



**Relatório de Atividades**  
**2021**

## Índice

I- Nota Introdutória .....	4
1.1. Caracterização da DGES .....	5
1.1.1. Atribuições e forma de organização .....	5
II - Autoavaliação .....	7
2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR.....	7
2.1.1. Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade.....	10
2.2. Plano de Atividades .....	17
2.2.1. Atividades previstas no Plano de Atividades .....	17
2.2.2. Atividades não previstas no Plano de Atividades e Boas Práticas .....	40
2.3. Análise dos Recursos .....	44
2.3.1. Recursos Financeiros .....	44
2.3.2. Recursos Humanos .....	46
2.3.3. Recursos Materiais .....	46
2.4. Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados .....	47
2.5. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores no processo de Autoavaliação .....	48
2.6. Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).....	50
2.7. Comparação do desempenho.....	53
2.7. Medidas de reforço positivo do desempenho .....	55
2.9. Avaliação das Unidades Homogéneas .....	55
III - Iniciativas de Publicidade Institucional .....	55
IV. Gestão do Património Imobiliário .....	55
V. Execução da Formação.....	55
VI. Balanço Social (Análise sintética dos dados).....	56
VII. Avaliação Final .....	58
7.1. Análise SWOT .....	58
7.2. Conclusões Prospetivas.....	59
7.3. Avaliação Global do Desempenho.....	63
ANEXOS.....	64

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> – Taxa de realização dos indicadores .....	8
<b>Gráfico 2</b> – Taxa de realização dos objetivos .....	8
<b>Gráfico 3</b> – Taxa de realização dos parâmetros .....	8
<b>Gráfico 4</b> – Nível de satisfação global 2021 – Be.Com.....	47
<b>Gráfico 5</b> – Satisfação global com a DGES, por Unidade Orgânica – 2021 .....	48
<b>Gráfico 6</b> – Avaliação global da DGES, por Unidade Orgânica – 2021.....	48
<b>Gráfico 7</b> – Evolução do nível de satisfação dos colaboradores (2019-2021).....	49
<b>Gráfico 8</b> – Satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes .....	49
<b>Gráfico 9</b> – Comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2021).....	53
<b>Gráfico 10</b> – Comparação nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com o ACSI Scores – março 2021.....	54

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 1</b> – Análise global do QUAR .....	8
<b>Tabela 2</b> – Orçamentos .....	44
<b>Tabela 3</b> – Análise de recursos financeiros da Atividade 258 – orçamento de funcionamento .....	45
<b>Tabela 4</b> – Dotação inicial - FAS .....	45
<b>Tabela 5</b> – Execução, por fonte de financiamento – FA.....	45
<b>Tabela 6</b> – Execução do FAS por tipo de bolsa (e outros compromissos).....	46
<b>Tabela 7</b> – Análise de recursos humanos.....	46
<b>Tabela 8</b> – Evolução da satisfação 2020/2021 – Be.Com.....	47
<b>Tabela 9</b> – Taxa de resposta ao inquérito.....	48
<b>Tabela 10</b> – Comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com os da SGEN.....	53
<b>Tabela 11</b> – Execução da formação.....	55
<b>Tabela 12</b> – Indicadores de RH .....	56
<b>Tabela 13</b> – Matriz SWOT.....	58
<b>Tabela 14</b> – Desdobramento dos Objetivos Estratégicos em Objetivos Operacionais.....	60

## I- Nota Introdutória

O presente Relatório de Atividades, relativo ao ano de 2021, constitui um elemento essencial do ciclo anual de gestão da Direção-Geral de Ensino Superior, correspondendo a um instrumento de enquadramento e balanço demonstrativo das atividades desenvolvidas no ano e é 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.

O Ano de 2021 continuou a ser marcado pelo contexto da crise internacional associada à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SarS-CoV-2 e pela doença CoVID-19, que trouxe novos desafios à DGES. Por um lado, exigiu uma continuada adaptação à nova realidade para encontrar novas respostas e metodologias de trabalho, que mantivessem as pessoas no centro da decisão e ação, numa situação em que, na maioria do tempo, o trabalho presencial era desaconselhado ou mesmo interdito. Importa referir, que graças a uma trajetória de desmaterialização progressiva e sistemática dos principais processos e ao elevado empenho dos colaboradores, foi possível manter o regular funcionamento, cumprindo os objetivos e metas definidas. Por outro lado, foi necessário dar resposta a um conjunto de necessidades e desafios externos, acrescidos, decorrentes direta e ou indiretamente da situação de Pandemia, como por exemplo, a necessidade de dar resposta ao extraordinário aumento de candidaturas de jovens ao Concurso Nacional de Acesso, que levou a um processo de reforço de vagas, a necessidade de acompanhamento das medidas excecionais, aprovadas pela Tutela, na sequência do cancelamento de exames finais estrangeiros em vários sistemas de ensino, devido à pandemia, em articulação com o SECTES e CNAES; a necessidade de elaborar orientações às Instituições Científicas e de Ensino Superior para garantir a realização de atividades letivas, entre as quais a implementação de testagem à COVID-19 no ensino superior. O lançamento e implementação do concurso competitivo, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, dos Programas Impulso Jovem STEAM e Impulso Adulto, de que a DGES é entidade intermediária. De assinalar também, que neste ano a DGES Assegurou a preparação de todas as atividades inerentes à Presidência Portuguesa do Conselho da EU no âmbito do Ensino Superior e elaborou o novo Plano Estratégico 2022-2026.

Fazemos um balanço muito positivo de todos o trabalho desenvolvido por tod@s os que à DGES pertencem, dirigentes e colaboradores, ainda mais que, até ao dia 8 de agosto de 2021, o cargo de Diretor-Geral não se encontrava provido, sendo a direção da DGES assegurada unicamente pela Subdiretora-Geral. Assim, importa deixar uma palavra de grande apreço, agradecimento e reconhecimento a tod@s.

## 1.1. Caracterização da DGES

### 1.1.1. Atribuições e forma de organização

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

- Apoiar o membro do Governo responsável pela área do ensino superior na definição das políticas para o sector, nomeadamente nas vertentes da definição e da organização da rede de instituições de ensino superior, do acesso e do ingresso no ensino superior e da ação social, bem como preparar e executar, sem prejuízo da autonomia das instituições de ensino superior, as decisões que cumpre àquele membro do Governo adotar;
- Assegurar e coordenar a prestação de informação sobre o sistema de ensino superior, sem prejuízo das competências próprias conferidas a outros órgãos, serviços e organismos do MEC;
- Coordenar as ações relativas ao acesso e ao ingresso no ensino superior;
- Prestar o apoio que lhe seja solicitado pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior, no âmbito dos processos de acreditação e de avaliação do ensino superior;
- Acompanhar as necessidades de qualificação e adequação das instalações e equipamentos do ensino superior e da rede da ação social;
- Proceder ao registo dos ciclos de estudos de ensino superior e dos cursos de especialização tecnológica;
- Assegurar na área do ensino superior as relações internacionais e a cooperação internacional, sem prejuízo da coordenação exercida pela Secretaria-Geral e das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Promover e apoiar a mobilidade dos estudantes do ensino superior português no espaço europeu;
- Gerir o Fundo de Ação Social e preparar a proposta de orçamento da ação social do ensino superior e acompanhar a sua execução, bem como avaliar a qualidade dos serviços de ação social no ensino superior, em articulação com a Inspeção-Geral da Educação e Ciência;
- Proceder ao reconhecimento dos serviços de ação social no âmbito da ação social no ensino superior privado;
- Assegurar a guarda e a conservação da documentação fundamental das instituições de ensino superior encerradas, sempre que, nos termos da lei, não seja possível a guarda pela respetiva entidade instituidora, bem como, proceder à emissão dos documentos relativos ao período de funcionamento daquelas instituições.

A estrutura nuclear da DGES, o número de unidades flexíveis do serviço e as competências das unidades orgânicas nucleares foram definidas pela portaria nº143/2012 de 16 de maio, que define que a DGES é composta por três unidades orgânicas nucleares: Direção de Serviços de Acesso ao Ensino Superior, Direção de Serviços de Apoio ao Estudante e Direção de Serviços de Suporte à Rede de Ensino Superior e prevê a existência de até 3 unidades flexíveis. O despacho do Diretor Geral nº 8353/2012 de 21 de junho de 2012, publicado no Diário da República nº119, 2ª Série, criou a Divisão de Reconhecimento, Mobilidade, e Cooperação Internacional e o despacho nº 9199/2012 de 9 de julho de 2012, publicado no Diário da República nº 131, 2ª Série cria a Divisão de Apoio Técnico e Administrativo, ficando a DGES a integrar duas unidades flexíveis, que se mantêm até à atualidade. A DGES contou ainda em 2021 com duas Equipas Especializadas, dependentes diretamente da direção: a Equipa de Informática e o Núcleo de Apoio à Inovação, Planeamento e Avaliação.

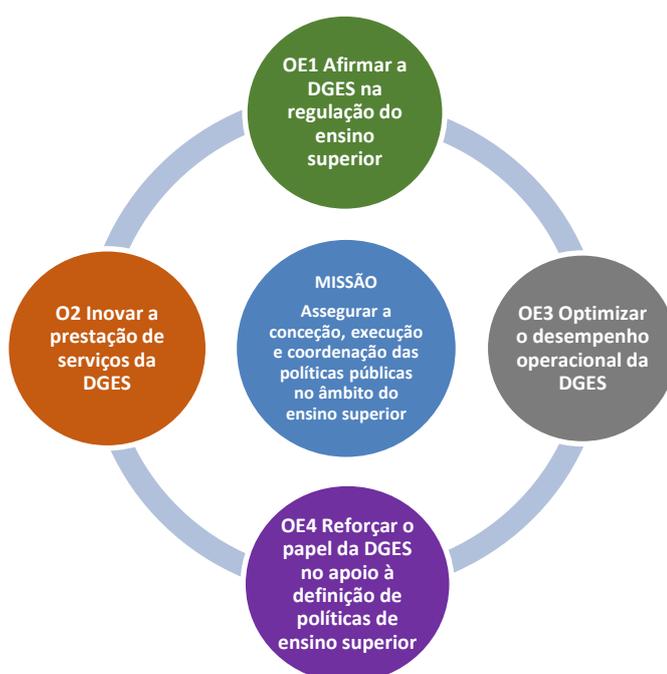
O esquema seguinte representa a matriz estratégica subjacente à ação da DGES ao longo do período de vigência do Plano Estratégico 2019– 2021, que ora terminou.



## II - Autoavaliação

### 2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR

Os Objetivos Estratégicos (OE) previstos no Plano Estratégico 2019-2021 eram os seguintes:



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

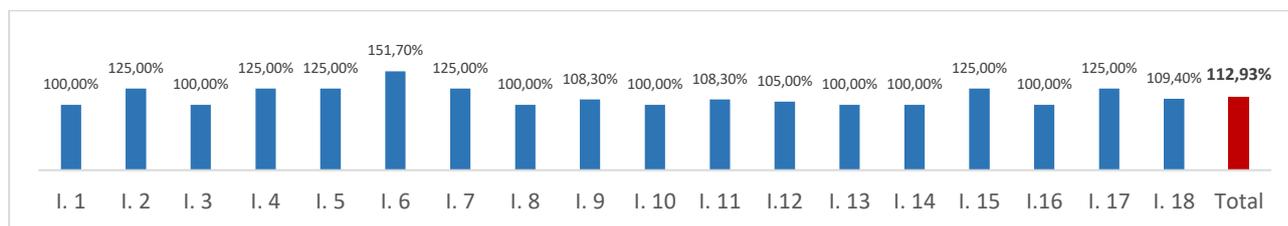
Assim, a análise ao QUAR permite constatar o seguinte:

- De um total de **18 indicadores** atingidos, foram superados 11 (61,1%);
- De um total de **13 objetivos operacionais** cumpridos, foram superados 10 (76,9%);
- Os parâmetros de avaliação – **Eficácia, Eficiência e Qualidade** – foram todos superados;
- O QUAR foi objeto de uma alteração, devidamente autorizada pela tutela;
- A taxa global de concretização do QUAR é de **111.51%**.

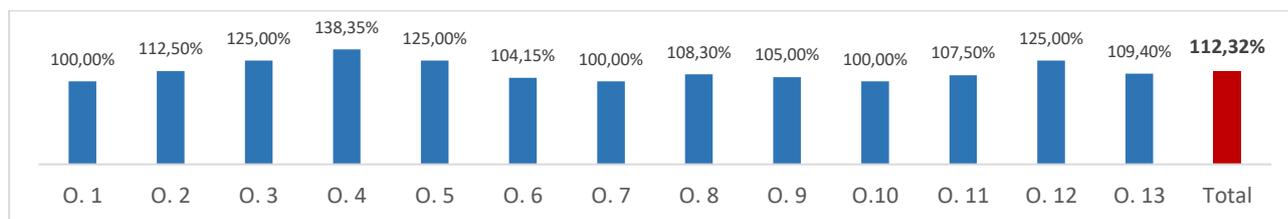
**Tabela 1 – Análise global do QUAR**

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos Operacionais	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
20%	30%	100%	Eficácia	O. 1	I. 1	100.00%	100.00%	112.50%
	40%	50%		O. 2	I. 2	125.00%	112.50%	
		50%			I. 3	100.00%		
	30%	100%		O. 3	I. 4	125.00%	125.00%	
40%	5%	50%	Eficiência	O. 4	I. 5	125.00%	138.35%	
		50%			I. 6	151.70%		
	10%	100%		O. 5	I. 7	125.00%	125.00%	
	10%	50%		O. 6	I. 8	100.00%	104.15%	
		50%			I. 9	108.30%		
	10%	100%		O. 7	I. 10	100.00%	100.00%	
	5%	100%		O. 8	I. 11	108.30%	108.30%	
	15%	100%		O. 9	I.12	105.00%	105.00%	
45%	100%	O.10	I. 13	100.00%	100.00%			
40%	20%	35%	Qualidade	O. 11	I. 14	100.00%	107.50%	
		30%			I. 15	125.00%		
		35%			I.16	100.00%		
	45%	100%		O. 12	I. 17	125.00%	125.00%	
	35%	100%		O. 13	I. 18	109.40%	109.40%	
100%	100%	100%	Global			112.93%	112.32%	111.51%

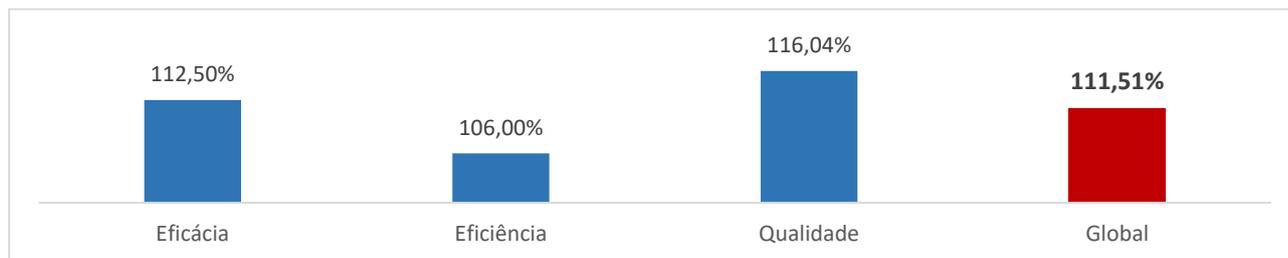
**Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores**



**Gráfico 2 - Taxa de realização dos objetivos**



**Gráfico 3 - Taxa de realização dos parâmetros**



Analisando especificamente a eficácia dos recursos humanos (taxa de utilização dos recursos humanos) face à taxa de realização dos objetivos e indicadores do QUAR, conclui-se que o desempenho da DGES obteve um resultado de **1,45%**, o que face ao verificado em 2020 (1,35%), representa um incremento.

$$CUSTO \text{ vs. } EFICÁCIA = \frac{111,51\%}{76,92\%} = 1,45\%$$

Prosseguindo a análise, agora dos recursos financeiros face igualmente à taxa de realização dos objetivos e indicadores do QUAR, conclui-se que o desempenho da DGES obteve um resultado de **1,15%**, o que face ao verificado em 2020 (1,15%), representa um valor idêntico.

$$CUSTO \text{ vs. } EFICÁCIA = \frac{111,51\%}{97,34\%} = 1,15\%$$

## 2.1.1. Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade

Parâmetro de **Eficácia** registou uma taxa de realização de **112,5%**



Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.1.	Número de estudos elaborados e divulgados sobre o Ensino Superior	DSSRES+DSAE	2	<p>Foi desenvolvido pela DSSRES um estudo sobre os CTeSP, retratando a situação até 31/12/2020 e a evolução ao longo dos anos. O estudo foi produzido em formato pdf e formato interativo, com recurso a ferramentas de <i>Business Intelligence</i>, que permite o cruzamento de vários indicadores ao longo dos anos.</p> <p>O estudo foi divulgado na página web da DGES, na área de Estudos e Relatórios do menu Ensino Superior.</p> <p>Foi elaborado um estudo pela DSAE sobre a Ação Social no Ensino Superior de 2019 a 2021, solicitado pelo Gabinete do MCTES a propósito do balanço da legislatura.</p>	2	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.2.	Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; dar início aos trabalhos preparatórios da Presidência Portuguesa do Conselho da UE	DRMCI	80%	<p>Participação ativa na iniciativa Study&amp; Research in Portugal enquanto gestores (em colaboração com a FCT) e enquanto parceiros nos seguintes projetos europeus: OpenU e Digital Signed Credentials - Europass.</p> <p>No âmbito da PPUE, organização e condução de reuniões (em articulação com tutela, Educação, REPER, MNE, Conselho da UE, parceiros do Trio (Alemanha e Eslovénia), a Comissão Europeia, com destaque para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités de Educação (na qualidade de “Co-Chair”)</li> <li>• Reunião dos Diretores Gerais do Ensino Superior</li> <li>• Reunião do Grupo de Alto Nível de Políticas da Educação e Formação (HLG)</li> <li>• Reuniões do Board do Bologna Follow-up Group (BFUG) e do BFUG</li> <li>• Reunião anual da rede ENIC-NARIC</li> </ul> <p>Foi também assegurado o debate e a conciliação de propostas dos Estados-Membros e CE nos Comités de Educação, com vista à adoção da iniciativa “Universidades Europeias – Criar pontes entre o ensino superior, a investigação, a inovação e a sociedade: abrir caminho a uma nova dimensão no ensino superior europeu”.</p> <p>Foi assegurada a gestão de todos os eventos organizados pela DGES no portal da PPUE relativos ao Ensino Superior e a elaboração de diversas notícias.</p>	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.3.	Taxa de participação da DGES na definição de políticas	TODOS	80%	<p>De realçar que a DGES foi responsável, no período de março a junho de 2021, pela implementação e monitorização da estratégia nacional de testagem para COVID-19 nas instituições científicas e de ensino superior de todo o país, em articulação com a Cruz Vermelha Portuguesa, a qual assegurou o fornecimento dos testes. A estratégia, denominada Programa de Testagem CVP – Ensino Superior, planeada com a Direção-Geral da Saúde, consistiu na realização de testes rápidos de antigénio em toda a comunidade académica e científica (estudantes, docentes, investigadores e não docentes) aquando do reinício das atividades presenciais, em março de 2021.</p> <p>Estiveram envolvidas 36 IES públicas e 73 privadas, tendo sido montados 175 postos de testagem. Foram entregues 295.000 kits de testes e realizados cerca de 160.400, de que se apurou um índice de positividade de 0,05%, tendo a DGES articulado em permanência com a CVP, INSA, DGS, CRUP, CCISP, APESP e IES. Esta articulação ainda se prolongou para o segundo semestre de 2021, para redistribuição dos testes sobrantes.</p>	80%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.4.	Percentagem de informação disponibilizada na Página Eletrónica	TODOS	90%	<p>DSSRES - Publicação de notícias diversas; atualização de informação decorrente de alterações legislativas ou novos diplomas; atualização permanente de todos os registos de criação, alteração e cessação de ciclos de estudos, e de alterações institucionais em IES, as quais alimenta a pesquisa de cursos e instituições no site e as bases de dados da plataforma de Bolsas de Estudos, do CNA e do Study &amp; Research in Portugal.</p> <p>DATA – Publicação no site da DGES, na intranet, de despachos de alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, certidões de dívida à SS e AT, bem como a atualização permanente da legislação e regras associadas à COVID19 com impacto nos RH.</p> <p>DSAE - Publicação semanal da evolução do número de requerimentos de bolsa submetidos para 2021-2022 e estado da respetiva análise; atualização da informação sobre o Regulamento do Programa +Superior 2021-2022 e respetivo calendário de pagamentos.</p> <p>DRMCI - Finalização e publicação da versão em Chinês do Portal Study &amp; Research em colaboração com a Fundação Jorge Álvares, incluindo a informação relativa à FCT (investigação em Portugal).</p> <p>DSAES – Publicação de notícias e atualização de informação decorrente das alterações legislativas ocorridas no CNA e Concurso Especial Profissionais.</p> <p>DIR – Gestão global da homepage DGES, atualização permanente de conteúdos no âmbito da política pública solicitados pelo Gabinete do MCTES, de conteúdos com interesse para o ensino superior e de conteúdos para a organização.</p>	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Parâmetro de **Eficiência** registou uma taxa de realização de **106%**.



Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.5.	Taxa de atualização de conteúdos no Portal IncludES, Be.Com e Página eletrónica	DSAES/DIR	85%	Publicação e introdução regular dos conteúdos solicitados resultando em atualização permanente das referidas plataformas informativas. Foram publicados 53 conteúdos em forma de notícia, 53 documentos, 8 formulários e foram criadas e atualizadas 9 páginas de intranet e 6 páginas de conteúdo.	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.6.	Manutenção do plano de comunicação especificamente para as redes sociais	DIR	40	Cumprimento do definido no Plano de Comunicação no que concerne a publicações nas Redes Sociais. Registaram-se, em média, 32 publicações entre as redes Facebook, Instagram e Twitter. Foram ainda registadas 39 publicações na rede profissional LinkedIn, inicialmente não previstas no Plano de Comunicação.	71	151,7%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.7.	Monitorização do modelo de atendimento da DGES	TODOS	80%	Atendimento presencial suspenso devido à pandemia, continuando a ser assegurado a 100% pelos restantes canais: atendimento telefónico e Be.Com. A receção, elaboração e envio de documentação são efetuados em formato digital. Estas formas de atendimento foram sendo monitorizadas ao longo do ano, sendo que em alturas de pico foram afetos os recursos necessários de modo a garantir a prestação da informação e os serviços em tempo útil.	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.8.	Otimizar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	DRMCI	80%	Do total de solicitações de Reconhecimento Automático efetuadas junto da DGES, todas foram respondidas seja por deferimento, indeferimento, anulação ou desistência do pedido, cumprindo assim o prazo legal estipulado pelo Decreto-Lei 66/2018.	80%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.9.	Acompanhamento do levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES – Gestão de Apoios Sociais	INF/ DSAE	31/12/2021	Foi feito o acompanhamento do projeto, através da participação em reuniões com a entidade adjudicatária dos serviços de desenvolvimento bem como assegurada a transmissão de informação técnica / informática entre as várias entidades prestadoras de serviços de sistemas de informação da DGES, atendendo a que o SIMGES pretende ser um sistema integrado e modular; estes trabalhos contribuíram para o levantamento de requisitos da nova solução, os quais foram concluídos em novembro.	30/11/2021	108.3%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.10.	Percentagem de projetos desenvolvidos em cocriação com os stakeholders	DSSRES	75%	O SIMGES é um projeto conjunto entre a DGES e a A3ES (entre outros parceiros). Atendendo a que a A3ES não desenvolveu as atividades previstas, no último trimestre foi-lhes apresentado um plano alternativo com atividades a desenvolver. Do lado da DGES foi implementada uma ferramenta de importação de dados sobre os cursos facilitadora da introdução de informação face ao atraso da A3ES, a qual se pretende que ligue diretamente ao SIMGES. Foram feitos testes aos <i>webservices</i> do registo de diplomas por parte da UPorto. Foi envolvida a UNLisboa nos requisitos previstos para o registo de cursos, disponibilizada informação técnica e acesso a alguns <i>webservices</i> .	75%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.11.	Levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES – Gestão de Apoios Sociais	DSAE	31/12/2021	Foram realizadas diversas reuniões (7 no período em causa) com a empresa adjudicatária dos serviços, e fornecidos pela DSAE os necessários contributos para o levantamento de requisitos com vista ao desenho da solução; estas tarefas ficaram concluídas em novembro.	30/11/2021	108.3%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.12.	Executar o plano de expansão do repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	DSSRES	50%	Foram identificados os requisitos e avaliadas as soluções possíveis em conjunto com a Informática. Identificada a solução, iniciou-se o desenvolvimento para um processo em concreto - a emissão de declarações de reconhecimento de instituições e cursos superiores portugueses. No primeiro trimestre de 2022 a solução estará concluída e em produção e poderá ser replicada. Este indicador foi alterado em agosto de 2021; o plano previsto foi desenvolvido, tendo sido concretizado mais do que o previsto para 2021.	60%	105%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.13.	Implementar o Registo Único de Graus e Diplomas, no âmbito do SIMGES	DSSRES	65%	<p>O objetivo foi cumprido tendo havido a necessidade de redefinir a estratégia de integração da A3ES, com a consequente desenvolvimento de soluções adequadas, o que aconteceu no último trimestre. Foi implementada uma ferramenta de importação de dados sobre os cursos facilitadora da introdução de informação face ao atraso da A3ES, a qual ligará diretamente ao SIMGES.</p> <p>Toda a oferta formativa foi migrada através de um modelo montado de migração assente em várias fontes de informação.</p> <p>Conforme planeado, foi integrado o registo de CTESP no SIMGES. Foram feitos testes aos <i>webservices</i> do registo de diplomas por parte da U Porto. Foi envolvida a UNL nos requisitos previstos para o registo de cursos, disponibilizada informação técnica e acesso a alguns <i>webservices</i>.</p>	65%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Parâmetro de **Qualidade** registou uma taxa de realização de **116%**.



Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.14.	Implementar novos modelos de ações de formação a parceiros	DSAES/DSE/DRMCI	96%	<p>Realização de <i>webinars</i> sobre o acesso ao ensino superior junto dos seguintes <i>stakeholders</i>: Instituto Espanhol de Lisboa, Escolas Profissionais, Mostra da Universidade do Porto, Cap Magellan, El Corte Inglés, Colégios estrangeiros em Portugal, PALCUS EUA, e presença no Salão do Estudante em Paris.</p> <p>Preparação dos vários concursos de acesso através da realização de reuniões e ações de formação junto dos seguintes <i>stakeholders</i>: Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior, Embaixadas de países PALOP e Timor-Leste em Portugal, Júri Nacional de Exames, Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior e Instituições de Ensino Superior.</p> <p>Realização das 2 formações planeadas, em sessões online, no dia 4 de novembro, a um total de 17 novos técnicos de análise de bolsas (formação inicial), provenientes de Instituições de Ensino Superior públicas e privadas.</p> <p>Participação em 2 sessões de informação online para requerentes de reconhecimento académico: "Encontro Reconhecimento de Diplomas   Informação para o acesso" promovido pela Casa do Brasil (Lisboa); realização de 1 sessão de esclarecimento sobre reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros, no âmbito do Plano Municipal para a Integração de Migrantes do concelho de Vila Franca de Xira, promovido pela Câmara Municipal respetiva.</p>	96%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.15.	Organizar e promover o programa de formação + DGES 4.0	DIR	80%	+DGES 4.0 - Oficina de Participação Alargada	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.16.	Gerir e otimizar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018, de 16 de agosto	DRMCI	75%	Introduzidas várias alterações/modificações ao RecOn, nomeadamente procedimentos de simplificação de envios das certidões de registo e das declarações NARIC.	75%	100%
<b>ATINGIDO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.17.	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal -Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e outros horários específicos solicitados que cumprem os requisitos legais	DATA	80%	Não houve qualquer pedido neste período. Durante o período de teletrabalho recomendado, todos os trabalhadores da DGES que reuniam condições para o exercício das funções em regime de teletrabalho prestaram trabalho nesses termos.	100%	125%
<b>SUPERADO</b>						

Indicador		UO	Meta	Atividades Desenvolvidas	Resultado	Taxa Realização
I.18.	Nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com e Inquéritos Setoriais	DSAES/DSAE/DRMCI/DSSRES	3,4	Média apurada a partir das respostas obtidas no inquérito de satisfação de utilizadores do Be.Com em todas as áreas.	4	109.4%
<b>SUPERADO</b>						

## 2.2. Plano de Atividades

### 2.2.1. Atividades previstas no Plano de Atividades

#### OE 1 – Afirmar a DGES na Regulação do Ensino Superior



Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar a Comunicação na DSAES	Reformular formas de comunicação - Conteúdos - BE.Com	Nº de novas funcionalidades/conteúdos	3	10	333%	Superado
	Gerir e manter atualizados os conteúdos da UO - Portal DGES	Nº de atualizações e novos conteúdos	6	19	317%	Superado
	Gerir e manter atualizados os conteúdos - Portal InlulIES	Taxa de atualização de conteúdos = (Nº de conteúdos introduzidos / Nº de conteúdos solicitados) x 100	80%	100%	125%	Superado

O principal meio de comunicação entre a DSAES e os seus *stakeholders* é a página de internet da DGES e o Balcão Eletrónico Be.Com. A gestão e a atualização de conteúdos é dinâmica ao longo de todo o ano, com forte incidência no 3º trimestre devido aos concursos geridos pela DSAES.

Para aumento da eficácia e qualidade na prestação de informação através do balcão eletrónico são criadas respostas standard com elevada frequência, com base nas alterações legislativas verificadas, para redução do tempo médio de resposta às solicitações recebidas e de forma a evitar novo contacto.

O Portal InlulIES depende muito da rede de parceiros no âmbito da deficiência, como por exemplo a DGEEC, mas os objetivos propostos têm sido superados. A página tem registado uma procura crescente por parte de candidatos com deficiência para obtenção de informação prévia à candidatura, com intuito de escolherem as instituições que vão mais ao encontro das suas necessidades especiais.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar a prestação de informação da DSAES aos cidadãos, às instituições de ensino superior, às embaixadas e outras entidades públicas e privadas.	Diminuir o tempo médio de resposta aos tickets em relação a 2020	Taxa de redução = (Tempo médio de resposta 2021 / Tempo médio de resposta 2020) x 100	10%	17%	170%	Superado
	Garantir a emissão de documentação	Tempo médio de emissão de documentos = (média do nº de dias entre a data do pedido e a emissão do documento)	5	2	2	Superado
	Garantir o nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito; 5 - Muito satisfeito)	3	4	201%	Superado

Ciente do seu papel esclarecedor e prestador de informação correta em matéria de acesso ao ensino superior com os diferentes *stakeholders*, num ecossistema com diferentes veículos de comunicação, muitas vezes não oficiais, a DSAES pauta-se por responder às diferentes solicitações de forma célere. A diminuição do tempo de resposta aos tickets teve uma execução de 170%, o que traduz o esforço acrescido e constante por parte dos colaboradores no cumprimento deste objetivo, aumentando assim a sua eficácia.

O procedimento de emissão de documentação com recurso a assinatura digital e envio em formato também digital, contribuiu para a superação da meta fixada de 5 dias, garantindo a resposta em apenas 2 dias.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar a comunicação da DSAE	Melhorar a prestação e disponibilização de informação	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	6	3.8	136%	<b>Superado</b> A média final do número de dias de resposta foi de 3,8, abaixo dos 6 da meta.
	Gerir e manter atualizados os conteúdos da UO - Portal DGES	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (1 - Muito Insatisfeito ; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	4	NA	NA	<b>NA</b>
	Gerir e manter atualizados os conteúdos - Portal InclUES	Taxa de disponibilização de dados = (N.º de publicações executadas/N.º publicações previstas [contém obrigatórias]) x 100	95%	100%	105%	<b>Superado</b> A taxa de disponibilização e publicação de dados foi sempre de 100%, acima dos 95% da meta.

Ambas as metas apresentam uma taxa de execução elevada. No caso do N.º médio de dias de resposta no Be.Com, e face a anos anteriores, o resultado final ficou ligeiramente acima do de 2020 (que tinha sido de 3,5 dias) e abaixo do de 2019 (que foi de 4).

Da parte da DSAE a taxa de disponibilização e publicação de dados tendo sido sempre de 100%, situou-se acima dos 95% da meta, quer quanto à publicação semanal de mapas estatísticos sobre os requerimentos de atribuição de bolsas e respetiva análise, quer quanto a informação pontual sobre a abertura de prazos para apresentação de requerimentos (bolsas de ação social e +Superior), bolsas por mérito, alterações a Regulamentos, calendários de pagamento e, pela primeira vez e para dar resposta a recomendações de auditorias, disponibilização de informação sobre os projetos de cofinanciamento de bolsas.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Afirmar a DGES na regulação do Ensino Superior por parte da DSAES	Avaliar a qualidade dos serviços de ação social no Ensino Superior	Taxa de execução do plano de auditorias = (auditorias realizadas/auditorias planeadas) x 100	85%	Não atingido	Não realizada	<b>Não atingido</b>

Não tendo sido realizadas atividades no sentido de Avaliar a qualidade dos serviços de ação social no Ensino Superior, o objetivo não foi executado nem cumprido. Este resultado foi altamente condicionado pela escassez de recursos humanos, designadamente com experiência suficiente.

Nos anos imediatamente anteriores o objetivo não foi cumprido pelos mesmos motivos. O último ano em que foram desenvolvidas atividades neste âmbito foi em 2015, altura em que a unidade orgânica contava com uma equipa especificamente dedicada à função.

Ainda assim, considera-se que tanto a verificação dos requerimentos analisados pelos serviços das IES privadas como todo o acompanhamento das auditorias e projetos cofinanciados, nos quais são definidas amostras maioritariamente de requerimentos das IES públicas, contribuem indiretamente para o desenvolvimento deste objetivo.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Melhorar a prestação e disponibilização de informação da DSSRES	Responder em tempo útil aos pedidos de informação e garantir a atualização da informação no site	Prazo médio de resposta às solicitações de informação recebidas pelo Be.Com e pelo SMARTMEC (se aplicável em dias úteis)	8 dias úteis	9 dias úteis	89%	<b>Não atingido</b>
		Taxa de cumprimento do plano de atualizações de informação no site (atualizações previstas/ atualizações realizadas*100)	80%	100%	125%	<b>Superado</b>
	Elaborar um relatório sobre a oferta e procura de formações curtas de âmbito profissional	Qualidade do relatório, medido através do grau de inovação, abrangência e exatidão	Nível [3 a 4]	5	125%	<b>Superado</b>

O tempo médio de resposta às solicitações recebidas pelo Be.Com em 2021 situou-se nos 9 dias úteis, não tendo sido cumprida a meta proposta por parte da DSSRES. Tal pode ter tido como motivo a diminuição dos recursos humanos afetos à área da emissão de documentação relativa a estabelecimentos de ensino superior encerrados. Também há a ter em conta que muitos dos pedidos de informação que são recebidos carecem de uma análise técnica cuidada, e por vezes de contributos de outros organismos, impactando nos prazos de resposta.

Quanto à execução do plano de atualização de informação no site da DGES, tem sido feito um grande esforço no sentido de se manter atualizado, sobretudo relativamente à atualização manual dos registos de ciclos de estudos na base de dados da Oferta Formativa, que não só alimenta a pesquisa de cursos e instituições no site da DGES, mas também alimenta as bases de dados da plataforma de análise de Bolsas de Estudos, do Concurso Nacional de Acesso e o Portal Study & Research in Portugal.

Foi elaborado o primeiro inquérito sobre as formações curtas de âmbito profissional, foram trabalhados os dados e produzidos quadros e gráficos de análise, que foram integrados e analisados no Relatório do Grupo de Trabalho do Acesso ao Ensino Superior, do qual a DGES estava integrada.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir pela DSSRES a gestão de processos relativos à rede de instituições de ensino superior com qualidade	Garantir a verificação dos pressupostos do reconhecimento de interesse público dos estabelecimentos do ensino superior privado	Taxa de realização das atividades previstas (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	70%	85%	121%	Superado
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	125%	Superado
	Garantir a gestão de processos relativos às infraestruturas	Redução do prazo médio de conclusão dos processos	10%	5%	50%	Não atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	3	100%	Atingido

Em 2021 foram realizadas todas as atividades relacionadas com processos de alteração institucional de estabelecimentos de ensino superior privados, que implicaram uma verificação dos pressupostos do reconhecimento de interesse público de 6 IES. No final de 2021, foi recebido mais um pedido de alteração do reconhecimento de interesse público e foi ainda completada a instrução de um outro processo. Considerando a complexidade das análises técnicas e os diferentes relatórios produzidos, considera-se que o nível de qualidade das atividades desenvolvidas foi muito bom.

Relativamente à gestão de processos relativos às infraestruturas, verifica-se que grande parte da morosidade se relaciona com o lapso de tempo para apresentação de comprovativos de licenciamento, verificação ou pareceres de outras entidades, que deviam ser assegurados no momento da instrução. Também a falta de ferramentas de controlo dos processos não contribui para a gestão dos mesmos e dos prazos associados.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir pela DSSRES a gestão de processos relativos à oferta formativa com qualidade	Garantir a gestão de processos de registo de CTeSP	Nível de satisfação das instituições com o desempenho ao nível dos procedimentos registos de criação	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de satisfação das instituições com o desempenho ao nível dos procedimentos registos de alteração	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de qualidade das atividades de melhoria continua desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	125%	Superado
	Garantir a gestão de processos de registo de ciclos de estudos conferentes de grau	Nível de satisfação das instituições com o desempenho ao nível dos procedimentos registos de criação	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de satisfação das instituições com o desempenho ao nível dos procedimentos registos de alteração	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de qualidade das atividades de melhoria continua desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	125%	Superado

Era objetivo desenvolver no final de 2021 inquéritos de satisfação global às instituições. No entanto, no início de 2022 implementou-se uma forma automática de inquirir as IES e os interlocutores no final de cada processo, pelo que tal não irá produzir resultados para avaliar a satisfação em 2021 nos vários processos elencados.

No entanto, importa ter em conta que dos 74 pedidos de registo da criação de CTeSP recebidos até final de fevereiro, ficaram, na sua grande maioria, concluídos antes de maio de 2021. Os que se prolongaram, tiveram na sua origem motivos não imputáveis à DGES.

Foi aberta a plataforma para submissão de mais pedidos entre junho e agosto no âmbito do PRR para o ensino superior, tendo-se recebido mais 9 pedidos, que rapidamente ficaram concluídos de modo a poderem ser apresentados nas manifestações de interesse ou nas candidaturas aos programas Impulso Jovens Steam e Impulso Adultos.

Foram registadas 73 alterações a CTeSP ao longo do ano, tendo-se verificado um número mais elevado de pedidos no período anterior à apresentação das manifestações interesse ou de candidaturas aos programas Impulso do PRR. O prazo médio de conclusão destes pedidos foi de 22 dias. Foi sempre prestada assistência às IES tendo em vista a conclusão eficaz dos processos.

Relativamente aos cursos conferentes de grau académico, em 2021 foram efetuados 302 registos de criação num prazo médio de 13 dias, e 424 registos de alteração em cerca de 11 dias em média. Por toda a gestão eficaz destes processos, considera-se que as atividades desenvolvidas foram de muito boa qualidade.

Objetivos	Indicadores	Superados	14
7	23	Atingidos	1
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	3
65%	60%	Não Apurado	5

## OE 2 – Reforçar o papel da DGES no apoio à definição de políticas de Ensino Superior



Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Promover o ensino superior português e a sua internacionalização	Colaborar e apoiar a estratégia nacional de internacionalização do ensino superior através da iniciativa “ <i>Study&amp;Research in Portugal</i> ”	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas/ Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Assegurar a divulgação e/ou articulação de iniciativas, feiras e atividades de promoção do ensino superior	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado

A internacionalização das Instituições de Ensino Superior é estratégica para o país e para as instituições de ensino superior, por diversas razões, entre elas: razões académicas (dimensão internacional do ensino e da investigação; melhoria da qualidade académica; conquista de standards internacionais; desenvolvimento da própria IES), razões de mercado (reputação da IES e respetiva marca; notoriedade e reputação internacional); razões económicas (crescimento económico; aumento da competitividade; resposta às mudanças do mercado de trabalho; incentivos financeiros; geração de receitas adicionais); razões socioculturais (desenvolvimento de cidadania; desenvolvimento comunitário; promoção de entendimento intercultural; identidade cultural nacional) e razões políticas (segurança nacional; promoção da paz; compreensão mútua entre as nações; formação de identidade nacional e regional). Assim, a direção-geral do ensino superior desenvolveu, ao longo de 2021, um trabalho sistemático de apoio às instituições de ensino superior neste âmbito, de divulgação de programas e de motivação para a participação em programa e projetos de internacionalização junto dos estudantes (ex. participação da diretora-geral no XX FAP FORM a 9/10/2021 e no Fórum FNAEEP 25/11/2021), efetuadas divulgações, semanais, quer na página da DGES, quer através de mailings criadas para o efeito, sobre feiras, conferências, seminários, bolsas, procura de parceiros para consórcios nacionais, europeus e internacionais. Criadas, atualizadas e realizada a gestão dos conteúdos da página web na área da DRMCI e do Centro ENIC/NARIC português, nas versões portuguesa e inglesa e articulação com instituições da União Europeia e Comissão Europeia, bem com acompanhamento da Agência ERASMUS Educação e Formação, Comissão Fulbright Portugal, etc.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar o papel da DSAES no apoio à definição de políticas do Ensino Superior	Elaborar estudos, pareceres e diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas.	Taxa de estudos e pareceres elaborados = (Nº de estudos e pareceres elaborados / Nº de estudos e pareceres solicitados) x 100	80%	100%	125%	Superado
	Elaborar estudos e pareceres tendo em vista o apoio à tomada de decisão e à definição de políticas - CNAES	Taxa de pareceres elaborados = (Nº de pareceres elaborados / Nº de pareceres solicitados) x 100	80%	100%	125%	Superado
	Elaborar pareceres e propostas legislativas para apoio jurídico e de consultoria às IES	Taxa de pareceres e propostas legislativas elaboradas = (Nº de pareceres e propostas elaboradas / Nº de pareceres e propostas solicitadas) x 100	80%	100%	125%	Superado

A DSAES tem vindo a reforçar o seu papel no apoio à definição de políticas do Ensino Superior através de vários meios, como a elaboração de pareceres e a apresentação de sucessivas propostas de melhoria legislativas no âmbito do Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e do Regulamento dos Concursos Institucionais. Importa destacar o papel ativo desta Unidade Orgânica através das seguintes atividades:

- Acompanhamento da medida que visou o alargamento do contingente especial para emigrantes, familiares de emigrantes que com eles residem aos candidatos lusodescendentes, através da participação ativa em reuniões colaborativas com o MNE, SECTES, Deputados Europeus, e elaboração de dados estatísticos para apoio à decisão.
- Participação e acompanhamento das medidas excecionais aprovadas pela Tutela na sequência do cancelamento de exames finais estrangeiros em vários sistemas de ensino, devido à pandemia COVID-19, em articulação com o SECTES e CNAES.
- Acompanhamento permanente das matérias da competência da CNAES através da participação em reuniões e elaboração de pareceres.
- Apoio contínuo às IES na elaboração de pareceres com vista à tomada de decisão.

A DSAES forneceu também um elevado número de dados estatísticos que permitiram a elaboração do relatório final sobre o acesso ao ensino superior, elaborado pelo Grupo de Trabalho nomeado pelo Despacho n.º 1352/2021, de 2 de fevereiro, destinado a efetuar uma análise sobre o acesso ao ensino superior e o impacto da diversificação das vias de acesso.

Registou-se ainda a participação desta UO como representante da DGES:

- No Grupo de Trabalho criado pelo Despacho n.º 3932/2021, de 20 de abril, com a missão de analisar soluções que assegurem maior eficácia e eficiência no âmbito do acesso e permanência, em Portugal, de estudantes do ensino superior e investigadores nacionais de países terceiros;
- No Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações;
- Na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Cooperação ativa da DSAES com o Júri Nacional de Exames (JNE).	Criar site - Guia Geral de Exames 2021	Data de disponibilização online	Início do prazo de inscrição exames finais nacionais	Antes do início do prazo de inscrição/exames finais nacionais	>100%	<b>Superado</b>

A colaboração anual entre a DSAES e o Júri Nacional de Exames, que consiste na elaboração conjunta do Guia Geral de Exames, decorreu dentro da normalidade, apesar da conjuntura vivida, tendo sido superado o prazo com a criação e publicação do site online acerca do Guia antes da data de início da inscrição nos exames finais nacionais.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Elaboração e disponibilização de informação estatística sobre o acesso ao ensino superior	Elaborar Inquéritos para recolha e tratamento de dados	Taxa de execução das ações planeadas = (Nº de ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	75%	100%	133%	<b>Superado</b>

A realização de inquéritos e consequente tratamento de dados sobre o acesso ao ensino superior, nomeadamente dados relativos ao Concurso Nacional de Acesso, Regimes Especiais, Concursos Especiais constitui uma das atividades desenvolvidas anualmente com vista a apoiar a definição de políticas no âmbito do ensino superior.

É necessário realçar o aumento significativo e permanente de dados estatísticos com várias variantes e cruzamentos, que obriga a tratamento de dados “à medida” para diversos fins por parte de diferentes entidades e grupos de trabalho, o que explica o desvio verificado.

A DSAES não só superou o objetivo como registou uma execução de 133%, bem acima da meta estabelecida.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar o papel da DGES no apoio à definição de políticas de Ensino Superior	Elaborar e divulgar estudos sobre o sistema de ação social no Ensino Superior	Nº de estudos elaborados e divulgados	2	2	100%	<b>Atingido</b> Com a realização de 2 estudos, foi cumprida a meta definida.

No que concerne à Elaboração e divulgação de estudos sobre o sistema de ação social, em virtude de ter sido, em colaboração com a DSSRES, feita uma atualização de um estudo sobre os CTeSP, com um capítulo sobre a ação social e elaborado um estudo sobre a Ação Social no Ensino Superior de 2019 a 2021, solicitado pelo Gabinete do MCTES a propósito do balanço da legislatura, considera-se cumprido o objetivo.

Em cada um dos anos anteriores havia sido divulgado apenas 1 estudo.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Incrementar a participação ativa da DGES na definição de políticas na área da ação social no Ensino Superior	Assegurar resposta a pedidos de informação proveniente de entidades externas com a tutela do Ensino Superior e das Finanças	Taxa de resposta a pedidos de informação, divulgações (respostas e ações executadas/respostas e ações solicitadas)	80%	100%	120%	<b>Superado</b> A taxa de resposta foi sempre de 100%, acima dos 80% da meta.

A taxa de resposta a pedidos de informação proveniente de entidades externas com a tutela do Ensino Superior e das Finanças, tendo sido sempre de 100%, situou-se acima dos 80% da meta.

Assinala-se a existência de uma boa e célere comunicação junto das entidades em causa.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Acompanhar e apoiar a definição e execução de políticas e programas no âmbito da cooperação europeia e internacional em matérias relativas ao ensino superior	Acompanhamento e coordenação da participação nacional no âmbito do Conselho e Comité de Educação da União Europeia	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas / Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Acompanhamento e coordenação da participação nacional no Programa Erasmus+ e respetivos fóruns	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas / Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Acompanhamento e coordenação das ações de cooperação multilateral	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas / Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Acompanhamento e coordenação das ações de cooperação bilateral	Taxa de execução das atividades solicitadas = (Nº atividades executadas / Nº atividades solicitadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Assegurar a participação da DRMCI nos projetos em curso, acompanhando o planeamento, execução e avaliação de atividades	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas / Nº de ações planeadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado

Foi assegurada a participação e acompanhamento dos grupos de trabalho, grupos de peritos e comités da UE no âmbito do ensino superior, designadamente apoio a participação do ministro da ciência tecnologia e ensino superior no Conselho (Educação), através da preparação de agenda anotada, com notas de enquadramento e pareceres técnicos sobre as temáticas dedicadas ao Ensino Superior. Participação no Comité de Educação, instância preparatória do Conselho (Educação), através do debate e preparação de propostas de documentos e posições nacionais (Conclusões, Recomendações, etc.) para serem submetidos à aprovação dos Ministros da Educação da EU. Participação nas Reuniões dos Diretores-Gerais do Ensino Superior. Participação no Grupo de Alto Nível para as Políticas de Educação. Participação no Comité de Gestão do Programa Erasmus +. Participação no Grupo de Trabalho sobre a modernização do Ensino Superior no âmbito do quadro estratégico E&F. Participação no Grupo de Trabalho sobre as Redes de Universidades Europeias.

Coordenação e elaboração do Relatório das Autoridades Nacionais do Programa Erasmus +, em articulação com as diferentes tutelas do Programa. Preparação dos Planos de atividades do Grupo de Representantes das Autoridades Nacionais para o programa Erasmus +GRAN e SUPRA GRAN.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Participar nos trabalhos da Presidência Portuguesa do Conselho da UE 2021	Assegurar a produção documental e prestar apoio permanente à participação e organização das iniciativas e grupos de trabalho temáticos no âmbito do ensino superior	Taxa de execução das ações programadas = (Nº ações executadas / Nº ações programadas) x 100	80%	Superado	125%	Superado

A Presidência Portuguesa, na componente Educação /Ensino Superior decorreu em formato virtual, devido à situação vivida no contexto de pandemia provocada pelo COVID 19. A DGES organizou e preparou toda a documentação de suporte e a condução de reuniões em estreita articulação com o MCTES, Conselho da UE, parceiros do TRIO, REPER, MNE, MEDUC, Comissão Europeia e países da EU, entre as quais: Comités de

Educação, Reunião dos Diretores Gerais do Ensino Superior; Reunião do Grupo de Alto Nível de Políticas de Ensino Superior; Reuniões do *Board* do BFUG; Bolonha *Follow up Group* BFUG; Reunião anual da REDE ENIC NARIC. Foi ainda elaborada a proposta de Conclusões do Conselho *European Universities Initiative – Bridging Higher Education, Research, innovation and society: paving the way for a new dimension in European Higher Education*.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Apoiar a execução da política nacional para o ensino superior em articulação com a tutela e outros agentes de política pública	Assegurar o apoio técnico e jurídico à implementação do DL n.º 66/2018 e outras matérias relacionadas com as atividades da UO	Taxa de resposta a solicitações = (Nº solicitações / Nº respostas) x 100	80%	Não atingido	94%	Não atingido
	Prestar o apoio técnico à Comissão de Reconhecimento de Graus e Diplomas Estrangeiros	Taxa de resposta a solicitações = (Nº solicitações / Nº respostas) x 100	80%	NA	NA	NA
	Responder a questionários/pedidos vários com vista a assegurar a participação temática do ensino superior nos respetivos fóruns (ACM, Fulbright, UNESCO, Rede Eurydice) entre outros	Taxa de resposta a solicitações = (Nº solicitações / Nº respostas) x 100	80%	Superado	125%	Superado

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Assegurar a participação da DGES em eventos e projetos	Colaborar no Projeto Ge-HEI - Gender Equality in Higher Education Institutions	Taxa de resposta às solicitações = (nº de solicitações / nº de respostas) x 100	80%	Superado	113%	Superado
		Qualidade da resposta	Boa	Não atingido	Não atingido	Não atingido
	Participação no Eurostudent europeu e coordenação de Eurostudent português	Taxa de realização de atividades previstas para 2020 = (nº de atividades realizadas / nº de atividades previstas) x 100	75%	Superado	133%	Superado
		Taxa de participação das ações internacionais = (nº de ações realizadas / nº participações) x 100	80%	Superado	125%	Superado
	Assegurar diversas representações institucionais (nacionais e internacionais)	Taxa de participação às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	80%	Superado	125%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	19
10	23	Atingidos	1
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	2
87%	83%	Não Apurado	1



Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a otimização e melhoria contínua da candidatura online ao Concurso nacional	Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos - Contingentes especiais e pedidos de substituição de provas de ingresso por exames estrangeiros e formulário 20.º-A.	Nº de procedimentos implementados na totalidade	1	2	200%	<b>Superado</b>

Com este objetivo foi implementado um novo procedimento de registo de patologias no contingente especial para candidatos com deficiência, de forma a facilitar a consulta e tratamento de dados sobre este contingente especial do concurso Nacional de Acesso. No âmbito do mecanismo de substituição de provas de ingresso por exames estrangeiros por parte de candidatos titulares de um curso de ensino secundário estrangeiro, no regime geral, nomeadamente concurso nacional de acesso e concursos institucionais, foi feita uma atualização e melhoria da calculadora de conversão de classificações estrangeiras para a escala portuguesa, utilizada na análise das candidaturas. Estando prevista como meta a implementação de apenas um procedimento de desmaterialização e simplificação, o objetivo foi superado.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a otimização e melhoria contínua da candidatura através dos Regimes Especiais	Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos - Candidatura e gestão de documentação	Nº de procedimentos implementados na totalidade	1	1	100%	<b>Atingido</b>

Na análise das candidaturas dos Regimes Especiais de Acesso e Ingresso no Ensino Superior foi implementado um novo procedimento de controlo e monitorização dos processos de candidatura remetidos pelas Embaixadas e Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior. No ano anterior já tinha sido eliminado o boletim em papel com a criação de um boletim eletrónico e em 2021 foi otimizado o processo de controlo de submissão das candidaturas.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a satisfação dos Stakeholders da DSAES	Reformular as ações de formação e de divulgação junto dos vários Stakeholders Institucionais	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade (1 - Pouco satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Muito Satisfeito)	2	NA	NA	<b>Não atingido</b>

Devido à reformulação das ações de formação com os stakeholders não foi aplicado o inquérito de satisfação que permitisse apurar o índice de satisfação. No entanto, do feedback recebido por parte das IES, GAES e Embaixadas foi notória a satisfação destas entidades com o novo modelo de ações de formação exclusivamente on-line, uma vez que permitiu a participação de mais colaboradores nas reuniões e evitou deslocações a Lisboa.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos de análise e decisão de requerimentos de atribuição de bolsa a estudantes do ensino superior	Taxa de incidência = (Nº de requerimentos verificados sem incidências/ Nº requerimentos verificados com incidências) x 100	<25%	23.75%	105%	<b>Superado.</b> A média final da taxa de reabertura foi de 23,75%, abaixo dos 25% da meta.
		N.º de dias úteis do prazo médio de resposta, ou decisão, em 2021 face a prazo médio de resposta em 2020	5 dias úteis	-5	0%	<b>Não atingido.</b> A média final do número de dias de redução do tempo de decisão foi de -5, abaixo dos 5 da meta.

Na atividade de verificação dos requerimentos analisados pelos serviços das IES privadas, a meta foi atingida. Ainda assim, a taxa de reabertura aumentou ligeiramente face aos anos anteriores (em 2020 tinha sido de 22% e em 2019 de 21%). A taxa de reabertura é tanto mais alta quanto maior o número de técnicos novos (que foram 9 em 2021, quando haviam sido 6 em 2020 e 7 em 2019), e decorre em geral da inexperiência na análise de requerimentos, mas vai diminuindo ao longo do ano. Também se verifica uma taxa de reabertura de requerimentos de técnicos que já efetuam análise há alguns anos, estando nesses casos mais relacionada com alterações introduzidas anualmente em procedimentos ou no próprio Regulamento, o que ocorreu de forma significativa tanto em 2020 como em 2021.

Por forma a procurar reduzir a taxa de reabertura, são realizadas anualmente pela DSAE formações a novos técnicos, bem como a técnicos que tenham iniciado a análise no ano anterior, para consolidação de conhecimentos.

Quanto ao N.º de dias úteis do prazo médio de resposta/decisão (também dos requerimentos de atribuição de bolsa de estudantes do Ensino Superior privado, que são aqueles, cuja decisão é da competência da DGES), não se verificou globalmente no ano qualquer redução, pelo que a meta não foi atingida.

Os prazos de decisão tendem a ser reduzidos no início do ano letivo (setembro a dezembro – em 2021 foram de 11 dias nesse período), mas a aumentar na 2.ª metade do ano letivo, que corresponde ao ano civil seguinte (em 2021 foram de 42 no 1.º semestre), porque os requerimentos com decisão mais tardia, ainda que em menor número, contribuem para o aumento do tempo médio, motivo pelo qual a média do ano civil acaba por ser mais elevada do que se considerado o ano letivo.

Em 2021 em particular, a não redução do prazo médio de decisão deveu-se fortemente ao facto de nos anos anteriores já ter ocorrido uma redução muito significativa (de 19 dias em 2019 e de 39 em 2020), que tende a estabilizar.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior	Realizar ações de formação a parceiros na área da ação social no Ensino Superior	Taxa de cumprimento das ações de formação (N.º de ações realizadas/ N.º de ações planeadas) x 100	97%	100	103%	<b>Superado.</b> A taxa de cumprimento das ações de formação foi de 100%, acima dos 97% da meta.
		Índice de satisfação dos formandos (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito; 5 - Muito satisfeito)	3	4.42	147%	<b>Superado.</b> O índice de satisfação dos formandos foi de 4,42, acima dos 3 da meta.

No que respeita ao cumprimento das ações de formação, foram realizadas as 2 formações planeadas, em sessões online, a um total de 17 técnicos, provenientes de Instituições de Ensino Superior públicas e privadas. Tratou-se de formação inicial sobretudo a técnicos novos, mas incluiu também alguns que não haviam tido formação anteriormente.

Em 2020, dadas as circunstâncias relacionadas com a pandemia, não foram realizadas formações presenciais e em 2019 foram realizadas 2 formações a 12 novos técnicos (formação inicial) e a 6 técnicos que haviam iniciado análise no ano anterior (formação contínua).

O índice de satisfação dos formandos foi de 4,42, acima dos 3 da meta, mas abaixo da do último ano em que havia sido realizada (2019), altura em que foi de 4,79. O principal motivo de menor satisfação identificado foi o facto de as formações terem sido online e não presenciais.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Implementar o Sistema Integrado e Modular de Gestão do Ensino Superior	Criar o Registo único nacional	Taxa de realização do projeto (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)"	100%	100%	100%	<b>Atingido</b>
	Criar um Sistema integrado de gestão da Rede e oferta formativa do ES	Taxa de realização do projeto (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	100%	100%	100%	<b>Atingido</b>
	Divulgar o SIMGES e apoiar as IES na sua adoção e utilização	Taxa de cumprimento do plano de formação e divulgação (N.º de ações realizadas/ N.º de ações previstas*100)	80%	0%	0%	<b>Não atingido</b>

Ao nível do desenvolvimento dos projetos de criação do registo único nacional e dos SIMGES previsto para 2021, que foi sendo revisto e ajustado ao longo do ano em função do envolvimento e contributos possíveis dos *stakeholders*, todas as atividades previstas para a DSSRES foram executadas, nomeadamente os testes aos processos desenvolvidos, o mapeamento aos requisitos definidos, e o mapeamento, recolha e preparação de toda a informação para migração para o novo sistema.

Foi elaborado um plano alternativo para o alinhamento da A3ES antes de ter o seu novo sistema de informação implementado, tendo sido desenvolvidas novas ferramentas de suporte a um preenchimento manual de processos, como alternativa a automatismos que a A3ES não conseguia disponibilizar em tempo útil.

Contudo, dado que se teve de adotar um plano alternativo com a A3ES, só poderá ser divulgado o SIMGES e avançar com a formação e apoio às Instituições de ensino superior quando estiverem reunidas as condições para entrada em produção do SIMGES, pelo que este indicador não foi cumprido.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a emissão de documentação da responsabilidade da DSSRES	Responder em tempo útil aos pedidos de emissão de documentação	Nível de satisfação dos requerentes de DRIC	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de satisfação dos requerentes de documentos de EESE	Nível [3 a 4]	NA	NA	NA
		Nível de qualidade das atividades de melhoria continua desenvolvidas	Nível [3 a 4]	5	125%	Superado

Era objetivo desenvolver no final de 2021 inquéritos de satisfação global aos requerentes de DRIC e de documentos de EESE. No entanto, no início de 2022 implementou-se uma forma automática de inquirir os interessados no momento do envio das declarações, pelo que tal não irá produzir resultados para avaliar a satisfação em 2021. No entanto, nestas áreas de emissão de documentação foram sendo progressivamente melhorados os procedimentos, culminando no final do ano com o término do desenvolvimento de uma aplicação própria para emissão quase automática das DRIC, com possibilidade de consulta digital do documento emitido através de link específico ou *QR Code*, através de repositório digital.

Foi também desenvolvido um formulário para pedidos de documentação de EESE integrado com o pagamento de emolumentos através de referência multibanco, que entrará em produção no início de 2022. Pela constante melhoria contínua na automatização e simplificação dos procedimentos, considera-se que as atividades desenvolvidas foram de muito boa qualidade.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Aumentar a visibilidade e eficiência/eficácia da atuação do Centro ENIC/NARIC	Prestar resposta em tempo útil aos pedidos na plataforma Be.Com	Taxa de resposta a solicitações no prazo legal previsto no CPA = $(N^{\circ} \text{ respostas} / N^{\circ} \text{ solicitações}) \times 100$	70%	Superado	140%	Superado
	Garantir o nível médio de satisfação dos utilizadores da plataforma Be.Com	Índice de satisfação: 1 - Muito Satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Insatisfeito; 5- Muito Insatisfeito	2	4	201%	Superado
	Desenvolver e adaptar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 66/2018	Taxa de execução das ações programadas = $(N^{\circ} \text{ ações executadas} / N^{\circ} \text{ ações planeadas}) \times 100$	80%	Superado	119%	Superado
	Revitalizar a rede nacional de IES (ações de formação a realizar de forma presencial/virtual ou mista)	Taxa de execução das ações programadas = $(N^{\circ} \text{ ações executadas} / N^{\circ} \text{ ações planeadas}) \times 100$	80%	Superado	124%	Superado
	Inovar nas formas de atendimento ao público com o aumento do recurso à via digital e a medidas de modernização/simplificação administrativa	Taxa de execução das ações programadas = $(N^{\circ} \text{ ações executadas} / N^{\circ} \text{ ações planeadas}) \times 100$	80%	Não atingido	0%	Não atingido

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Assegurar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	Análise e resposta aos pedidos de reconhecimento automático no prazo legal ao abrigo do DL n.º 66/2018	Taxa de resposta aos pedidos de registo, no prazo legal, ao abrigo do Decreto-Lei N.º 66/2018 = (N.º de respostas/ N.º de solicitações) x 100	90%	Superado	111%	Superado
	Análise e resposta aos pedidos de Declarações NARIC	Taxa de resposta a solicitações no prazo legal previsto no CPA = (N.º respostas/N.º solicitações) x 100	70%	Superado	143%	Superado
	Atualizar a base de dados dos pedidos de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras	Taxa de pedidos inseridos nas bases de dados = (N.º pedidos recebidos/N.º pedidos inseridos) x 100	70%	Não atingido	71%	Não atingido

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Assegurar a qualidade da prestação de informação externa da DATA	Prestar informação com legalidade, regularidade e fiabilidade	Taxa de informação em conformidade = (N.º de relatórios em conformidade/ total de relatórios submetidos) x100	80%	Superado	96%	Superado Mais de 80% dos reportes estão em conformidade

Considerando o facto da DATA ter obrigação legal de prestar muita e diversa informação, com prazos determinados, o objetivo operacional “Assegurar a qualidade da prestação de informação externa”, com o indicador “Prestar informação com legalidade, regularidade e fiabilidade”, foi fixado tendo em vista a monitorização do seu cumprimento tempestivo e conformidade nas áreas de Recursos Humanos e Financeira.

Nestes termos, no primeiro semestre, foram efetuados 70 reportes, dos quais 68 estavam em conformidade; no terceiro trimestre, foram efetuados 31 reportes, estando 30 em conformidade; no quarto trimestre, foram efetuados 29 reportes, estando 28 em conformidade.

A meta fixada para este objetivo era de 80% dos conteúdos que devessem ser obrigatoriamente publicados, tendo sido atingida uma taxa de 96%, a que corresponde um resultado de superação. No ano de 2020, o mesmo objetivo foi superado com uma taxa de 99% e em 2019, foi atingida uma taxa de 96%.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Criar uma identidade digital na DGES	Manter o plano de comunicação especificamente redes sociais	Manter/aumentar o número de seguidores nas redes sociais	15000	Superado	166,8%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	13
11	23	Atingidos	3
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	5
65%	57%	Não Apurado	2



Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Aumentar a capacitação dos trabalhadores da unidade orgânica	Promover a participação dos colaboradores em ações de formação	Percentagem de trabalhadores que frequenta ações de formação por ano	50%	50%	100%	Atingido

Apesar do ano atípico, mais uma vez marcado pela pandemia COVID-19, o que originou novas dinâmicas e horários de trabalho, a DSAES conseguiu atingir o seu objetivo de aumentar a capacitação dos trabalhadores da unidade orgânica com a participação de 50% dos seus trabalhadores em ações de formação.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos	Cumprir os objetivos dos projetos cofinanciados na ação social no Ensino Superior	Taxa de reembolsos = (Nº de pedidos de reembolso submetidos / Nº de reembolsos recebidos) x 100	80%	100%	120%	<b>Superado</b> A taxa de submissão dos reembolsos foi sempre de 100%, acima dos 80% da meta.
		Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro) / (despesa auditada)	≤ 1,25	0,47%	162%	<b>Superado</b> A taxa de erro detetada por auditorias externas foi, em média, de 0,47%, abaixo dos 1,25% da meta.

A taxa de submissão dos reembolsos foi de 100%, acima dos 80% da meta. Os reembolsos mensais foram sempre submetidos nos primeiros dias úteis do mês, de modo a receber os montantes a tempo do pagamento de bolsas, de acordo com o acordado com a entidade cofinanciadora. No 2.º semestre foram ainda submetidas novas candidaturas a cofinanciamento, quer de bolsas de ação social quer de +Superior, sempre no prazo de 1 dia útil.

Quanto à Taxa de erro detetado por auditorias externas, nas 9 auditorias realizadas por diversas entidades, mas sobretudo a Agência para o Desenvolvimento e Coesão, para além de algumas recomendações, foram identificadas taxas de erro em 3, sendo a mais elevada de 1,24, situando-se assim a média abaixo da meta. Em 2019 e 2020 a taxa de erro havia sido sempre de 0.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Inovar na DSSRES	Disponibilizar <i>dashboards</i> / relatórios de monitorização dos objetivos do PA e individuais	Taxa de cumprimento do plano de desenvolvimento de <i>dashboards</i> / relatórios (atividades realizadas/n.º de atividades planeadas*100)	50%	50%	100%	Atingido

Das ferramentas internas de gestão de processos, foram melhorados os *dashboards* de controlo dos processos de registo de criação e de alteração de ciclos de estudos conferentes de grau, dos processos de registo de criação e de alteração de CTeSP e de emissão de DRIC. Nestes *dashboards* é possível controlar as fases dos processos, os técnicos afetos, os prazos decorridos, consultar os processos na biblioteca digital. Existem também ferramentas de pesquisa dos processos mediante diversos critérios para suporte aos técnicos e no atendimento.

É possível melhorar continuamente estas ferramentas nestas e noutras áreas, mas tem-se feito um balanceamento das necessidades face aos recursos disponíveis.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a satisfação dos stakeholders da DSSRES	Satisfazer os colaboradores da DSSRES	Índice de satisfação aferido através dos resultados de inquéritos de qualidade (1 - Pouco satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 - Muito Satisfeito)"	2	NA	NA	NA
	Satisfazer os stakeholders da DSSRES	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (1 - Muito Satisfeito; 2 - Satisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Insatisfeito; 5- Muito insatisfeito)	2	4	201%	Superado

Avaliação da satisfação dos utilizadores do Be.Com é classificada com o índice de 4.

O valor apurado corresponde à média apurada a partir das respostas obtidas no inquérito de satisfação de utilizadores do Be.Com em todas as áreas.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Melhorar o processo de comunicação dos Recursos Humanos	Proceder à divulgação de informação de interesse geral	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades planeadas/Nº de atividades desenvolvidas) x100	80%	100%	120%	<b>Superado</b> O nível de disponibilização e publicação de novos conteúdos foi sempre acima dos 90%.

No que se refere ao objetivo operacional “Melhorar o processo de comunicação dos Recursos Humanos”, com o indicador “Proceder à divulgação de informação de interesse geral”, que também concorre para o objetivo fixado no QUAR, há que destacar as seguintes ações:

No primeiro semestre, foram publicados no site da DGES o Balanço de 2020, a Demonstração de Resultados de 2020, os Fluxos de Caixa de 2020, os Compromissos plurianuais de 2020. Estes dados são habitualmente publicitados imediatamente após a entrega da Conta de Gerência.

No âmbito dos RH, foram publicados no site a Deliberação do CCA para aplicação do SIADAP3 no biénio 2021-2022 e o Despacho dos Critérios de Avaliação por Ponderação Curricular para o biénio 2021-2022. Foi, ainda, permanentemente atualizada na intranet a legislação COVID19 com impacto nos Recursos Humanos, bem como os despachos de alteração obrigatória de posicionamento remuneratório de correntes dos processos de avaliação de desempenho do biénio 2021-2020, então já concluídos.

No terceiro trimestre foram publicados no site da DGES, apenas na intranet, os despachos de alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, bem como a atualização da legislação e alteração de regras associadas à COVID19 com impacto nos Recursos Humanos. Foi, ainda, publicado no site da DGES o Mapa de Pessoal aprovado para o ano de 2021.

No quarto trimestre foram publicados no site da DGES, na intranet, despachos de alteração obrigatória de posicionamento remuneratório, certidões atualizadas de não dívida à Segurança Social e AT, bem como a atualização permanente da legislação e alteração de regras associadas à COVID19 com impacto nos Recursos Humanos.

A meta fixada para este objetivo era de 80% dos conteúdos que devessem ser obrigatoriamente publicados, tendo sido atingida uma taxa de 100%. No ano de 2020, o mesmo objetivo foi superado com uma taxa de 100%.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Assegurar a atualização do imobilizado da DGES	Atualizar o imobilizado da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades planeadas/Nº de atividades desenvolvidas) x100	80%	100%	120%	<b>Superado</b> Pelo facto de o número de atualizações do imobilizado ter sido superior a 80%

O objetivo operacional “Assegurar a atualização do imobilizado da DGES”, com o indicador de “Atualizar o imobilizado da DGES” surgiu, em 2020, na sequência da necessidade de se fazer, mais amiúde, vistorias ao edifício tendo em vista o registo e atualização das listas de inventário, na sequência das constantes mudanças de sala dos equipamentos, novas aquisições e abates. Todo este processo tem como procedimento necessário o respetivo registo em Gerfip.

Determinou-se como atividades planeadas verificações físicas das salas da DGES, atualização de fichas de imobilizado, afixação das listas atualizadas nas salas da DGES e criação de fichas de imobilizado no Gerfip, atividade que foi monitorizada ao longo do ano através da apresentação de relatórios.

No primeiro semestre foram efetuadas as seguintes alterações em Gerfip: criação de 2 fichas de imobilizado, 3 verificações físicas das salas da DGES, 20 atualização das fichas de imobilizado. Foram ainda atualizadas listas de Excel e afixadas nas portas das salas da DGES, de acordo com as atualizações efetuadas no semestre.

No terceiro trimestre foram efetuadas as seguintes alterações em Gerfip: 30 atualizações nas fichas de imobilizado e 1 verificação física nas salas da DGES. Foi efetuada uma atualização das listas de Excel, que foram afixadas nas portas das salas da DGES, de acordo com as atualizações efetuadas no trimestre.

Por fim, no quarto trimestre foram efetuadas as seguintes alterações em Gerfip: criação de 39 fichas de imobilizado; 8 atualizações nas fichas de imobilizado; 2 verificações físicas nas salas da DGES. Procedeu-se ainda à atualização das listas de Excel, afixadas nas portas das salas da DGES, de acordo com as atualizações efetuadas no trimestre.

A meta fixada para este objetivo era de 80% das atividades previstas, tendo sido atingida uma taxa de 100%. No ano de 2020, o mesmo objetivo foi superado com uma taxa de 100%.

De realçar que, não obstante a área de Econmato e Património estar provida apenas com um recurso humano, quando o expectável e absolutamente necessário será ter dois trabalhadores afetos, a superação deste objetivo, tanto no ano de 2020 como no ano de 2021, só foi possível devido ao facto de nos referidos dois anos, a quase totalidade dos trabalhadores da DGES se encontrar em regime de teletrabalho, o que permitiu reunir as condições físicas para desenvolver esta tarefa com maior celeridade.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a monitorização da execução orçamental	Elaborar relatórios trimestrais	Número de relatórios elaborados	3	3	100%	<b>Atingido</b>

No que se refere ao objetivo operacional “Garantir a monitorização da execução orçamental” com o indicador “Elaborar relatórios trimestrais”, foram elaborados, ao longo do ano de 2021, 3 relatórios a que corresponde uma taxa de execução de 100% face à meta fixada, pelo que o objetivo foi cumprido. No ano de 2020 foram, igualmente, elaborados 3 relatórios tendo sido o objetivo cumprido, assim como no ano de 2019.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Melhorar o acompanhamento da execução material e financeira dos contratos públicos	Elaborar mapas de controlo	Número de mapas	4	6	150%	<b>Superado</b> Pelo facto de terem sido elaborados mais 2 mapas do que o previsto.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Garantir a eficácia do planeamento de contratação pública	Elaboração de um plano anual de compras	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades desenvolvidas/Nº de atividades planeadas) x100	85%	95%	95%	<b>Superado</b> Por terem sido concluídos mais de 85% dos procedimentos previstos

Considerando o facto da Contratação Pública ser uma área de apoio essencial à concretização de muitos objetivos, projetos e políticas da DGES, foi fixado o objetivo operacional “Garantir a eficácia do planeamento de contratação pública”, com o indicador “Elaboração de um plano anual de compras”.

No primeiro semestre foram abertos e concluídos 7 procedimentos de aquisição previstos: 3 ajustes diretos, 1 ajuste diretor por critérios materiais, 1 concurso público internacional, 1 concurso público e 1 consulta prévia. No terceiro trimestre foram abertos e concluídos 2 procedimentos previstos no plano de compras: 1 ajuste direto por critérios materiais e 1 concurso público. No quarto trimestre foram abertos e concluídos 9 dos 10 procedimentos previstos no plano de compras: 6 consultas prévias; 3 ajustes diretos e 1 ajuste direto por critérios materiais.

O procedimento não concluído deveu-se ao facto de se tratar um procedimento com grande complexidade técnica, que implicou vários pedidos de esclarecimentos e apoio técnico à ESPAP. Acresceu o facto de se ter iniciado a utilização de uma nova plataforma de contratação pública, aplicável aos procedimentos lançados ao abrigo de Acordo Quadro, que gerou atrasos associados a erros para a resolução dos quais o apoio técnico foi parco.

A meta fixada para este objetivo era de realização de 85% dos procedimentos planeados, tendo sido atingida uma taxa de 95%, a que corresponde um resultado de superação. Em 2020 a taxa de cumprimento foi de 100%, tendo sido abertos e concluídos 37 procedimentos.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Adaptar medidas de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar na DGES	Dar cumprimentos às medidas necessárias	Taxa de cumprimento das atividades planeadas = (Nº de atividades planeadas/Nº de atividades desenvolvidas) x100	80%	100%	120%	<b>Superado</b> Considerando a promoção do teletrabalho à totalidade dos trabalhadores da DGES.

O objetivo operacional “Adaptar medidas de conciliação entre a vida profissional e a vida familiar na DGES” com o indicador “Dar cumprimentos às medidas necessárias”, que também concorre para o objetivo fixado no QUAR, surgiu em 2019, por imposição ministerial, decorrente das crescentes políticas de promoção da conciliação da vida profissional com a vida familiar dos trabalhadores.

Contrariamente aos anos transatos, o ano 2021 teve como particularidade o facto de não se ter verificado a submissão de nenhum requerimento por parte de trabalhadores, porém, a taxa de cumprimento deste objetivo foi de 100%, tendo o mesmo sido superado.

Tal deve-se ao facto de o ano de 2021 ter sido fortemente marcado pela constante recomendação de prestação do trabalho em regime de teletrabalho, tendo a Direção optado por permitir que todos os trabalhadores da DGES se mantivessem em teletrabalho.

Em 2019, antes da pandemia que foi declarada em 2020, a taxa de execução deste objetivo foi de 92% o que é ilustrativo do caminho positivo da DGES no sentido de atender às expectativas de promoção desta conciliação, tendo em 2020 sido igualmente superado com uma taxa de 96%.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados	Apresentação da Conta de Gerência	Data de Entrega	Apresentação das Contas até 30/04/2021	26/04/2021	26/04/2021	<b>Superado</b> Pelo facto de a Conta de Gerência ter sido entregue 4 dias antes do final do prazo limite.

O objetivo operacional “Assegurar a elaboração da documentação de prestação de contas, de acordo com o modelo de serviços partilhados”, com o indicador “Apresentação da Conta de Gerência” até 30 de abril de 2021 tem vindo a ser um objetivo replicado desde 2019, considerando o peso que tem no bom desempenho da DGES, bem como a necessidade de procurar promover a maior antecipação possível da data da sua submissão, por forma a prevenir a eventual necessidade de correções.

Neste sentido, em 2021, a Conta de Gerência de 2020 foi submetida junto do Tribunal de Contas em 26 de abril, com uma antecipação de 4 dias face ao prazo legal, pelo que o objetivo foi superado. Nos anos anteriores houve oscilação nas datas de submissão, porém, desde 2019 que o foi com uma antecedência segura face ao prazo limite para o efeito, conforme se demonstra:

ANO		Conta de Gerência (até 30 de abril)
2017	30-04-2018	
2018	23-04-2019	- 7 dias
2019	21-04-2020	- 9 dias
<b>MÉDIA</b>		- 5,3 dias

Saliente-se que, apesar de no ano 2021 a antecipação do prazo se ter verificado, esta foi menor devido à saída, por mobilidade de um dos recursos humanos com mais anos de experiência nesta tarefa, a qual foi atribuída pela primeira vez à nova trabalhadora da área da Contabilidade que acumulou a preparação da Conta de Gerência com todas as restantes obrigações mais relevantes da área.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Reforçar o envolvimento dos trabalhadores intervenientes na execução de contratos públicos	Realizar sessão de esclarecimento na área da gestão de contratos	Prazo	Até 31/12/2021	0	0%	<b>Não atingido</b>

No que respeita ao objetivo “Reforçar o envolvimento dos trabalhadores intervenientes na execução de contratos públicos”, ao qual corresponde o indicador “Realizar sessão de esclarecimento na área da gestão de contratos”, cujo prazo estava fixado até o dia 31 de dezembro, este não foi cumprido considerando o facto de, aliado aos constrangimentos do teletrabalho por consequência da pandemia, ter havido períodos de grandes oscilações na equipa da contratação pública, à qual teve sempre afeta apenas 1 pessoa.

No último trimestre houve um período em que não houve recursos humanos na equipa, tendo sido necessário direcionar, em novembro de 2021, os poucos recursos existentes para a preparação da contratação para o ano de 2022 – o que foi alcançado com muito mérito e esforço. Também no ano de 2020 este objetivo foi fixado e não cumprido, exatamente pelas mesmas razões descritas acima.

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Promover a cultura da participação e disseminação de informação na DGES	Organizar e promover o programa de formação Mais DGES 4.0	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	80%	Superado	125%	<b>Superado</b> Foi planeada e realizada uma ação de formação
		Nível de satisfação dos presentes	Boa	Atingido	100%	<b>Atingido</b> A formação que decorreu teve um nível de satisfação Boa
		Taxa de participação = (Nº de participantes / Nº trabalhadores) x 100	80%	Superado	111%	<b>Superado</b> Houve uma taxa elevada de participação na formação realizada

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Aumentar o nível de controlo interno da DGES	Aumentar o nível de controlo interno da DGES	Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas (Nº de medidas referenciadas/ Nº de medidas cumpridas) x 100	75%	Não atingido	Não Atingido	<b>Não Atingido</b>

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Potenciar a utilização de ferramentas de analítica e reporting	Adaptar o conteúdo dos ficheiros existentes de forma a construir uma plataforma de monitorização na DGES de modo a disponibilizar Dashboards de monitorização dos processos e relatórios	Taxa de realização das atividades previstas (para construção de Dashboards e relatórios) = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	90%	Superado	111%	<b>Superado</b> Foi automatizado e criado ficheiros de forma a alimentar ferramentas analíticas

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES	Documentar processos relativos a contas de utilizadores e direitos associados	Data de conclusão	31-Mar	Atingido	100%	<b>Atingido</b>
		Data de conclusão	30-Apr	Atingido	100%	<b>Atingido</b>
	Acompanhar o levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data de aquisição	30-Apr	Atingido	100%	<b>Atingido</b>
		Data de implementação	31-Dec	Não atingido	25%	<b>Não Atingido</b>

Objetivo Operacional	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Execução	Nível de Cumprimento
Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES	Proceder à revisão geral da rede <i>wired</i> do edifício	Data de conclusão	30-Jun	Atingido	100%	<b>Atingido</b>

Objetivos	Indicadores	Superados	12
17	24	Atingidos	8
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	3
83%	50%	Não Apurado	1

### Análise das causas exógenas e/ou endógenas do incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes

No ano 2021, continuámos a viver um contexto de crise internacional associado à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19. Contudo, a DGES conseguiu transpor as barreiras e obstáculos pela determinação e empenho de todos os trabalhadores, capazes de se adaptarem a cenários de incerteza. A implementação da modalidade de teletrabalho, permitiu que a DGES continuamente respondesse às solicitações com a qualidade e rigor anteriormente demonstrados. A adaptação a esta nova realidade mostrou o carácter resiliente da entidade no prosseguimento de um serviço de qualidade e igualmente na proteção e segurança dos seus colaboradores.

A DGES assumiu ainda um papel fundamental na gestão das candidaturas no âmbito dos programas “Impulso Jovens STEAM” e “Impulso Adultos” do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), o que culminou com a celebração de 33 “Contratos-Programa” com instituições de ensino superior, públicas e privadas, cuja execução decorrerá até 2026.

No que se refere à implementação do SIMGES, refere-se o atraso dos trabalhos por parte da A3ES, parceiro fundamental do projeto, o que condicionou as atividades planeadas.

Particularmente na DSAE o Objetivo Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior, no 1.º semestre de 2021, foi influenciado pela redução de recursos humanos afetos à atividade de análise de requerimentos, em dois colaboradores cujas saídas em outubro de 2020 e janeiro de 2021, apenas foram substituídos em abril e maio de 2021.

No que concerne o Objetivo Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos, e não obstante o seu cumprimento, é de ressaltar que em sede de auditorias e de probabilidade de deteção de erros, a DGES depende e responde pela ação das Instituições de Ensino Superior públicas, que são as entidades responsáveis pela análise e decisão dos requerimentos de atribuição de bolsa.

Acrescenta-se, finalmente, que até agosto de 2021 se registou a não designação de um/a Diretor/a-Geral na DGES, o que obrigou à acumulação de responsabilidades e funções unicamente na Subdiretora-Geral.

## Eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Ocorreu uma reformulação do QUAR em 2021, designadamente do indicador (I.12.), dado que, por lapso, tinha sido considerada a redação presente no ano de 2020 “Criação de repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos”, quando deveria constar “Executar o plano de expansão do repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos”. A análise das necessidades internas e suas especificidades, vieram mostrar complexidade na adaptação e funcionalidades pretendidas, e também face à carência de recursos humanos especializados, considerou-se a baixa probabilidade de implementação do projeto até ao final de 2021. Acresce que, de acordo com as melhores práticas na gestão de projetos e com o nível de complexidade subjacente, fez sentido alterar a meta indicada para o QUAR, de modo a ser avaliada a taxa de execução do projeto, nomeadamente nas atividades planeadas e realizadas. Esta reformulação foi autorizada em agosto de 2021 pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

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

Para além das atividades previstas no QUAR e no Plano de Atividades, foram desenvolvidas igualmente outras atividades, numa perspetiva de otimização de recursos e de cooperação com todos os *stakeholders*, tendo sido igualmente identificado um conjunto de boas práticas. Realçamos nestas atividades o lançamento e implementação do concurso competitivo, para atribuição do financiamento, no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência dos Programas Impulso Jovem STEAM e Impulso Adulto, de que a DGES é entidade intermediária.

Diversas atividades e elaboração de Orientações às Instituições Científicas e de Ensino Superior para garantir a realização de atividades letivas no ano de 2020-2021 e letivas e não letivas presenciais Ano Letivo 2021-2022, face ao contexto de pandemia vivido, entre as quais a implementação de testagem no ensino superior.

Desenvolvimento do trabalho de auscultação dos *stakeholders* internos e externos com vista à elaboração do Plano Estratégico 2022-2026.

### Atividades não previstas

Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação DSAES
Gestão do Concurso Especial para titulares dos cursos de dupla certificação de nível secundário e cursos artísticos especializados, para acesso e ingresso no ensino superior público.
Gestão do processo de reforço de vagas com efeitos na candidatura através do Concurso Nacional de Acesso.
Recolha das vagas fixadas para os Cursos Técnicos Superiores Profissionais.
Acompanhamento e apoio à transição de recursos humanos na Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior – CNAES.
Participação no Grupo de Trabalho criado pelo Despacho n.º 3932/2021, de 20 de abril, com a missão de analisar soluções que assegurem maior eficácia e eficiência no âmbito do acesso e permanência, em Portugal, de estudantes do ensino superior e investigadores nacionais de países terceiros.
Participação no Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações.
Participação na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência.
Elaboração de material informativo para divulgação das várias formas de acesso ao ensino superior junto da Diáspora – Elaboração de <i>Flyers</i> – CNA e contingente especial para Emigrantes e Lusodescendentes/Concurso especial para as vias profissionalizantes.
Acompanhamento e participação no procedimento criado para estudantes sem exames finais do ensino secundário estrangeiro no âmbito do CNA.
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação DSAE
Assegurar a análise e decisão sobre os pedidos de atribuição de outros tipos de bolsa da competência da DGES, designadamente: bolsas para estudantes com incapacidade igual ou superior a 60% e bolsas de mobilidade do Programa +Superior.
O desenvolvimento das ações no domínio de atribuição das bolsas por mérito.
O apoio constante a todas as IES na resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas e questões.
A gestão do Fundo de Ação Social.

A disponibilização de dados estatísticos diversos a diversas entidades, destacando-se as IES, Tribunal de Contas, CGD, CCISP, PORDATA, DGEEC, Fundação Belmiro de Azevedo.
A participação em eventos (online) com prestação de informação, esclarecimento e discussão sobre a atribuição de apoios a estudantes do ensino superior, designadamente: Workshop Educação El Corte Inglés; Workshop sobre os CTESP Cidade das Profissões (CM Porto); <i>Webinar</i> Apoios ao Ensino Superior na Mostra de Qualificação Virtual de Marco de Canaveses; Encontro sobre Apoio Social a Estudantes no Observatório da Responsabilidade Social das Instituições. de Ensino Superior (ORSIES); O Futuro do Ensino Superior - I Jornadas Académicas (Dia Nacional do Estudante 2021 – AEIST); 3.º Encontro Metared.
A colaboração com a Segurança Social no desenvolvimento do serviço da Prova Escolar.
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação DSSRES
<p><b>Oferta Formativa:</b></p> <p>Ciclos de estudos conferentes de graus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação à DGEEC dos registos de criação e dos registos de alteração de ciclos de estudos quando haja lugar a alteração de denominação.</li> <li>• Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos de estudos ou da não acreditação.</li> <li>• Propor a homologação ministerial das medidas de salvaguarda dos estudantes em caso de cessação de ciclos de estudos por estabelecimentos de ensino superior privados.</li> <li>• Articular diretamente com a A3ES no âmbito do registo de ciclos de estudos.</li> </ul> <p>Financiamento de CTeSP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder à análise de alguns dos critérios de avaliação do mérito das candidaturas apresentadas junto dos Programas Operacionais do Norte, Centro e Alentejo.</li> <li>• Montar e conduzir todo o processo de financiamento por OE de CTeSP de IES localizadas em regiões de não convergência, nomeadamente propor a abertura de concursos, analisar as candidaturas (elegibilidade e mérito), propor o financiamento, acompanhar a execução e apurar os resultados finais.</li> </ul> <p>Comissões presididas pelo Diretor-Geral e que incidem sobre os CTeSP e os CET's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar reuniões, dar apoio técnico, apreciar pedidos de autorização de funcionamento de CET e preparar pareceres.</li> </ul>
<p><b>Rede do Ensino Superior:</b></p> <p>Realização de ações de acompanhamento, juntamente com a IGEC, às entidades instituidoras de estabelecimentos de ensino superior em processo de encerramento, para que seja assegurada a guarda e conservação da documentação fundamental.</p> <p>Resposta as solicitações diversas sobre a rede ou sistema de ensino superior.</p> <p>Participação em grupos de trabalho diversos.</p>
<p><b>Estabelecimentos de Ensino Superior Encerrados:</b></p> <p>Responder à IGEC, tribunais e outras autoridades públicas no âmbito de investigações e processos instaurados.</p> <p>Garantir referenciação da devolução da documentação entre as instalações da DGES e o armazém de Alcochete.</p> <p>Organizar e inventariar documentação dos espólios académicos.</p>
<p><b>Programas Impulso:</b></p> <p>Foram criadas ferramentas de gestão de projetos.</p> <p>Foi criada uma área partilhada em SharePoint para repositório de documentação.</p> <p>Foi criada uma ferramenta em Excel para sistematização de fichas com informação constante nas manifestações de interesse e de indicadores de resultados contratualizados.</p> <p>Foram elaboradas de fichas com informação constante nas manifestações de interesse apresentadas pelas IES.</p>
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação DRMCI
Implementação de formulário para pedidos isolados de conversão/atribuição de classificação final para titulares de graus académicos que tenham sido objeto de reconhecimento ou equivalência ao abrigo de legislação anterior sem atribuição de classificação final.
Organização da Reunião Anual ENIC-NARIC.
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação DATA
Continuação da promoção da partilha de informação e entajuda entre as diferentes UO's, para uma melhor integração interna, através da realização de reuniões periódicas e troca frequente de informação.
Organização da documentação, articulação com a DGO e preparação das demais exigências contratuais e legais para a realização do pagamento dos adiantamentos previstos a 27 IES no âmbito dos projetos PRR.
Apoio técnico e administrativo para a preparação das respostas das DGES, nos recursos hierárquicos interpostos pelos trabalhadores no âmbito do SIADAP3 2019-2020.

Reforço da desmaterialização de processos, sobretudo impulsionada pelo regime de teletrabalho.
Acolhimento, preparação e gestão dos processos de ingresso na carreira técnica superior de 4 novos trabalhadores, na sequência do procedimento de recrutamento centralizado.
Atividades desenvolvidas não previstas no QUAR ou no Plano de Atividades no plano de ação INFORMÁTICA
Consolidação da infraestrutura de VMWARE com a migração de VMs HyperV.
Consolidação dos clientes da infraestrutura VDI em OpenThinClient.
Testes com software de autenticação de dois fatores.
Transmissão em vídeo na Internet das sessões do PRR.
Implementação de Cluster MySQL.
Migração para a nova plataforma de pagamentos da AMA.

## Boas Práticas

Boas Práticas no plano de ação DSAES
Desmaterialização e simplificação de procedimentos - Envio das decisões sobre as reclamações do CNA em formato digital.
Interação colaborativa com os diferentes <i>stakeholders</i> - reformulação das ações de formação com organização de diversos <i>webinars</i> nacionais e internacionais.
Introdução de melhorias contínuas na plataforma informática de suporte ao CNA e RE.
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 com a Tutela.
Boas Práticas no plano de ação DSAE
A participação colaborativa com as diversas Instituições de Ensino Superior no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todas no âmbito da ação social direta e no esclarecimento.
Uma 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.
A introdução de melhorias contínuas na plataforma informática de suporte à atribuição de bolsas de estudo, utilizada por todas as IES.
A interação com outras unidades orgânicas da DGES para utilização de informação comum e de dados disponíveis internamente, bem como colaboração em tarefas transversais.
A 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.
Boas Práticas no plano de ação DSSRES
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.

<p>Tem sido cada vez mais evidente a automatização de determinados passos nos processos, a possibilidade de ter uma visão integrada dos processos em curso, prazos a decorrer em cada etapa, técnicos afetos e os ganhos de tempo têm sido notórios face à escassez de recursos humanos. Estes desenvolvimentos têm sido feitos por técnicos superiores da DSSRES, sem recurso à equipa de Informática.</p>
<p>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.</p>
<p><b>Boas Práticas no plano de ação DRMCI</b></p>
<p>Disponibilização de Guia de Apoio à submissão de pedido de reconhecimento (em português e inglês).</p>
<p>Disponibilização das FAQ's – respostas rápidas às perguntas frequentes.</p>
<p><b>Boas Práticas no plano de ação DATA</b></p>
<p>Continuação do acompanhamento e divulgação de informação com interesse para os trabalhadores da DGES, designadamente as sucessivas alterações legislativas no âmbito da COVID.</p>
<p>Continuação da promoção da conciliação da vida profissional e familiar, no contexto de pandemia, através da manutenção da quase totalidade dos trabalhadores em prestação de trabalho em regime de teletrabalho.</p>
<p>Promoção do contacto permanente entre dirigente e trabalhadores, e entre trabalhadores entre si, através de meios alternativos ao contacto presencial, como <i>TEAMS</i>, email, telefone sendo possível uma coordenação à distância e o trabalho em equipa. Aproveitamento dos momentos de presença dos trabalhadores na DGES para realização de reuniões de ponto de situação.</p>
<p>Continuação da atualização do imobilizado da DGES, aproveitando positivamente a ausência de trabalhadores presenciais, nas instalações da DGES.</p>
<p><b>Boas Práticas no plano de ação INFORMÁTICA</b></p>
<p>Validação diária do estado das salvaguardas de dados diárias.</p>
<p>Monitorização 24/7 dos sistemas de informação (infraestrutura e aplicações) com alarmística.</p>
<p>Início de implementação de 2FA em Office365.</p>

## 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 2 – Orçamentos**

Orçamentos	Dotações Iniciais
<b>Atividade 258 (orçamento de funcionamento)</b>	3.127.143
<b>Fundo de Ação Social</b>	244.037.914
<b>Atividade 193</b>	2.810.660
<b>Dotações Comuns</b>	1.328.755
<b>Reserva Orçamental do P013</b>	10.501.311
<b>Programa de Recuperação e Resiliência (PRR)</b>	27.000.000

- 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 dos vários tipos 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, 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 mais 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 da sua execução, verifica-se que a grande despesa é efetuada com recursos humanos (70%), sendo as restantes decorrentes do normal funcionamento dos serviços.

**Tabela 3 – Análise de recursos financeiros da Atividade 258 – orçamento de funcionamento**

Recursos financeiros	Planeado	Executado	Desvio
<b>Orçamento de atividades/funcionamento</b>	3 175 036	3 090 472	-84 564
Despesas c/Pessoal	2 210 040	2 371 773	161 733
Aquisições de Bens e Serviços	700 473	560 775	-139 698
Transferências	22 000	34 625	12 625
Outras despesas correntes	1 393	1 610	217
Bens de Capital	241 130	121 689	-119 441
<b>Investimento/projetos</b>	0	0	0
<b>Outros valores</b>	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3 175 036</b>	<b>3 090 472</b>	<b>-84 564</b>

A título complementar e porque se trata de um orçamento executado pela DGES com muita expressividade, apresenta-se informação detalhada sobre o orçamento do Fundo de Ação Social:

**Tabela 4 – Dotação inicial – FAS**

	2019	2020	2021
<b>Total orçamentado</b>	199 189 849	87 000 000	244 037 914
<b>RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)</b>	39 000 000	32 900 000	32 900 000
<b>FSE (Fundos Europeus)</b>	160 189 849	154 100 000	211 137 914

**Tabela 5 – Execução, por fonte de financiamento – FAS**

	2019	2020	2021
<b>Total executado</b>	141 704 490,29 €	127 434 860,35 €	129 078 557,48 €
<b>RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)</b>	51 956 900,12 €	54 424 365,99 €	52 775 930,49 €
<b>FSE (Fundos Europeus)</b>	89 747 590,17 €	73 010 494,36 €	76 302 626,99 €
	<i>*RI reforçado em 12 742 344€</i>	<i>*RI reforçado em 19 093 415€</i>	<i>*RI reforçado em 20 625 202€</i>

Os dados apresentados permitem constatar o seguinte:

- A dotação inicial em FSE 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;
- Uma quebra significativa na execução de 2019 para 2020, decorrente da acentuada diminuição do valor da propina (de 1064€ para 872€) e consequentemente do valor da bolsa média, ligeiramente invertida em 2021, pelo aumento do número de bolseiros.

Essa quebra na despesa com bolsas de ação social de 2019 para 2020 é também visível na execução por tipo de bolsas pagas e outros compromissos financeiros assegurado pelo FAS, designadamente o pagamento de propinas a estudantes bolseiros de Cabo Verde:

**Tabela 6 – Execução do FAS por tipo de bolsa (e outros compromissos)**

Tipo de Bolsas Pagas	2019	2020	2021
<b>Bolsas de Ação Social</b>	130 739 951,83€	112 078 496,21€	117 630 072,21€
<b>Bolsas +Superior</b>	5 653 722,03€	9 469 158,47€	7 859 043,50€
<b>Bolsas por Incapacidades</b>	720 950,11€	1 343 813,45€	1 096 633,93€
<b>Bolsas por Mérito</b>	4 036 500,00€	4 046 844,54€	2 049 115,00€
<b>Propinas Bolseiros de Cabo Verde</b>	119 747,00€	91 936,00€	72 517,00€
<b>Fornecedores</b>	349 337,32€	404 611,68€	368 897,49€
<b>TOTAL</b>	<b>141 620 208,29€</b>	<b>127 434 860,35€</b>	<b>129 076 279,13€</b>

### 2.3.2. Recursos Humanos

Para o QUAR 2021 foram planeados um total de 90 efetivos, distribuídos por Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e Informáticos:

**Tabela 7 – Análise de recursos humanos**

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio (pontuações)
<b>Dirigentes - Direção superior</b>	20	2	40	2	43	0
<b>Dirigentes - Direção intermédia</b>	16	5	80	4	52	1
<b>Técnico superior e Especialistas de informática</b>	12	68	816	60	630	-8
<b>Assistente técnico e Técnico de informática</b>	8	14	112	12	80	-2
<b>Assistente Operacional</b>	5	1	15	1	4	0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>1053</b>	<b>79 <sup>(1)</sup></b>	<b>810</b>	<b>-11</b>

<sup>(1)</sup> Cinco trabalhadores não se encontram a exercer funções na DGES

Face ao total de pontos planeados (1053), foram executados 810, o que traduz uma **taxa de realização dos recursos humanos de 76,92%**.

Importa referir que cinco trabalhadores, apesar de constarem no mapa e serem suportados pelo respetivo orçamento, se encontram a prestar serviço noutros organismos. Três exercem funções no Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas; dois no Conselho Coordenador dos Institutos Politécnicos Portugueses e uma trabalhadora foi designada técnica especialista do Gabinete do Secretário de Estado da Conservação da Natureza e Florestas.

No que se refere aos recursos humanos, é de salientar ainda a cessação da comissão de serviço de um Dirigente Intermédio de 2º grau em outubro e o provimento do cargo de Diretor-Geral no início de agosto de 2021.

### 2.3.3. Recursos Materiais

Não aplicável à DGES dado que não detém imóveis no seu património.

## 2.4. Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados

### Inquérito de satisfação

No decorrer de 2021, após cada interação, a DGES convidou todos 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 as pessoas 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 a 5, em que **1** corresponde a **“Muito insatisfeito”** e **5** **“Muito satisfeito”**.

**Tabela 8** – Evolução da satisfação 2020/2021 – Be.COM

Anos	Total tickets encerrados	Taxa de resposta	Nº Avaliações	Nível de Satisfação
2020	42.879	11,9%	5095	<b>3,99</b>
2021	31.078	14,5%	4519	<b>4,03</b>

O nível médio de satisfação apurado em 2021 foi de **4,03**, correspondente a **“Satisfeito”**, num total de 4519 respostas, indiciando uma ligeira melhoria relativamente a 2020.

**Gráfico 4** – Nível de satisfação global 2021 – Be.Com



Analisando num nível mais fino as respostas dos inquiridos, verifica-se que a grande maioria (72%) se mostrou muito satisfeita ou satisfeita (19%) 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.

## 2.5. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores no processo de Autoavaliação

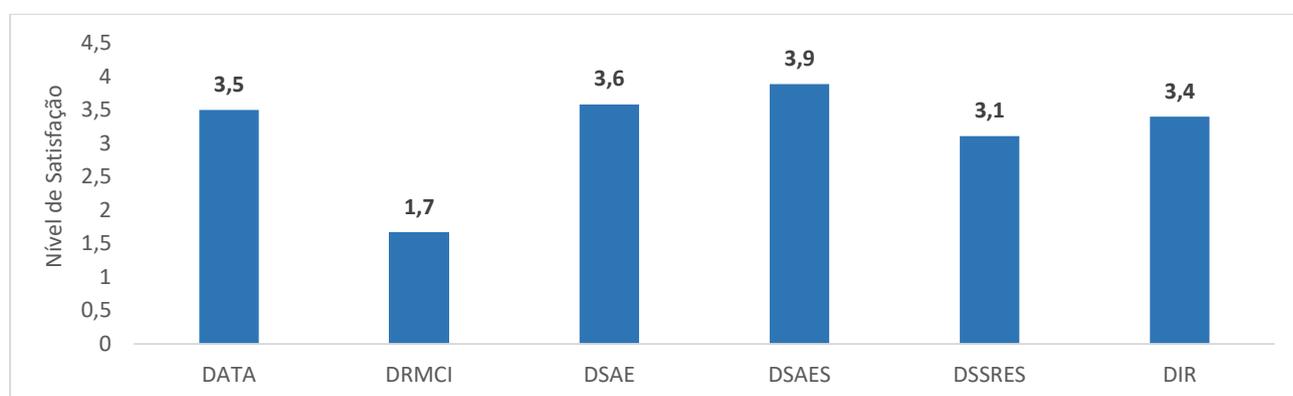
Em janeiro de 2022, foi solicitado aos colaboradores da DGES que respondessem a um inquérito com o objetivo de apurar o respetivo nível de satisfação e *engagement* com a organização durante o ano de 2021.

**Tabela 9** – Taxa de resposta ao inquérito

	Total DGES	DSAES	DSAE	DSSRES	DATA	DRMCI	DIR
Convites	81	10	12	13	13	8	8
Respostas	48	9	12	9	10	3	5
Taxa de resposta	59%	90%	100%	69%	76%	38%	63%

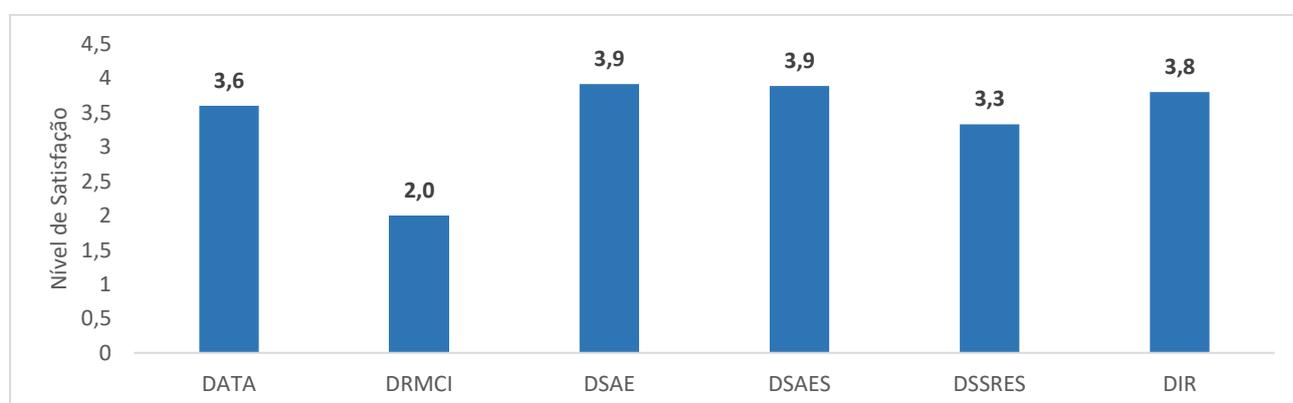
Num universo de 81 colaboradores, foram obtidas 48 respostas (59%).

**Gráfico 5** - Satisfação global com a DGES, por Unidade Orgânica - 2021



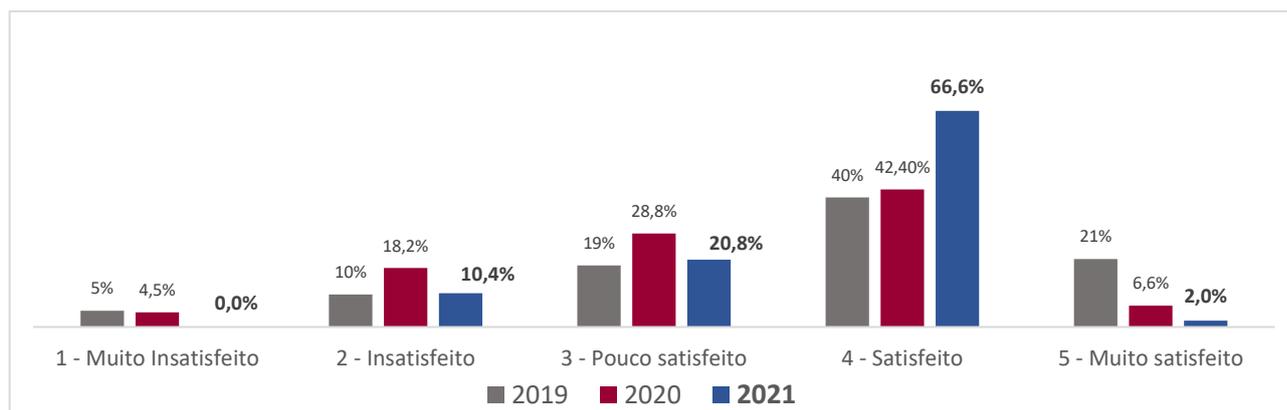
Do apuramento efetuado, conclui-se que a maioria dos colaboradores que responderam ao inquérito se encontra satisfeito com a organização no seu todo.

**Gráfico 6** – Avaliação global da DGES, por Unidade Orgânica - 2021



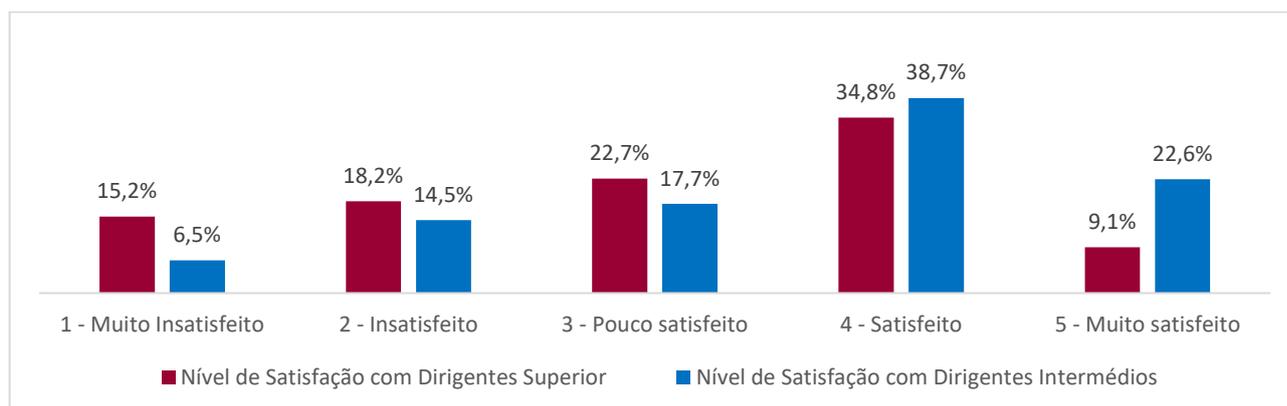
O questionário permitiu ainda o apuramento da avaliação dos trabalhadores a um conjunto de temáticas relativas ao modo como percebem a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma, concluindo-se que a maioria se encontra satisfeito

**Gráfico 7 – Evolução do nível de satisfação dos colaboradores (2019-2021)**



Assim, apurou-se que em 2021, 68,6% dos trabalhadores que responderam ao questionário e encontra Satisfeito e Muito Satisfeito com a DGES, representando uma evolução positiva face a 2020 (49%) e 2019 (61%).

**Gráfico 8 - Satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes**



No que respeita à satisfação para com os dirigentes da DGES, verifica-se que 43,9% se encontram Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com o estilo de liderança dos dirigentes superiores e 61,3% e com os dirigentes intermédios.

Estes resultados permitirão desencadear a aplicação de um conjunto de estratégias com o objetivo de promover a melhoria contínua bem como a correção de aspetos que não se encontram de acordo com as necessidades dos colaboradores e da organização.

## 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.
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 FAS - 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 de Corrupção e Infrações Conexas, Manual de Controle Interno, Código de Ética e Conduta.
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 9 auditorias por diversas entidades (nomeadamente Agência para o Desenvolvimento e Coesão) 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			87%
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			Em sede de elaboração do plano de atividades é definido globalmente o plano de compras previsíveis.
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.

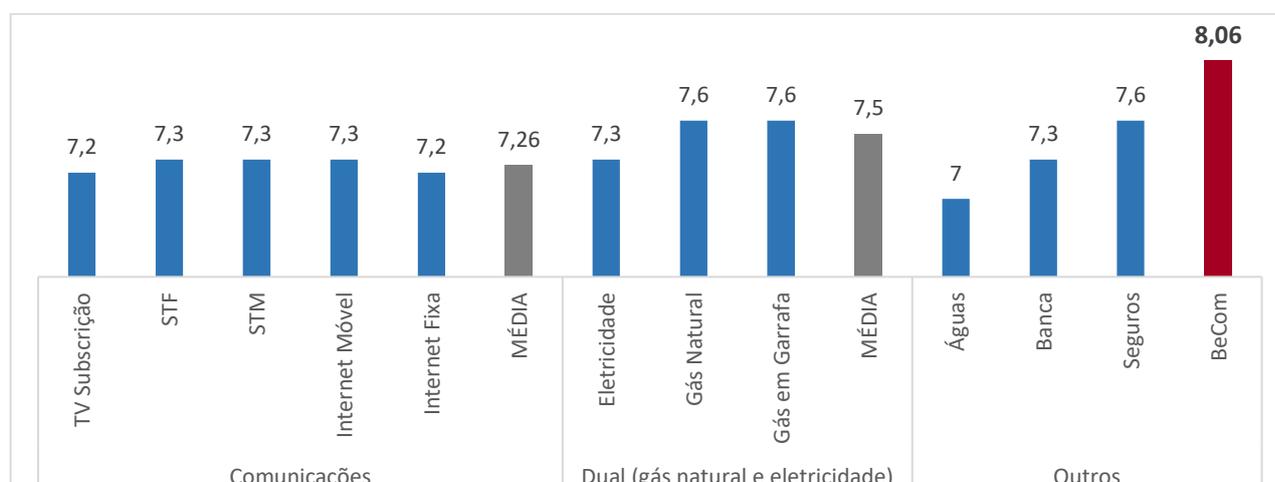
## 2.7. Comparação do desempenho

### Benchmarking Nacional | Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI – Portugal)

Num exercício com vista à melhoria contínua através da identificação de pontos de referência, procedeu-se à comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com o Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI<sup>1</sup> – Portugal).

O ECSI - Portugal disponibiliza dados para um conjunto de serviços, que embora não sejam os mesmos dos prestados pela DGES, possuem alguma similitude.

**Gráfico 9** - Comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2021)



Desta comparação pode concluir-se que o nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com é superior aos níveis de satisfação dos utilizadores dos serviços constantes do ECSI, o que é positivo.

### Benchmarking Nacional | Secretaria-Geral da Educação e Ciência

Prosseguindo o exercício de *benchmarking*, procedeu-se também à comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com um índice publicado em organismo com características similares e que pudesse servir de padrão de comparação, no caso em apreço, a Secretaria Geral da Educação e Ciência (dados de 2020).

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

	DGES 2021	SGEN 2020*
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3,55	4,25
Satisfação com as condições de trabalho	3,62	4,20
Satisfação com o desenvolvimento profissional	3,21	4,03
Níveis de motivação	3,91	4,40
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,50	4,30
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	3,91	4,43
<b>Global</b>	<b>3,62</b>	<b>4,29</b>

\*À presente data, apenas são públicos os dados referentes a 2020.

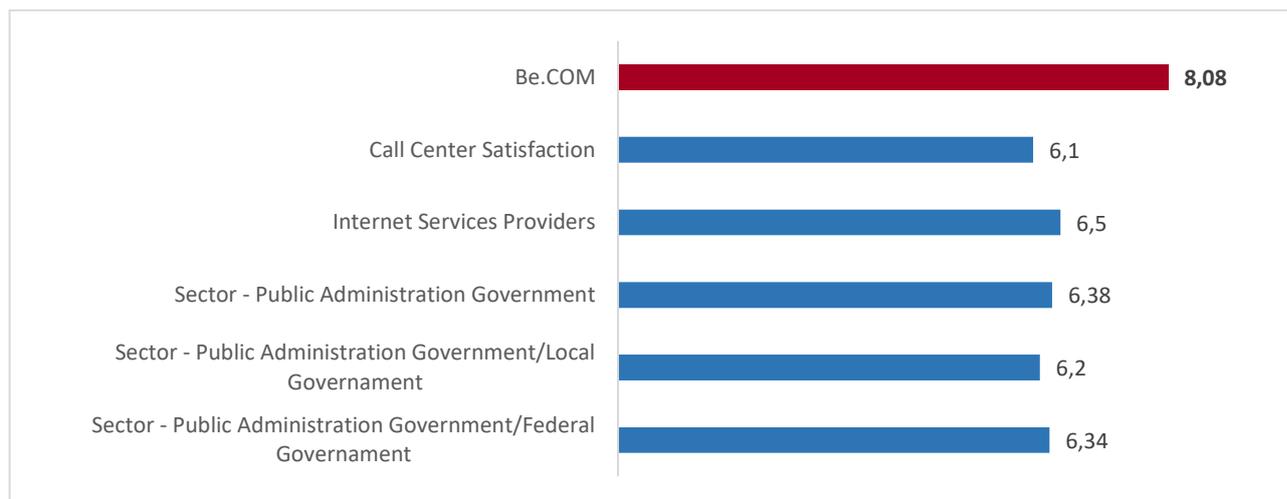
<sup>1</sup> <http://www.ecsiportugal.pt/resultados-nacionais/>

Os resultados permitem concluir que a DGES se encontra posicionada abaixo na equiparação dos níveis de satisfação apurados, devendo desenvolver a necessária reflexão sobre as necessidades sentidas por todos os colaboradores, de modo a implementar iniciativas com vista à melhoria contínua destes indicadores.

### Benchmarking *Internacional* | American Customer Satisfaction Index (ACSI)

Ao nível internacional, o *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*<sup>2</sup> é um índice que compara níveis de satisfação de utilizadores de serviços prestados online por setores públicos e privados nos EUA.

**Gráfico 10** - Comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com o ACSI Scores – março 2021



Com base neste índice, verifica-se também que o Be.Com detém melhor classificação comparativamente com os serviços constantes do ACSI, superando o índice melhor classificado - *Internet Services Providers* em 1,58 pontos.

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

## 2.7. Medidas de reforço positivo do desempenho

Algumas das medidas de reforço positivo desencadeadas em 2021 terão continuidade ou impacto em 2022 e serão avaliadas periodicamente, das quais salientamos:

- Elaboração do novo Plano Estratégico da DGES para 2022-2026;
- Implementação do **Plano de formação interno + DGES | Quem somos, o que fazemos, o que queremos fazer MELHOR**, onde se pretende desenvolver a identidade corporativa da DGES, através da promoção do conhecimento pessoal e profissional das pessoas, numa perspetiva de formação e integração;
- **Implementação da Medida #120 Simplex: Registo único de graus e diplomas do Ensino Superior (SIMGES)**, cujo objetivo é registar, em plataforma eletrónica única e de forma desmaterializada, todos os graus e diplomas de ensino superior, público e privado, através da atribuição de um número único a cada um;
- **Implementação de procedimentos no âmbito dos contingentes especiais:** cujo objetivo foi criar um procedimento de registo de patologias no contingente especial para candidatos com deficiência, de forma a facilitar a consulta e tratamento de dados sobre o mesmo, numa ótica de simplificação e desmaterialização;

## 2.9. Avaliação das Unidades Homogéneas

Não aplicável à DGES.

## III - Iniciativas de Publicidade Institucional

Não foram realizadas iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

## IV. Gestão do Património Imobiliário

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

## V. Execução da Formação

O quadro seguinte apresenta alguns dados relativos à formação proporcionada pela DGES aos seus trabalhadores durante o ano de 2021:

**Tabela 11 – Execução da Formação**

Execução da Formação	Resultado DGES
Trabalhadores a 31 de dezembro de 2021 <sup>(1)</sup>	79
Trabalhadores que participaram pelo menos em 1 ação de formação	69
Taxa de realização de formação	87%
Total de horas de formação realizada	690,5 h
Taxa de tempo investido em formação (face ao potencial de horas trabalháveis)	38%

<sup>(1)</sup> Cinco trabalhadores não se encontram a exercer funções na DGES

Da respetiva análise constata-se que 87% dos trabalhadores realizaram pelo menos uma ação de formação durante o ano; para além disso, face ao potencial de horas trabalháveis no ano, 38% foram usadas em formação, o que se considera um excelente resultado, não só para a DGES que proporcionou esta formação como também para os trabalhadores que despenderam do respetivo tempo.

A este resultado não é alheia a situação pandémica que o país atravessa, levando a que os trabalhadores estivessem a maior parte do tempo em regime de teletrabalho e o facto de ser disponibilizada, por um conjunto de entidades, formação em regime de *e-learning*.

## VI. Balanço Social (Análise sintética dos dados)

Seguidamente são apresentados alguns indicadores relevantes relativos aos recursos humanos da DGES:

**Tabela 12 – Indicadores de Recursos Humanos**

Indicadores de RH	Resultado DGES
Total de trabalhadores a 31 de dezembro de 2021 <sup>(1)</sup>	79
Taxa de feminização	67,1%
Nível etário médio (somatório idades / total trabalhadores)	46 anos
Leque etário	22 – 66 anos
Índice de tecnicidade	82,3%
Taxa de reposição (entradas / saídas)	133%

<sup>(1)</sup> Cinco trabalhadores não se encontram a exercer funções na DGES

Da análise conclui-se que a estrutura de género dos trabalhadores da DGES revela uma grande taxa de feminização, dado que dos 79 trabalhadores registados a 31 de dezembro, 53 (67,1%) são mulheres.

Em termos de estrutura etária, constata-se um nível etário médio de 46 anos, com a maioria dos trabalhadores a posicionar-se no intervalo dos 40 aos 49 anos e um leque etário que vai dos 22 aos 66 anos.

A estrutura habilitacional dos trabalhadores da DGES revela uma predominância absoluta de titulares de habilitações ao nível do ensino superior, existindo um índice de tecnicidade de 82,3%.

De salientar que este Balanço Social não reflete o impacto da existência de cinco trabalhadores que apesar de constarem no mapa e serem suportados pelo orçamento da DGES, se encontram a prestar serviço noutros organismos. Três exercem funções no Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas; dois no Conselho Coordenador dos Institutos Politécnicos Portugueses e uma trabalhadora foi designada técnica especialista do Gabinete do Secretário de Estado da Conservação da Natureza e Florestas. Estando, portando em efetivo exercício de funções na DGES 74 pessoas.

No decorrer do ano de 2021, registou-se a saída de 12 trabalhadores, por contrapartida à admissão de 16 novos, o que revela uma taxa de reposição de 133%. Para este saldo positivo contribuiu 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.

Não obstante, 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.

## VII. Avaliação Final

### 7.1. Análise SWOT

Em novembro de 2021 no sentido de refletir sobre o desempenho da DGES, ao longo do horizonte temporal do plano estratégico cuja vigência terminava em dezembro, foi desenvolvida, após um processo de análise de *stakeholders*, uma análise interna e externa, em que se ouviram todas as partes interessadas, isto é, todos os *stakeholders* internos e externos com interesse nas ações e desempenho da DGES.

A matriz SWOT que se segue resume a análise efetuada nas diferentes dimensões. Apresenta o conjunto de oportunidades (O – *opportunities*) e ameaças (T – *threats*) identificados que se encontram estruturados pelas diferentes dimensões, distinguidas por sombreados de cor diferente: político e legislativo, económico, social e bem-estar, tecnológico e ambiental. A segunda parte da matriz sintetiza os pontos fortes (S - *strenghts*) e pontos fracos (W - *weaknesses*), que puderam ser extraídos da análise interna, relativa aos recursos, competências e capacidades existentes na DGES. Encontra-se organizada por cores, de acordo com cada um dos 3 eixos a que se referem os respetivos pontos fortes e fracos identificados: Pessoas, Processos internos e Relação com *stakeholders*.

**Tabela 13 – Matriz SWOT**

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
S1 - Elevada percentagem de trabalhadores qualificados	W1 - Reduzidas expectativas de progressão na carreira por parte dos trabalhadores
S2 - Elevada adesão dos trabalhadores aos processos de inovação em curso	W2 - Elevada taxa de rotatividade das pessoas
S3 - Diversidade de áreas de formação das pessoas	W3 - Insatisfação dos trabalhadores relativamente ao plano de formação
S4 - Versatilidade e proatividade das equipas para encontrar soluções alternativas face à escassez de recursos	W4 - Diminuição do nível global de satisfação dos trabalhadores nos últimos anos
S5 - Resiliência na concretização dos objetivos	W5 - Insatisfação relativamente à forma como é aplicado o SIADAP
S6 - Bom relacionamento interpessoal	W6 - Necessidade de melhorias nas condições físicas de trabalho
S7 - Desmaterialização de processos	W7 - Falhas na comunicação interna (bidirecional com chefias e lateral, entre departamentos)
	W8 - Procedimentos internos complexos e pouco sistematizados e disseminados
S8 - Atendimento omnicanal (presencial, telefone, balcão eletrónico)	W9 - Fragilidade ao nível da cibersegurança
	W10 - Reduzida autonomia financeira
S9 - Conhecimento aprofundado sobre todo o sistema de ensino superior nacional e a política Europeia nesta área	W11 - Página da DGES pouco intuitiva, com informação desatualizada e de difícil acesso à informação essencial para os estudantes
S10 - Papel ativo na revisão da legislação na influência das políticas de ensino superior	W12 - Falhas no processo de comunicação de alterações de regras aos estudantes e seus representantes
	W13 - Necessidade de aprofundar a interação e partilha entre os serviços técnicos da DGES e os serviços correspondentes das IES
S11 - Relevância dos dados estatísticos disponíveis na DGES	W14 - Necessidade de sistematizar e simplificar fluxos de informação com as entidades externas
S12 - Bom relacionamento e cooperação institucional com os stakeholders externos	W15 - Âmbito de atuação da DGES demasiado restrita, devendo ser alargado a novas áreas que consubstanciem um apoio mais direto aos desafios enfrentados pelas IES (ex. internacionalização, formações não conferentes de grau)
S13 - Plataforma digital de acesso ao ensino superior	W16 - Atividade aquém do potencial na produção de informação e estudos que suportem a decisão estratégica nas restantes entidades

Fonte: Plano Estratégico DGES 2022-2026

Esta análise permitiu-nos identificar pontos fortes, a reforçar na nossa ação e áreas de melhoria contínua. Permitiu-nos também definir objetivos estratégicos e operacionais, bem como atividades e metas para o desempenho futuro da DGES.

## 7.2. Conclusões Prospetivas

Relativamente ao futuro temos claro, que para a Concretização da Visão para a DGES coletivamente definida,

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

são fatores críticos de sucesso, no cumprimento da missão da DGES e da satisfação dos *stakeholders*:

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

Assim, enquadrados na missão institucional e suportados pela análise de diagnóstico realizada, sintetizada através da análise SWOT, foram definidos um conjunto de quatro objetivos estratégicos que corporizam a Visão estabelecida pela DGES para o futuro e que estamos certos que conjuntamente com as medidas e metas estabelecidas, corresponderão a um processo de melhoria contínua da organização como um todo:

- Reforçar o valor gerado para os *stakeholders* externos (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades).
- Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores.
- Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes e sustentáveis.
- Assumir um papel mais ativo no apoio à implementação das políticas de ensino superior.

Estes objetivos desdobram-se em Objetivos Operacionais, conforme pode ver-se no quadro seguinte.

**Tabela 14 – Desdobramento dos Objetivos Estratégicos em Objetivos Operacionais**

<p>OE1 - Reforçar o valor gerado para os <i>stakeholders</i> externos (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>001.1 - Aumentar o valor percecionado pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES.</b></li><li>• <b>001.2 - Aumentar a proximidade dos serviços da DGES aos serviços das Instituições de Ensino Superior.</b></li><li>• <b>001.3 - Apostar num atendimento acessível e inclusivo.</b></li><li>• <b>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>”).</b></li></ul> <p>OE2 - Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>002.1 - Promover a auscultação regular dos trabalhadores e o seu envolvimento na mudança organizacional.</b></li><li>• <b>002.2 - Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores.</b></li><li>• <b>002.3 - Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.</b></li><li>• <b>002.4 - Investir na melhoria das condições de suporte ao trabalho, incluindo a melhoria em aspetos ambientais das instalações, que conduza a uma maior sustentabilidade na utilização de recursos.</b></li></ul> <p>OE3 - Inovar na gestão operacional e nos processos internos, tornando-os mais eficientes e sustentáveis.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>003.1 • Garantir o nível de prontidão digital (“<i>digital readiness</i>”) da DGES.</b></li><li>• <b>003.2 • Simplificar os procedimentos internos.</b></li><li>• <b>003.3 • Reforçar a cibersegurança.</b></li><li>• <b>003.4 • Assegurar a segurança e proteção dos dados.</b></li><li>• <b>003.5 • Reforçar e alargar a automaticidade nos procedimentos associados à emissão de declarações.</b></li></ul> <p>OE4 - Assumir um papel mais ativo no apoio à implementação das políticas de ensino superior.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>004.1 • Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior e a orientação estratégica das IES.</b></li></ul>
--

Fonte: Plano Estratégico DGES 2022-2026

Entre os indicadores de resultado, que evidenciarão a melhoria preconizada e a implementar no próximo ano de 2022 salientamos os seguintes, relativamente a melhoria de eficácia, eficiência e qualidade:

## Eficácia

**001.1 - Aumentar o valor percecionado pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES, aumentando a eficácia da resposta através dos diferentes canais de atendimento e informação da DGES**

### Indicadores/Metas

I.1. Número médio de dias de resposta ao estudantes através do Be.Com

- **Meta:** 3 dias

I.2. Índice de satisfação dos estudantes

- **Meta:** 70%

I.3. Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, históricos e termos

- **Meta:** 8

I.4. Taxa de atualização de conteúdos da página da Web da DGES

- **Meta:** 90%

## **003.2 – Simplificar os procedimentos internos**

### **Indicadores/Metas**

I.5. Número de procedimentos em vigor mapeados, revistos e simplificados, após análise crítica dos mesmos

- **Meta:** 10 por ano

### **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”).**

### **Indicadores/Metas**

I.6. Taxa de cumprimento dos planos definidos, relativos ao início da implementação do SIMGES.

- **Meta:** início em 2023

I.7. Taxa de cumprimento do plano de testes do SIMGES envolvendo as Instituições do Ensino Superior

- **Meta:** 90%

I.8. Taxa de cumprimento de plano de formação e de divulgação do SIMGES junto às IES

- **Meta:** 90%

I.9. Disponibilizar o Registo único nacional de graus e diplomas.

- **Meta:** junho de 2022

I.10. Diminuição do número de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos de atribuição de bolsa submetidos por estudantes do ensino superior.

- **Meta:** menos 3 dias

**004.1 Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior e a orientação estratégica das IE**

### **Indicadores/Metas**

I.11. Número de estudos elaborados, nos quais se analisa a principal informação produzida pela DGES nas diferentes Unidades Orgânicas.

- **Meta:** 1 por ano

### **Qualidade**

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

### **Indicadores/Metas**

I.12. Número médio de oficinas participativas realizadas em cada unidade orgânica/divisão, para o planeamento do trabalho, e análise e reflexão do trabalho desenvolvido e auscultação de sugestões de melhoria contínua

- **Meta:** 10 por ano

## **002.2 – Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores**

### **Indicadores/Metas**

I.13. Percentagem de horas totais em teletrabalho resultantes da adoção de modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)

- **Meta:** 40% ano

I.14. Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES

- **Meta:** 80%

## **002.3 – Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.**

### **Indicadores/Metas**

I.15. Percentagem de trabalhadores que participam em pelo menos uma atividade desenvolvida pela equipa responsável pelo "Bem-estar organizacional e conciliação da vida pessoal-profissional"

- **Meta:** 50%

I.16. Número de equipas transversais interdepartamentais constituídas para o desenvolvimento de projetos

- **Meta:** 5

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

### **Indicadores/Metas**

I.17. Número de andares das instalações da DGES dotados com recipientes para a separação do lixo

- **Meta:** 3

I.18. Percentagem de trabalhadores com postos de trabalho portáteis atribuídos

- **Meta 2022:** 12%
- **Meta 2026:** 50%

### 7.3. Avaliação Global do Desempenho

Face ao exposto no presente Relatório de Atividades, e ao abrigo do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propõe-se que avaliação final do desempenho dos serviços da DGES seja de “**Desempenho Bom**” pelo facto de ter atingido todos os objetivos e superado alguns.

A Diretora-Geral do Ensino Superior

---

(Maria da Conceição Saraiva da Silva Costa Bento)

Data de entrega do Relatório de Atividades 2021: Lisboa, 13 de abril de 2022

Data de entrega do Relatório de Atividades 2021 retificado: Lisboa, 26 de abril de 2022

## ANEXOS

- I. QUAR 2021 – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- II. Cálculo Taxa de utilização RH
- III. Balanço Social 2021

## I. QUAR 2021 – Quadro de Avaliação e Responsabilidades

### Objetivos Estratégicos

DGES Direção-Geral do Ensino Superior <small>CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR</small>		QUAR - 2021	Versão - 2
Designação da entidade: Direção-Geral do Ensino Superior			
Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, cabem à área governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.			
Objetivos Estratégicos (OE)			
OE1	AFIRMAR A DGES NA REGULAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR		
OE2	REFORÇAR O PAPEL DA DGES NO APOIO À DEFINIÇÃO DE POLÍTICAS DO ENSINO SUPERIOR		
OE3	INOVAR A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA DGES		
OE4	OTIMIZAR O DESEMPENHO OPERACIONAL DA DGES		

## Objetivos de Eficácia

20% Eficácia									112.5%	Superado	12.5%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2021	Taxa realização	Classificação	Desvio
30%	O1. Elaborar estudos, policy papers e indicadores (OE2)								100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.1. Número de estudos elaborados e divulgados sobre o Ensino Superior	95%	4	N.D.	2	1	5	2	100.0%	Atingido	0.0%
40%	O2. Participar em projetos nacionais e internacionais e em atividades de aprendizagem entre pares (OE2)								112.5%	Superado	12.5%
50%	I.2. Assegurar a participação em projetos do Ensino Superior ao nível nacional e internacional; dar início aos trabalhos preparatórios da Presidência Portuguesa do Conselho da EU	95%	83%	N.D.	80%	3%	100%	100%	125.0%	Superado	25.0%
50%	I.3. Taxa de participação da DGES na definição de políticas	n.a.	n.a.	n.a.	80%	3%	100%	80%	100.0%	Atingido	0.0%
30%	O3. Potenciar o papel da DGES como repositório e disseminador de conhecimento (OE2)								125.0%	Superado	25.0%
100%	I.4. Percentagem de informação disponibilizada na Página eletrónica	n.a.	92%	N.D.	90%	2%	100%	100%	125.0%	Superado	25.0%

## Objetivos de Eficiência

40% Eficiência									106.0%	Superado	6.0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2021	Taxa realização	Classificação	Desvio
5%	O4. Promover e consolidar a imagem e "marca" DGES (OE1)								138.3%	Superado	38.3%
50%	I.5. Taxa de atualização de conteúdos no Portal InLUIES, Be.Com e Página eletrônica	n.a.	90%	N.D.	85%	5%	100%	100%	125.0%	Superado	25.0%
50%	I.6. Manutenção do plano de comunicação especificamente para as redes sociais	n.a.	30-06-2019	N.D.	40	5	55	71	151.7%	Superado	51.7%
10% O5. Implementar novos modelos de atendimento na DGES (OE3)									125.0%	Superado	25.0%
100%	I.7. Monitorização do modelo de atendimento da DGES	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	100%	100%	125.0%	Superado	25.0%
10% O6. Adotar soluções tecnológicas que otimizem os serviços da DGES (OE3)									104.2%	Superado	4.2%
50%	I.8. Optimizar a informação e gestão dos pedidos de reconhecimento de qualificações estrangeiras	n.a.	n.a.	N.D.	80%	5%	100%	80%	100.0%	Atingido	0.0%
50%	I.9. Acompanhamento do levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	31/12/2021	15	15/12/2021	30/11/2021	108.3%	Superado	8.3%
10% O7. Desenhar os modelos de prestação serviços em cocriação com os stakeholders (OE3)									100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.10. Percentagem de projetos desenvolvidos em cocriação com os stakeholders	n.a.	80%	N.D.	75%	5%	100%	75%	100.0%	Atingido	0.0%
5% O8. Promover a modernização, integração e inovação dos sistemas de informação da DGES (OE4)									108.3%	Superado	8.3%
100%	I.11. Levantamento dos requisitos para a implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	n.a.	n.a.	n.a.	31-12-2021	15	30/11/2021	30/11/2021	108.3%	Superado	8.3%
15% O9. Implementar uma cultura orientada para a criação de valor e inovação (OE4)									105.0%	Superado	5.0%
100%	I.12. Executar o plano de expansão do repositório genérico de disponibilização e certificação de documentos	n.a.	n.a.	n.a.	50%	5%	100%	60%	105.0%	Superado	5.0%
45% O10. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE4)									100.0%	Atingido	0.0%
100%	I.13. Implementar o Registo Único de Graus e Diplomas, no âmbito do SIMGES	n.a.	n.a.	N.D.	65%	4%	100%	65%	100.0%	Atingido	0.0%

## Objetivos de Qualidade

40% Qualidade									116,0%	Superado	16,0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2021	Taxa realização	Classificação	Desvio
20%	O11. Aprofundar formas de cooperação ativa com os stakeholders da DGES (OE1)								107,5%	Superado	7,5%
35%	I.14. Implementar novos modelos de ações de formação a parceiros	93%	98%	N.D.	96%	3%	100%	96%	100,0%	Atingido	0,0%
30%	I.15. Organizar e promover o programa de formação Mais DGES 4.0	n.a.	n.a.	N.D.	80%	4%	100%	100%	125,0%	Superado	25,0%
35%	I.16. Gerir e otimizar a Plataforma RecOn aos requisitos do DL n.º 68/2018, de 16 agosto	n.a.	96%	N.D.	75%	5%	100%	75%	100,0%	Atingido	0,0%
45%	O12. Promover a valorização do trabalho e dos trabalhadores (OE4)								125,0%	Superado	25,0%
100%	I.17. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal - Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua e outros horários específicos solicitados que cumprem os requisitos legais	n.a.	81%	n.a.	80%	5%	100%	100%	125,0%	Superado	25,0%
35%	O13. Assegurar um conjunto de políticas de gestão, visando a satisfação dos utilizadores (OE4)								109,4%	Superado	9,4%
100%	I.18. Nível médio de satisfação dos utilizadores do Be.Com e Inquéritos Setoriais	n.a.	n.a.	n.a.	3,4	0,4	5	4	109,4%	Superado	9,4%

## Recursos Humanos e Financeiros

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado (n.º Efetivos a 31 dez)	N.º total de dias trabalháveis a 31 dez	dias trabalhados a 31 dez	Pontuação executada	Desvio (Pontuação Planeada - Executada)
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	458	493	43	0
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	4	916	741	52	-1
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	68	816	60	13740	12029	630	-8
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0	0	*
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	12	2748	2290	80	-2
Assistente Operacional	5	1	5	1	229	203	4	0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>1053</b>	<b>79</b>	<b>18091</b>	<b>15756</b>	<b>810</b>	<b>-11</b>

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	3 175 036	3 090 472	-84 564
Despesas c/Pessoal	2 210 040	2 371 773	161 733
Aquisições de Bens e Serviços	700 473	560 775	-139 698
Transferências	22 000	34 625	12 625
Outras despesas correntes	1393	1610	217
Bens de Capital	241 130	121 689	-119 441
Investimento/projetos	0	0	0
Outros valores	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3 175 036</b>	<b>3 090 472</b>	<b>-84 564</b>

## Fontes de Verificação e Fórmulas de Cálculo

Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
I.1	Documentos das UO envolvidas/ Página eletrónica da DGES	Nº de estudos elaborados e divulgados	6%
I.2	Relatórios dos respetivos projetos/ Página eletrónica da DGES	Taxa de participação = ( N ° participações / N° de solicitações para participar) x 100	4%
I.3	Taxa de resposta a pedidos de informação, divulgações (respostas e ações executadas/respostas e ações solicitadas)	Taxa de cumprimento das ações planeadas = ( N° ações realizadas/ N° de ações planeadas ) x 100	4%
I.4	Página eletrónica da DGES	Taxa de disponibilização de dados = ( N° de publicações executadas/ N° publicações previstas [contém obrigatórias]) x 100	6%
I.5	Página eletrónica da DGES	Taxa de disponibilização de conteúdos = ( N° de conteúdos introduzidos/ N° conteúdos solicitados) x 100	1%
I.6	Documento de Aprovação e Plataformas de comunicação disponíveis (Facebook, Twitter e Instagram)/ Página eletrónica da DGES	Nº de publicações nas redes sociais da DGES	1%
I.7	Verificação do sistema de marcações de atendimentos presenciais/on-line	Percentagem de atendimento on-line que é realizado em comparação com o atendimento presencial: Nº de atendimentos online / N° total de atendimentos x 100	4%
I.8	Página eletrónica da DGES/BE.COM	Taxa de resposta aos pedidos de registo, no prazo legal, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 66/2018 = ( N° de respostas / N° de solicitações) x 100	2%
I.9	Realização de relatório com o levantamento dos requisitos para implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data	2%
I.10	Realização de reuniões com os respetivos parceiros e documento de suporte dos projetos	Taxa de cumprimento das ações planeadas = ( N° ações realizadas/ N° de ações planeadas ) x 100	4%
I.11	Realização de relatório com o levantamento dos requisitos para implementação do SIMGES - Gestão de Apoios Sociais	Data	2%
I.12	Plano de ação e respetiva execução	Taxa de cumprimento das ações planeadas = ( N° ações realizadas/ N° de ações planeadas ) x 100	6%
I.13	Plano de ação e respetiva execução	Taxa de cumprimento das ações planeadas = ( N° ações realizadas/ N° de ações planeadas ) x 100	18%
I.14	Plano de formação aprovado e respetiva execução	Taxa de execução do plano =(N° de ações realizadas/N° ações planeadas)x100 *	3%
I.15	Relatórios de Implementação do ReCON/ relatório de atividades	Taxa de realização do projeto = (N° de atividades realizadas/ N° de atividades previstas) x 100	2%
I.16	Divisão de Apoio Técnico e Administrativo/ Recursos humanos/ Requerimento enviado pelo trabalhador/ Correio eletrónico enviado ao trabalhador/Registo no Mapa de horários	Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua = (N° de pareceres favoráveis para jornada contínua/ N° de pareceres s	2%
I.17	Plano de ação e respetiva execução (reuniões, drafts)	Nº de procedimentos criados	18%
I.18	Balcão único da DGES (Be.Com)	Média	14%

\* Retificação da Fórmula de cálculo do indicador I.14 por aplicação de factores de cálculo inadequados. Aplicação dos factores N.º de Ações Realizadas e N.º de Ações Planeadas em detrimento do N.º de Participantes e N.º de Trabalhadores.

## II. Cálculo Taxa de utilização RH

Cálculo da taxa de execução de recursos humanos 2021											
Unidade Equivalente de Recurso Humano Planeado (UERHP)		229									
Dias úteis (total - fds - tolerâncias - feriados)		251									
Recursos humanos	a	b	c = a * b	d	Total dias planeados		Total dias executados		h = (g / e) * d * a	i = h / c * 100	j = d - b
					e = d * UERHP	f	g = (d * 249) - f	UERHE - dias efetivamente trabalhados pelos efetivos a 31 dez			
Pontos	n° efetivos planeados (mapa pessoal)	Pontuação planeada	n° efetivos a 31 dez	N° total de dias trabalháveis pelos efetivos a 31 dez	n° total dias de ausência e férias pelos efetivos a 31 dez de cada categoria	Pontuação executada	Taxa utilização de RH - fórmula CCAS	Desvio n° efetivos			
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	458	9	493	43	108%	0	
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	5	80	4	916	175	741	52	65%	-1	
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	68	816	60	13740	1711	12029	630	77%	-8	
Coordenador Técnico - (inclui Chefes de Secção)	9	0	0	0	0	0	0	0		0	
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	12	2748	458	2290	80	71%	-2	
Assistente Operacional	5	1	5	1	229	26	203	4	89%	0	
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>1053</b>	<b>79</b>	<b>18091</b>	<b>2379</b>	<b>15756</b>	<b>810</b>	<b>1</b>	<b>-11</b>	
Taxa de utilização de RH fórmula CCAS = h / c * 100			76,89%								
Percentagem de efetivos a 31 dez face ao planeado = d / b * 100			87,78%								
Para mais informação consultar pág. 1 do anexo 3 das orientações do Documento Técnico N.º 1/2010 do CCAS											

### III. Balanço Social 2021

**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 a)				1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)				1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau				3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau				1	1
Técnico Superior	19	40			59
Assistente Técnico	4	7			11
Assistente Operacional	1				1
Informático	2				2
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>79</b>

**Quadro 2 - Contagem dos Trabalhadores por cargo / carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, em 31 de dezembro**

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	20 - 24		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		
Dirigente Superior de 1.º grau a)														1						0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)											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	3		3	3	2	3	5	15	3	8	1	6	1	3		2	1		19	40	59	
Assistente Técnico									2	1			2	3		2		1	4	7	11	
Assistente Operacional											1								1	0	1	
Informático								1		1									2	0	2	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	

**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	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		
Dirigente Superior de 1.º grau a)														0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)								1		1				0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau														0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau														0	1	1
Técnico Superior	10	13	2	6	1	1		2	1	1		2	19	40	59	
Assistente Técnico	1		1	1	1		1	2		1		2	4	7	11	
Assistente Operacional			1										1	0	1	
Informático			1		1								2	0	2	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>	

**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 a)														1	0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)									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							1	16	38	3	1				19	40	59
Assistente Técnico			1	1	1	3	5								4	7	11
Assistente Operacional	1														1	0	1
Informático						1		1							2	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>

**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 a)						1			0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)									0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau									0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau									0	0	0
Técnico Superior	3	1	3	7				2	6	10	16
Assistente Técnico									0	0	0
Assistente Operacional									0	0	0
Informático									0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

**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	Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)			0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)			0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau			0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau		2	0	2	2
Técnico Superior			0	0	0
Assistente Técnico			0	0	0
Assistente Operacional			0	0	0
Informático			0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**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	Mobilidade		Cedência		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)							0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)							0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau							0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau							0	0	0
Técnico Superior	1	4	2		3	1	6	5	11
Assistente Técnico		1					0	1	1
Assistente Operacional							0	0	0
Informático							0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

**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	Total
Dirigente Superior de 1.º grau a)		0
Dirigente Superior de 2.º grau a)		0
Dirigente Intermédio de 1.º grau		0
Dirigente Intermédio de 2.º grau	1	1
Técnico Superior	6	6
Assistente Técnico	1	1
Assistente Operacional		0
Informático	3	3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**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 a)					0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)					0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau					0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau					0	0	0
Técnico Superior	4	10		4	4	14	18
Assistente Técnico	1	2			1	2	3
Assistente Operacional					0	0	0
Informático	1				1	0	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>22</b>

**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 a)						1	0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)						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	19	31		9			19	40	59
Assistente Técnico	3	7	1				4	7	11
Assistente Operacional	1						1	0	1
Informático	2						2	0	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>

**Quadro 13 - Contagem dos trabalhadores por grupo / cargo / carreira, segundo o período normal de trabalho (PNT) 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 a)		1			0	1	1
Dirigente Superior de 2.º grau a)		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	19	31		9	19	40	59
Assistente Técnico	3	7	1		4	7	11
Assistente Operacional	1				1	0	1
Informático	2				2	0	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Tempo completo		Trabalho em dias feriados		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau a)					0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)					0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau					0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau					0	0	0
Técnico Superior					0	0	0
Assistente Técnico					0	0	0
Assistente Operacional	106h50m		11h30m		118h20m	0	118h30m
Informático					0	0	0
<b>Total</b>	<b>106h50m</b>	<b>0</b>	<b>11h30m</b>	<b>0</b>	<b>118h20m</b>	<b>0</b>	<b>118h30m</b>

**Quadro 15 - Contagem dos dias de ausências ao trabalho durante o ano, por grupo / cargo / carreira, segundo o 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 a)																	0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau a)																	0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau						10											0	10	10
Dirigente Intermédio de 2.º grau		58															0	58	58
Técnico Superior		220	3	9	12	148	5	37			2	9		1		0,5	22	424,5	446,5
Assistente Técnico						165				2,5	0,5						0,5	167,5	168
Assistente Operacional																	0	0	0
Informático					6												6	0	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>278</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>323</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>28,5</b>	<b>660</b>	<b>688,5</b>

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

Identificação da greve			
Data	Âmbito		Motivo(s) da greve
12/11/2021	Adm. Pública-Geral		
PNT	N.º de Trabalhadores em greve	Duração da paralisação	
35 horas	1	7h	101_Aumentos salariais
40 horas	0	0	
42 horas	0	0	
Trabalho a tempo parcial	0	0	
Outros	0	0	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7h</b>	

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

Género / Escalão de remunerações	Número de Trabalhadores		Total
	M	F	
501 - 1000 €	4	3	7
1001 - 1250 €	8	14	22
1251 - 1500 €	6	10	16
1501 - 1750 €	2	9	11
1751 - 2000 €	1	6	7
2001 - 2250 €	3	0	3
2251 - 2500 €	0	1	1
2501 - 2750 €	1	3	4
2751 - 3000 €	1	5	6
3001 - 3250 €	0	1	1
3501 - 3750 €	0	1	1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>79</b>

**Quadro 18 - Total dos encargos anuais com pessoal**

Encargos com o pessoal	Valor (euros)
<b>Remuneração base</b>	1 768 878,67 €
<b>Suplementos remuneratórios</b>	87 209,84 €
<b>Prémios de desempenho</b>	
<b>Prestações sociais</b>	517 163,72 €
<b>Benefícios sociais</b>	0,00 €
<b>Outros encargos com pessoal</b>	432 630,93 €
<b>Total</b>	2 805 883,16 €

**Quadro 18.1 - Suplementos remuneratórios**

Suplementos remuneratórios	Valor (euros)
<b>Trabalho Suplementar (diurno e noturno)</b>	674,11 €
<b>Participação em reuniões</b>	59 418, 22 €
<b>Ajudas de custo</b>	1 141, 79 €
<b>Representação</b>	25 975, 72 €
<b>Total</b>	87 209, 84 €

**Quadro 18.2 - Prestações Sociais**

Prestações Sociais	Valor (euros)
<b>Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)</b>	288,45 €
<b>Abono de família</b>	453,60 €
<b>Subsídio de desemprego</b>	434 110, 55 €
<b>Subsídio de refeição</b>	82 311, 12 €
<b>Total</b>	517 163,72 €

**Quadro 25 - Número de ações de formação e sensibilização em matéria de segurança e saúde no trabalho**

Segurança e saúde no trabalho / Ações de formação	Número
<b>Ações realizadas durante o ano</b>	1
<b>Trabalhadores abrangidos pelas ações realizadas</b>	1

**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
<b>Internas</b>	61				61
<b>Externas</b>	60				60
<b>Total</b>	121	0	0	0	121

**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	N.º de participantes
<b>Dirigente Superior de 1.º grau a)</b>		3	3	1
<b>Dirigente Superior de 2.º grau a)</b>		11	11	1
<b>Dirigente Intermédio de 1.º grau</b>		1	1	1
<b>Dirigente Intermédio de 2.º grau</b>		2	2	1
<b>Técnico Superior</b>	50	40	90	53
<b>Assistente Técnico</b>	8	3	11	9
<b>Assistente Operacional</b>	1		1	1
<b>Informático</b>	2		2	2
<b>Total</b>	61	60	121	69

**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
<b>Dirigente Superior de 1.º grau a)</b>		9h30m	9h30m
<b>Dirigente Superior de 2.º grau a)</b>		44h30m	44h30m
<b>Dirigente Intermédio de 1.º grau</b>		2h00m	2h00m
<b>Dirigente Intermédio de 2.º grau</b>		30h00m	30h00m
<b>Técnico Superior</b>	259h00m	256h00m	515h30m
<b>Assistente Técnico</b>	40h00m	29h00m	69h00m
<b>Assistente Operacional</b>	5h00m		5h00m
<b>Informático</b>	10h00m		10h00m

**Quadro 30 - Despesas anuais com formação**

Tipo de ação / valor	Valor (euros)
<b>Despesa com ações internas</b>	0,00 €
<b>Despesa com ações externas</b>	1 484,85 €
<b>Total</b>	1 484,85 €

**Quadro 31 - Relações profissionais**

Relações profissionais	Número
<b>Trabalhadores sindicalizados</b>	4
<b>Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores</b>	
<b>Total de votantes para comissões de trabalhadores</b>	

# **Relatório de Atividades**

# **2021**