

DGES

Direção-Geral do Ensino Superior

*Na construção do
futuro do
ensino superior*

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA	6
2 - AUTOAVALIAÇÃO	8
2.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS	9
2.1.1. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE	13
2.2. APRECIÇÃO PELOS UTILIZADORES DO SERVIÇO PRESTADO.....	15
2.2.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES	15
2.3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	17
2.4. ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS	20
2.5. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO	20
2.6. COMPARAÇÃO DE DESEMPENHO	21
2.7. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO	23
2.8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES.....	25
DIREÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR.....	25
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE	28
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR.....	31
<i>DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL</i>	<i>34</i>
<i>DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO</i>	<i>37</i>
<i>DIREÇÃO</i>	<i>39</i>
2.9. ANÁLISE DOS RECURSOS	42
2.9.1. ANÁLISE DO GRAU DE EXECUÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS	43
2.9.2. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE.....	44
2.9.3. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA.....	45
3 - BALANÇO SOCIAL	46
3.1. BALANÇO SOCIAL (SUMÁRIO)	47
3.1.1. RECURSOS HUMANOS.....	47
4 – AVALIAÇÃO FINAL	52
5 – ANEXOS	54
ANEXO 1 – QUAR 2017	55
ANEXO 2 - BALANÇO SOCIAL	60

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Relatório de Atividades da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), relativo ao ano de 2018, integra a Autoavaliação e o Balanço Social, de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no n.º 2 do artigo 15.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada.

A DGES tem por missão assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas no âmbito do ensino superior (Decreto Regulamentar n.º 20/2012, de 7 de fevereiro).

Tendo em consideração as atribuições da DGES, foram estabelecidos os seguintes objetivos estratégicos (OE), tendo em vista uma melhoria contínua da atividade desenvolvida e dos serviços prestados, através da otimização de recursos e visando a satisfação dos *stakeholders*:

- OE 1 - Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior.
- OE 2 - Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa.
- OE 3 - Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências.

No ano de 2018, a DGES deu continuidade a um conjunto de medidas relativas à gestão dos recursos disponíveis para a prestação eficaz e eficiente de serviços e, simultaneamente, aperfeiçoar o desenvolvimento de projetos que consubstanciam novas formas de relacionamento com os *stakeholders*. Estas medidas ficaram inseridas no respetivo QUAR, através da definição de objetivos operacionais, nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade e respetivos indicadores (*ver ponto 2.1.*).

Os objetivos a que a DGES se propôs, em 2018, foram globalmente concretizados, tendo sido superados 6 indicadores, atingidos 7, num total de 13 indicadores fixados no QUAR. Em 2018 a taxa de superação de indicadores do QUAR da DGES fixou-se nos 46%.

O presente Relatório de Atividades evidencia também a concretização dos objetivos estratégicos e operacionais ao nível das Unidades Orgânicas da DGES.

No âmbito das atividades desenvolvidas pelas Unidades Orgânicas da DGES (Plano de Atividades), são ainda referenciadas outras atividades não decorrentes diretamente de objetivos, numa perspetiva de otimização dos projetos promovidos.

Numa avaliação global, as ações e projetos planeados pela DGES consubstanciaram-se em objetivos anuais.

Indicadores PA 2017	Indicadores PA 2018	Superados	Atingidos	Não atingidos	Não apurados
DSAE	11	4	4	1	2
DSAES	14	11	2		1
DSSRES	16	6	5	4	1
DRMCI	18	16	1	1	
DATA	12	9	2	1	
DIR (Informática)	23	8	8	7	
Total	94	54	22	14	4
		57%	23%	15%	4%

Tabela 1

Dos 80 objetivos fixados, resultaram 94 indicadores, dos quais foram superados 57%, atingidos 23%, não atingidos 15% e não apurados 4%.

Neste Relatório de Atividades encontra-se também o Balanço Social de 2018, sendo igualmente apresentada a informação síntese relativa aos principais indicadores reportados a 31 de dezembro.

2 - AUTOAVALIAÇÃO

2.1. ANÁLISE DOS RESULTADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS

Após a análise dos resultados alcançados, como se verifica nos quadros seguintes, a 31 de dezembro de 2018, conclui-se que:

- A DGES superou 46% dos objetivos estabelecidos no QUAR;
- Cumpriu 100% dos indicadores e, destes, 46% foram superados;
- Existem desvios iguais ou inferiores a 25%, relativamente às metas estabelecidas, em 15% dos indicadores;
- Os parâmetros de avaliação – Eficiência e Qualidade - foram superados. O parâmetro de avaliação Eficácia foi atingido, tendo a taxa global de concretização do QUAR sido de 109,49%;
- Não existiu qualquer alteração ao QUAR apresentado e aprovado.

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado 2018	Classificação	Desvio
O1. Melhorar os sistemas de comunicação (OE1)							Atingido	0,0%
I.1. Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	100%	90%	100%	98%	95%	93%	Atingido	0,0%
I.2. Taxa de implementação de iniciativas inovadoras	18	6	100%	85%	80%	74%	Atingido	0,0%
I.3. Taxa de cumprimento do plano de implementação do sistema de gestão documental	NA	80%	30%	90%	95%	93%	Atingido	0,0%
O2. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE2)							Atingido	0,0%
I.4. Taxa de execução das atividades planeadas	NA	NA	90%	95%	95%	94%	Atingido	0,0%
I.5. Número de parcerias estabelecidas	NA	NA	6	7	18	14	Atingido	0,0%
O3. Realizar/promover eventos, projetos, estudos e análises no âmbito do Ensino Superior (OE3)							Atingido	0,0%
I.6. Taxa de execução das atividades planeadas	100%	100%	100%	95%	95	95%	Atingido	0,0%

Tabela 2

Eficácia	Taxa de realização	Análise do desvio
I.1. Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	100,0%	
I.2. Taxa de implementação de iniciativas inovadoras	100,0%	
I.3. Taxa de cumprimento do plano de implementação do sistema de gestão documental	100,0%	No que se refere ao SGD, o plano de implementação foi executado e cumprido quase na íntegra, mas aquando dos últimos testes foram solicitadas alterações, as quais a 31/12/2018 não tinham entrado em produção.
I.4. Taxa de execução das atividades planeadas	100,0%	
I.5. Número de parcerias estabelecidas	100,0%	
I.6. Taxa de execução das atividades planeadas	100,0%	

Tabela 3

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado 2018	Classificação	Desvio
O4. Garantir um nível de segurança eficaz dos sistemas de informação (OE1)							Superado	50%
I.7. Testes de segurança a realizar pela equipa de informática	NA	NA	NA	4	4	7	Superado	25%
I.8. Número de salvaguardas de dados testados anualmente	NA	NA	13	31	12	24	Superado	75,0%
O5. Aprofundar os mecanismos de integração dos sistemas de informação (OE1)							Atingido	0,0%
I.9. Número de soluções / integrações realizadas	NA	NA	7	4	3	3	Atingido	0,0%
O6. Aumentar o nível de controlo interno da DGES (OE1)							Superado	10,2%
I.10. Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	NA	NA	114%	68%	70%	88%	Superado	10,2%

Tabela 4

Eficiência	Taxa de realização	Análise do desvio
I.7. Testes de segurança a realizar pela equipa de informática	137,5%	Devido às muitas alterações nas infraestruturas de suporte às TI na DGES e à introdução de novas aplicações, ou versões de aplicações, realizaram-se mais testes que os previstos.
I.8. Número de salvaguardas de dados testados anualmente	111,7%	Devido às muitas alterações nas infraestruturas de suporte às TI na DGES e à introdução de novas aplicações, ou versões de aplicações, realizaram-se mais salvaguardas de dados do que as previstas.
I.9. Número de soluções / integrações realizadas	100,0%	
I.10. Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	115,0%	Uma vez que se implementou regularidade na monitorização do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, foi possível aferir com maior precisão a sua taxa de cumprimento.

Tabela 5

Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado 2018	Classificação	Desvio
O7. Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação e capacitação dos colaboradores da DGES (OE3)							Superado	18%
I.11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	124%	94%	87%	88%	85%	96%	Superado	17,8%
O8. Assegurar um conjunto de ações com vista à partilha de experiências e de conhecimento aos parceiros da DGES (OE3)							Superado	12,5%
I.12. Taxa de execução do plano de ação	95%	100%	100%	95%	95%	99%	Superado	20%
I.13. Nível de avaliação das ações	NA	NA	NA	4	3,5	4,26	Superado	12,7%

Tabela 6

Qualidade	Taxa de realização	Análise do desvio
I.11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	117,8%	A taxa execução do plano de formação foi acima do prevista devido às sessões do Programa + DGES.
I.12. Taxa de execução do plano de ação	120,0%	Foram solicitadas ações pelas Instituições de Ensino Superior que não estavam previstas no Plano de Ação das UO's
I.13. Nível de avaliação das ações	138,0%	Mais uma vez a meta do indicador foi estimada por baixo e devido a avaliação acima do esperado

Tabela 7

2.1.1. ANÁLISE DA EFICÁCIA, EFICIÊNCIA E QUALIDADE

Os **objetivos de eficácia** registaram uma taxa de realização de 100%.

Eficácia	Taxa de realização	Análise do desvio
I.1. Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	100,0%	
I.2. Taxa de implementação de iniciativas inovadoras	100,0%	
I.3. Taxa de cumprimento do plano de implementação do sistema de gestão documental	100,0%	No que se refere ao SGD, o plano de implementação foi executado e cumprido quase na íntegra, mas aquando dos últimos testes foi pedida uma reformulação a qual a 31/12/2018 não tinha entrado em desenvolvimento
I.4. Taxa de execução das atividades planeadas	100,0%	
I.5. Número de parcerias estabelecidas	100,0%	
I.6. Taxa de execução das atividades planeadas	100,0%	

Tabela 8

Relativamente aos **objetivos de eficiência**, registou-se uma taxa de realização de 119,98%.

Eficiência	Taxa de realização	Análise do desvio
I.7. Testes de segurança a realizar pela equipa de informática	137,5%	Devido às muitas alterações nas infraestruturas de suporte às TI na DGES e à introdução de novas aplicações, ou versões de aplicações, realizaram-se mais testes que os previstos.
I.8. Número de salvaguardas de dados testados anualmente	111,7%	Devido às muitas alterações nas infraestruturas de suporte às TI na DGES e à introdução de novas aplicações, ou versões de aplicações, realizaram-se mais salvaguardas de dados do que as previstas.
I.9. Número de soluções / integrações realizadas	100,0%	
I.10. Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	115,0%	Uma vez que se implementou regularidade na monitorização do Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas, foi possível aferir com maior precisão a sua taxa de cumprimento.

Tabela 9

No que se refere aos **objetivos de qualidade**, registou-se uma taxa de realização de 117,97%.

Qualidade	Taxa de realização	Análise do desvio
I.11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	117,8%	A taxa execução do plano de formação foi acima do prevista devido às sessões do Programa + DGES.
I.12. Taxa de execução do plano de ação	120,0%	Foram solicitadas ações pelas Instituições de Ensino Superior que não estavam previstas no Plano de Ação das UO's
I.13. Nível de avaliação das ações	138,0%	Mais uma vez a meta do indicador foi estimada por baixo e devido a avaliação acima do esperado

Tabela 10

Taxa de realização do Indicadores

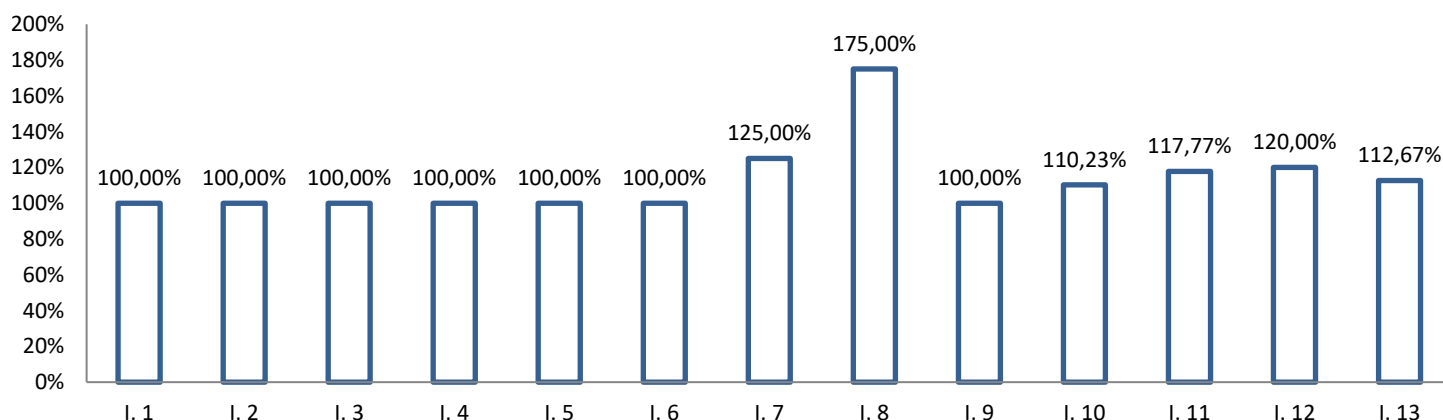


Figura 1

Taxa de realização dos Objetivos

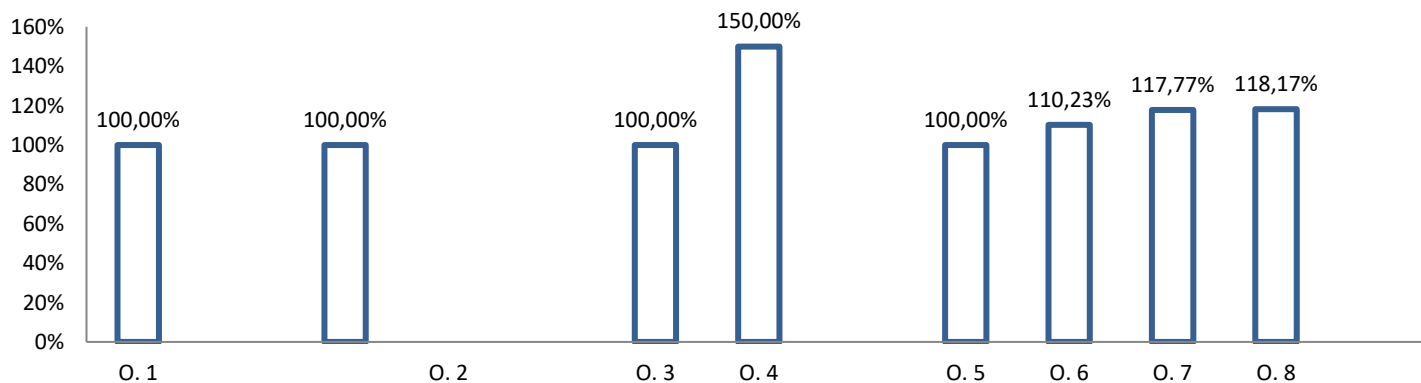


Figura 2

Taxa de realização dos Parâmetros

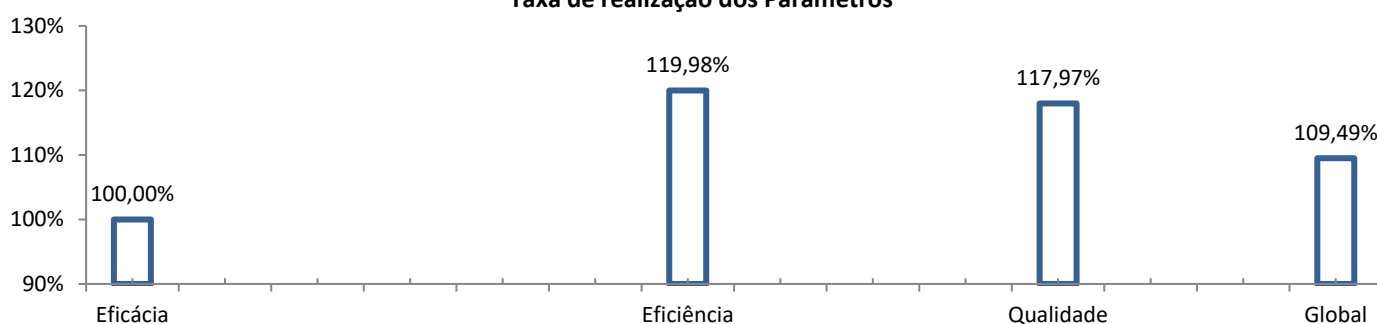


Figura 3

A nível global, a classificação final do desempenho obtido pela DGES **corresponde a uma avaliação final qualitativa de “Desempenho bom”**, pelo facto de ter atingido todos os objetivos e superado alguns.

2.2. APRECIÇÃO PELOS UTILIZADORES DO SERVIÇO PRESTADO

2.2.1. INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Em 2018, o convite ao inquérito foi enviado conjuntamente com o *e-mail* de encerramento do ticket. Foi dirigido a 16.752 utilizadores que pediram informações à DGES através do Balção Be.Com e com o *ticket* encerrado em 2018. A taxa de resposta foi de 26% e a taxa de abandono de resposta de 74%. Os resultados apresentados refletem apenas o número de questionários completos.

O modelo de Satisfação relaciona a satisfação dos utilizadores com o Balção Be.Com, com a avaliação das FAQ's e com imagem da DGES. Cada um destes indicadores corresponde a uma questão do inquérito, respondida na escala de 1 a 10.

Dos utilizadores do Be.Com que responderam ao questionário de satisfação, 41% são estudantes do ensino superior (dos quais 18% são bolseiros e 15% não o são), 22% são candidatos ao ensino superior, 15% são cidadãos portugueses (não estudantes) e 13% classificaram-se na categoria "outro". Esta categoria é, na sua maioria, constituída por encarregados de educação ou familiares de estudantes do ensino superior e por antigos estudantes.

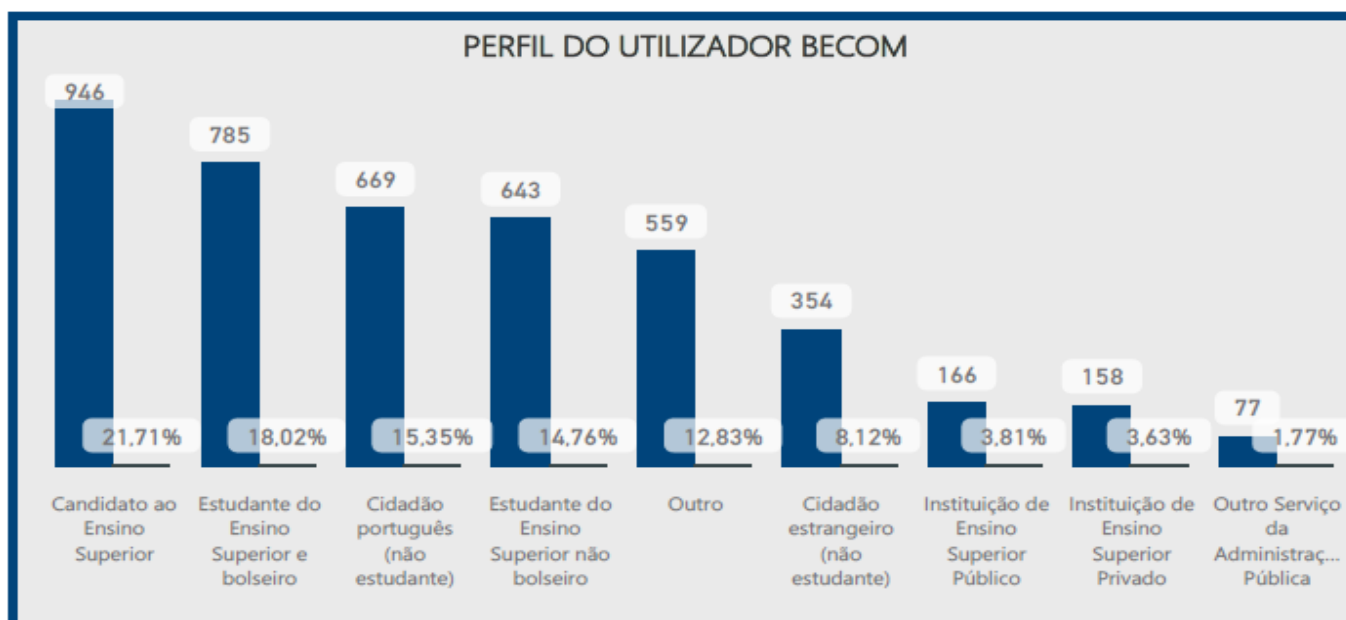


Figura 4 - Perfil de utilizador

O quadro da página seguinte mostra o perfil de quem responde aos inquéritos e o seu nível de satisfação com os serviços prestados pela DGES

INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

16 752

Convite à resposta de
inquerito

4357

Respostas

26%

Taxa de resposta

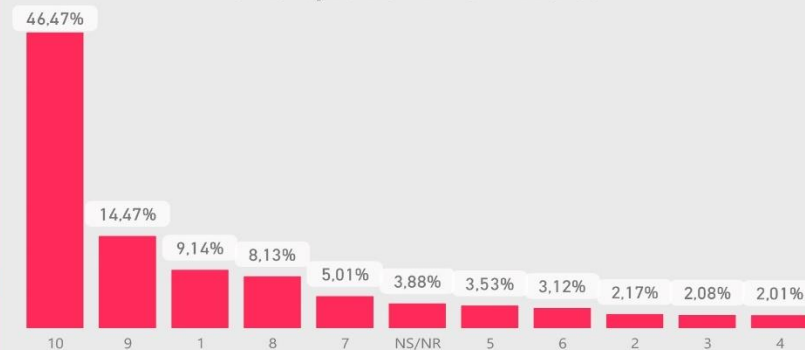
74%

Taxa de não resposta

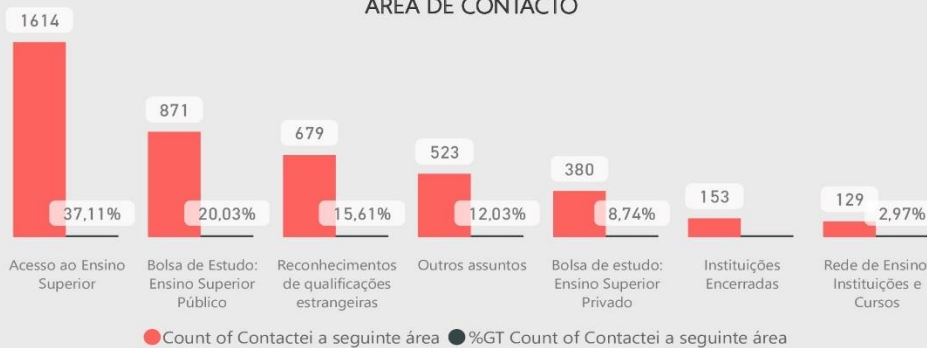
PERFIL DO UTILIZADOR BECOM



SATISFAÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA



ÁREA DE CONTACTO



AValiação DA RESPOSTA



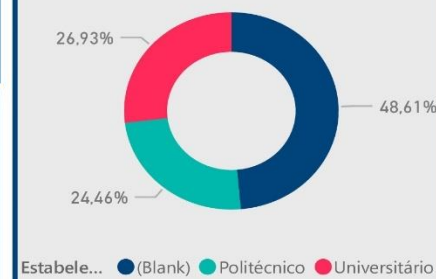
SATISFAÇÃO BECOM



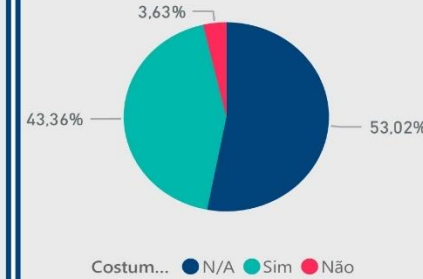
AValiação DAS FAQ'S



PERFIL DAS IES



CONSULTA DAS FAQ'S



2.3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O Sistema de Controlo Interno (SCI) adotado pela DGES pretende garantir uma melhoria contínua. Para a sua execução, é essencial que estejam identificados os processos de gestão, assim os respetivos procedimentos, indicadores e metas.

1 – Ambiente de controlo				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	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
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			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. Implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas. Sedimentação e aperfeiçoamento do sistema de 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 permitiu inovação através da integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			A auditoria financeira externa do orçamento da DGES, incluindo FAS é assegurada por uma empresa externa certificada.
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 Controlo Interno, etc.
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			Contacto diário informal e reuniões periódicas 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 auditoria financeira externa ao orçamento da DGES, incluindo FAS.

2 – Estrutura organizacional

Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	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 DR, 2ª série, nº 119, de 21 de junho (que criou a unidade orgânica flexível – DRMCI); Despacho n.º 9199/2012, de 2 de julho de 2012, publicado no DR, 2ª série, nº 131, de 9 de julho (que criou a unidade orgânica flexível - DATA). Com a entrada em funções do XXI Governo, foi publicado o Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, que aprovou a Lei Orgânica do XXI 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			100%

3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual de Controlo Interno para a área financeira, Regulamento de Fundo de Maneio, Regulamento de Ajudas de Custo e Transporte
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Sim.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Não está totalmente implementado pelas especificidades técnicas inerentes aos postos de trabalho e escassez de Recursos Humanos.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Estão definidas em todas as áreas e formalizadas em algumas.
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 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

Questões	Aplicado			Fundamentação
	sim	não	na	
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			Em 2017 foi realizada a revisão do plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, passando a abranger todas as áreas de atuação (UO's) 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
	sim	não	na	
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			GeRfiP; SIGO; SRH; PI-Sistema de Gestão de Assiduidade; Plataforma Eletrónicas de Compras Públicas; Plataforma Eletrónica Interna de Gestão e Controlo dos Contratos Públicos- <i>Sistema de Gestão de Contratos</i> .
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Algumas das aplicações informáticas acima referidas estão integradas. O GERFIP integra toda a informação de contabilidade, tesouraria, gestão de contratos, existências e património.
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			De um modo cada vez mais intensivo. Os sistemas de informação têm construídos por forma a que seja possível extrair informação a ser utilizada nos processos de decisão. Em algumas áreas de negócio (nomeadamente Gestão da Rede de ES e Reconhecimento de Diplomas também já estão a ser usadas ferramentas de BI para elaboração de Dashboards).
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			O acesso aos sistemas de informação é apenas para utilizadores credenciados. Toda a rede é protegida por sistemas de segurança de perímetro. A rede local é protegida por mecanismos de validação física dos dispositivos ligados.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			Existe uma Política de Backups e mecanismos modernos para a realização das salvaguardas de dados de regularmente e com possibilidade de diversos tempos diferentes para recuperação de informação.
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.

Tabela 11

2.4. ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE AÇÕES OU PROJETOS

No ano 2018 todos os projetos ou ações foram realizados ou têm continuidade para o ano de 2019. Salienta-se em 2018 a não conclusão da implementação do SMARTMEC (Sistema de Gestão Documental), uma vez que as Unidades Orgânicas não se reviram no esquema apresentado, tendo sido solicitada uma reformulação quase total.

2.5. MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO DE DESEMPENHO

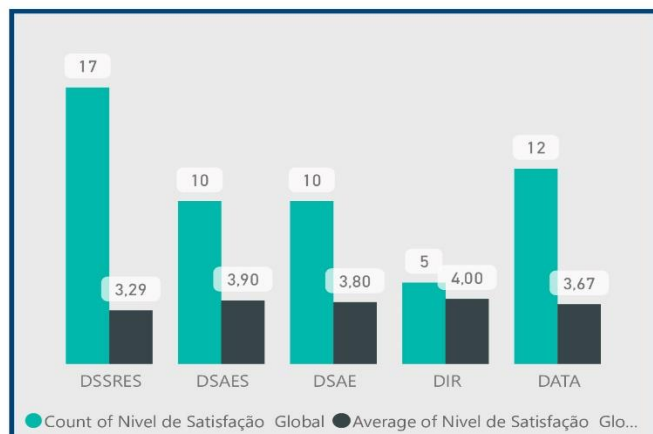
Algumas das medidas de reforço positivo desencadeadas em 2018 terão continuidade ou impacto em 2019 e serão avaliadas periodicamente, das quais salientamos:

- Plano Estratégico da DGES;
- 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 do SIMGES – Sistema Integrado Modular de Gestão do ensino Superior, numa primeira fase relacionada com o Registo Único de Graus e Diplomas;
- Entidade Promotora do Projeto *GE-HEI – Gender Equality in Higher Education Institution (EEA Grants)*;
- Participação no projeto europeu *Eurostudent*.

2.6. COMPARAÇÃO DE DESEMPENHO

COMPARAÇÃO DESEMPENHO/SATISFAÇÃO TRABALHADORES

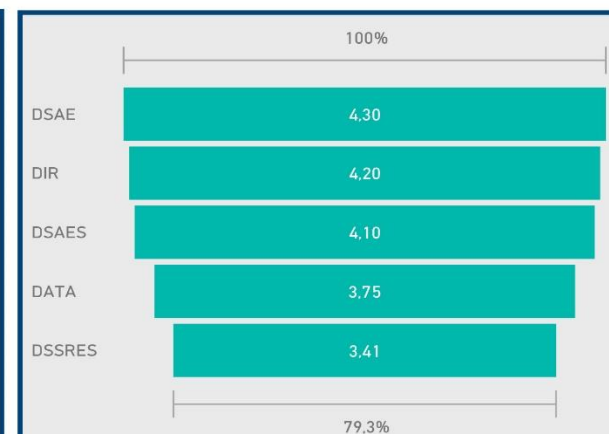
SATISFAÇÃO GLOBAL



IGUALDADE DE TRATAMENTO

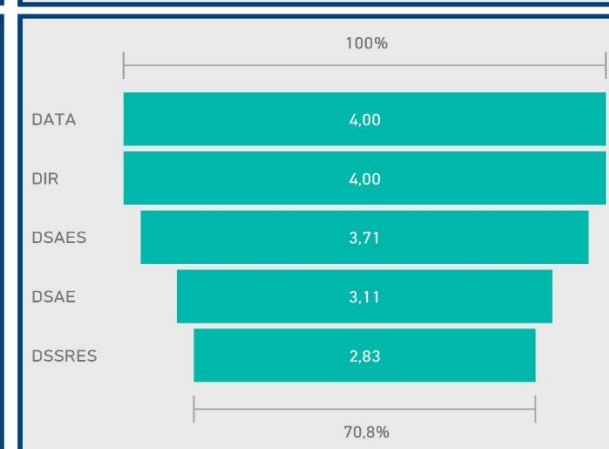
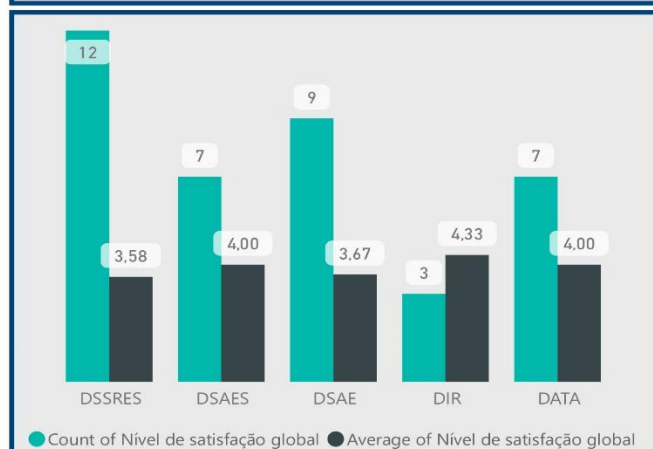


SATISFAÇÃO COM AMBIENTE DE TRABALHO



2018

2017



O *Benchmarking* é um instrumento de gestão que visa a comparação entre pelos menos duas realidades, sendo no caso da DGES comparada a satisfação dos trabalhadores nos anos de 2017 e 2018, uma vez que esta comparação permite identificar dois momentos diferenciadores do quotidiano das Unidades Orgânicas.

Realizada a comparação interna, constata-se:

- Aumento das respostas ao questionário de satisfação – maior envolvimento;
- Aumento da satisfação global dos trabalhadores, com exceção da DATA, a qual piorou o nível de perceção na Igualdade de tratamento e na Satisfação com o ambiente de trabalho.

Ações como o Programa + DGES (1.0 e 2.0) revelaram-se motivadores e uniram os trabalhadores numa cultura que se quer de melhoria e de participação.

2.7. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTOAVALIAÇÃO

Foi realizado, em janeiro de 2018, um questionário de satisfação aos colaboradores da DGES. Na generalidade, a maioria dos colaboradores respondentes aos questionários se encontra satisfeito com a organização no seu todo.

Este questionário tem como objetivo medir o grau de satisfação dos colaboradores, sempre numa perspetiva de melhoria contínua, e de modo a poder compará-la ao longo do tempo e numa tentativa de corrigir os aspetos que não se encontrem de acordo com as necessidades dos colaboradores e da organização.

	<i>DGES</i>	<i>DATA</i>	<i>DRMCI</i>	<i>DSAES</i>	<i>DSSRES</i>	<i>DSAE</i>	<i>DIR</i>
Convites	85	18	9	11	21	15	11
Respostas	54	12	0	10	17	10	5
Taxa de Resposta	64%	67%	0%	91%	81%	67%	45%

Tabela 12 – Taxa de resposta aos questionários

Dos questionários aplicados foi obtida uma taxa de resposta de 64%.

O questionário versou sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como o colaborador perceciona a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma.

Da análise dos resultados, constatou-se que 74% dos colaboradores, que responderam ao questionário se encontra satisfeito ou muito satisfeito.

Os dados relativos à satisfação dos trabalhadores e dirigentes da DGES podem ser analisados na página abaixo, podendo-se aferir, de um modo geral, que os trabalhadores da DGES se encontram motivados.

Satisfação global dos trabalhadores

Nº de trabalhadores

85

Nº de respostas

54

Taxa de Resposta

64%

Avaliação Global



UO
Nº trabalhadores
Taxa de resposta

Avaliação
Global

Colaboradores com
a organização

Gestão e dos sistemas
de informação e
gestão

Condições de
trabalho

Desenvolvimento
profissional

Níveis de
motivação

Estilo de liderança
dos dirigentes
superiores

Estilo de liderança
dos dirigentes
intermédios

DSSRES

21

80,95%

DATA

18

66,67%

DSAE

15

66,67%

DIR

11

45,45%

DSAES

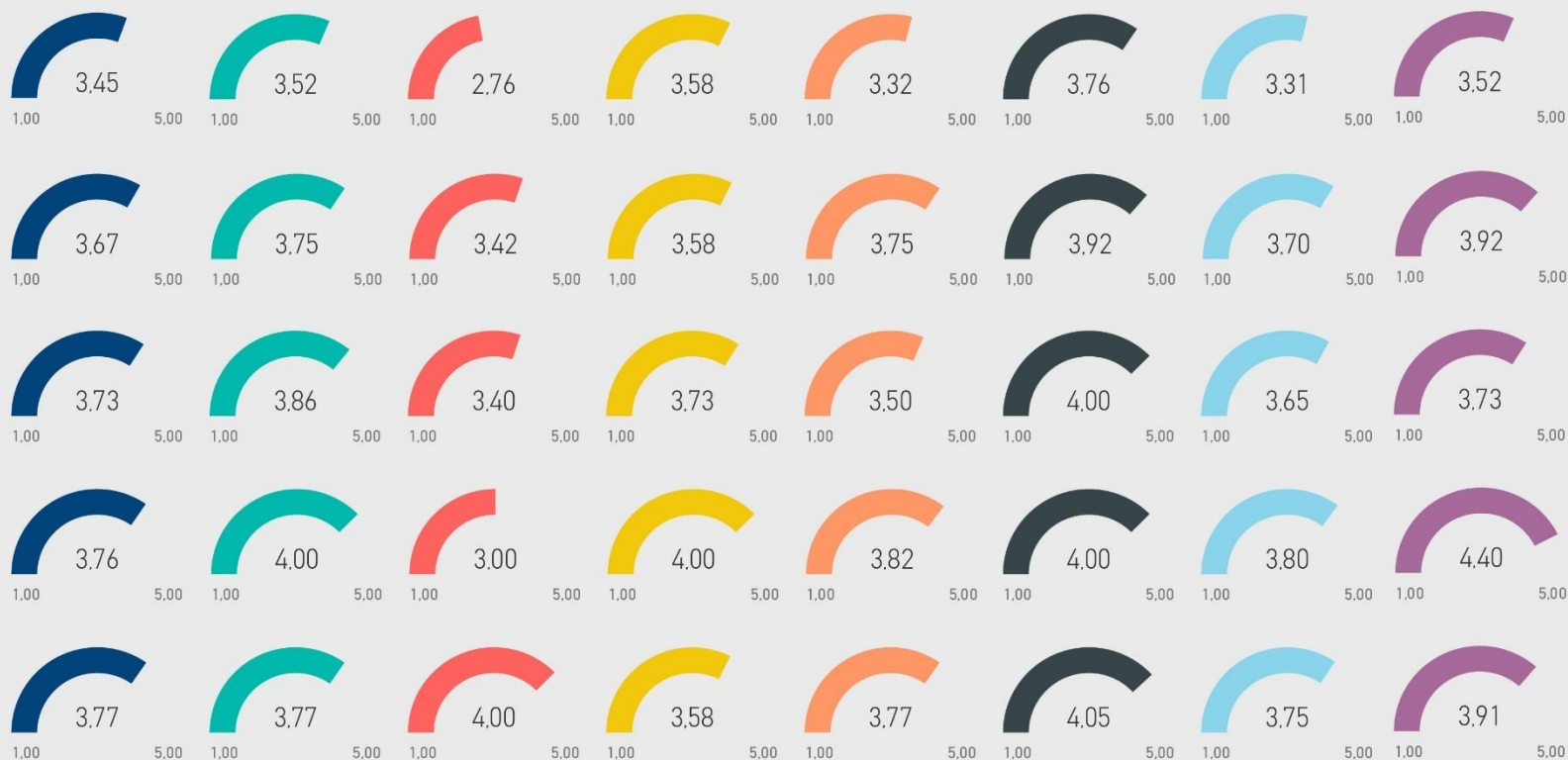
11

90,91%

DRMCI

9

0,00%



SEM DADOS

2.8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES

DIREÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

DSSRES	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Desmaterializar e simplificar processos e procedimentos	Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos = (nº de atividades implementadas / nº de atividades não implementadas) x 100	65%	51%	Atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	3,5	
	Criar o Registo único nacional	Taxa de realização do plano de implementação = (nº de atividades realizadas / nº de atividades previstas) x 100	65%	100%	Superado
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	4	
	Criar um Sistema integrado de gestão da Rede do ES	Taxa de realização do plano de implementação = (nº de atividades realizadas / nº de atividades previstas) x 100	65%	100%	Superado
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	4	
	Garantir a gestão de processos de RIP e outras alterações	Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES = (nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES / nº de processos em curso) x 100	Taxa [80%-90%]	0,7	Não atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível [3 a 4]	3	
	Garantir a gestão de processos relativos às infraestruturas	Taxa de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES = (nº de processos concluídos ou pendentes por motivos não imputáveis à DSSRES / nº de processos em curso) x 100	Taxa [80%-90%]	0,7	Não atingido
		Nível de qualidade das atividades desenvolvidas	Nível 3,5	3	

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

DSSRES	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Garantir a emissão de documentação relativa ao reconhecimento de instituições e cursos	Prazo médio de emissão de declarações de reconhecimento de IES e cursos = (média do nº de dias entre a data do pedido e a emissão)	Prazo médio: 5,5 dias	3,21	Superado
	Garantir a gestão de processos de registo de CTeSP	Prazo para conclusão dos pedidos de registo	Prazo limite: 31-05-2018 (salvo situações não imputáveis à DSSRES)	31/05/2018	Atingido
	Garantir a gestão de processos de registo de ciclos de estudos conferentes de grau	Prazo médio de registo de ciclos de estudos	Prazo médio [40 a 45 dias]	29	Superado
	Garantir a gestão do processo de fixação de vagas para acesso ao ensino superior	Taxa de cumprimento no prazo do plano de atividades relativo à fixação de vagas = (nº de atividades realizadas no prazo / nº de atividades realizadas fora do prazo) x 100	Taxa 90% no prazo	90%	Atingido
	Medir a satisfação dos <i>colaboradores DSSRES</i>	Nível de satisfação dos colaboradores da DSSRES (resultado do inquérito anual)	Nível 7	7	Atingido
	Medir a satisfação das IES com a desmaterialização processo	Nível de satisfação das IES com desmaterialização de processos (resultados dos inquéritos)	Nível [5 a 6]	–	Não Apurado

Objetivos	Indicadores	Superados	6
11	16	Atingidos	5
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	4
69%	38%	Não Apurado	1

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À REDE DO ENSINO SUPERIOR

	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
DSSRES	1 Assistente Operacional 1 Assistente Técnico 20 técnicos superiores (incluindo 10 Bolseiros de Gestão, Ciência e Tecnologia integrados como técnicos superiores a 12-12-2018)	Tendo em conta a elevada variedade e complexidade das áreas, atividades e tarefas prosseguidas na DSSRES, a diminuição de recursos humanos, e a limitação dos recursos financeiros, houve o cuidado de tirar partido das novas tecnologias ao dispor da DGES, apenas com os recursos disponíveis, de modo desenvolver automatismos de processo que permitem ganhos de eficiência e melhoria da qualidade. Esta foi uma boa prática iniciada em 2017 e que em 2018 foi mais marcante, com vantagens diretas ao nível da eficiência.	OFERTA FORMATIVA i. Ciclos de estudos conferentes de graus a. Comunicar à DGEEC os registos de criação e os registos de alteração quando haja lugar a alteração de denominação b. Proceder ao cancelamento do registo na sequência da cessação de ciclos de estudos ou da não acreditação c. Propor a homologação ministerial das medidas de salvaguarda dos estudantes em caso de cessação de ciclos de estudos ii. Comissões presididas pelo Diretor-Geral e que incidem sobre os cursos técnicos superiores profissionais, e os cursos de especialização tecnológica a. Preparar reuniões, dar apoio técnico, apreciar pedidos de autorização de funcionamento de CET, elaborar atas e propostas de deliberação REDE DO ENSINO SUPERIOR a. 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 de toda a documentação fundamental. b. Resposta às solicitações de outras entidades ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR ENCERRADOS a. Responder à IGEC, tribunais e outras autoridades públicas no âmbito de investigações e processos instaurados b. Emitir documentação a partir dos espólios académicos c. Organizar e inventariar documentação dos espólios académicos

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

DSAE	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Garantir a manutenção e melhoria contínua dos processos de análise e decisão de requerimentos do ensino superior privado	Taxa de incidência = (nº de requerimentos recebidos e analisados sem incidências / nº requerimentos recebidos e analisados com incidências) x 100	<25%	23%	Atingido
	Assegurar análise e decisão aos pedidos de atribuição bolsa que sejam da competência da DGES	Taxa de redução = (prazo médio de resposta (ou decisão) 2018/ prazo médio de resposta 2017) x 100	5 dias úteis	5	Atingido
		Taxa de resposta aos requerimentos NEE dentro do prazo = (nº de requerimentos com decisão no prazo/ nº requerimentos com decisão) x 100	85%	85%	Atingido
	Melhorar a prestação e disponibilização de informação	Taxa de redução = (prazo médio de resposta 2018 - prazo médio de resposta 2017) / prazo médio de resposta 2018) x 100	5%	10%	Superado
		Taxa de disponibilização de dados = (nº de publicações executadas / nº publicações previstas [contém obrigatórias]) x 100	95%	100%	Superado
	Formar parceiros	Taxa de execução do plano de ações= (ações realizadas/ações planeadas) x100	90%	100%	Superado
	Cumprir os objetivos dos projetos cofinanciados	Taxa de reembolsos = (nº de pedidos de reembolso submetidos/ nº de reembolsos recebidos) x 100	80%	100%	Superado
		Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro) / (despesa auditada)	0,75 (menor ou igual)	0	Não apurado

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

DSAE	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa no âmbito do Simplex+	Taxa de execução das ações programadas = (ações executadas / ações planeadas) x 100	70% - 80%	0	Não apurado
	Propor iniciativas inovadoras	Nº de medidas inovadoras aprovadas	5	5	Atingido
	Contribuir para a implementação do sistema de gestão documental	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas / nº atividades solicitadas) x 100	80%	75%	Não atingido

Objetivos	Indicadores	Superados	4
8	11	Atingidos	5
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	1
73%	36%	Não Apurado	2

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO AO ESTUDANTE

DSAE	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
	Situação a 31-12-2018: 1 diretora de serviços 11 técnicos superiores (incluindo 2 bolseiras integradas como técnicas superiores a 12-12-2018)	Participação colaborativa com as diversas instituições de ensino superior no desenvolvimento das ferramentas utilizadas por todas no âmbito da ação social direta.	Assegurar a análise e decisão sobre os pedidos de atribuição de outros tipos de bolsa, que são da competência da DGES, designadamente: bolsas do Programa Retomar, bolsas de mobilidade do Programa +Superior.
	Entradas a 02-2018 e a 05-2018 (por mobilidade): 2 técnicas superiores	Introdução de melhorias contínuas nas plataformas informáticas, incluindo as necessárias à interoperabilidade com outras entidades da Administração Pública para obtenção de dados indispensáveis à análise.	Desenvolvimento das ações que competem à DGES no domínio das bolsas por mérito.
	Saída a 11-2018 (por fim do período de mobilidade): 1 técnica superior	Interação com outras UO's da DGES para utilização de informação comum e de dados disponíveis internamente.	Apoio, na divulgação, prestação de informação aos estudantes e de indicações às instituições de ensino superior, à iniciativa Comboio do Conhecimento.
	Regresso a 04-2019 de licença de maternidade alargada: 1 bolseira (posteriormente integrada como técnica superior)	Existência de uma boa e célere comunicação, quer com as entidades cofinanciadoras, quer junto das entidades envolvidas na prestação de contas.	

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

DSAES	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Upload de todos os documentos - Procedimentos com instrução de candidatura - Contingentes especiais e Artigo 20.º-A - Fase final	Nº de procedimentos implementados na totalidade	3	4	Superado
	Melhorar o formulário 20.º-A – Conversão de classificações exames finais de ensino secundário estrangeiro - Candidatura <i>online</i> ao Concurso Nacional de Acesso e Concursos Institucionais - Continuação	Taxa de redução = (Tempo médio gasto em 2018 / Tempo médio gasto em 2017) x 100	-15%	100%	Atingido
	Reformular formas de comunicação - Conteúdos - BE. Com	Nº de novas funcionalidades/conteúdo	3	6	Superado
	Reestruturar a Newsletter – Acesso	Nº de edições	1	1	Atingido
	Gerir e manter atualizados os conteúdos da UO - Portal DGES	Nº de atualizações e novos conteúdos	6	4	Superado
	Gerir e manter atualizados os conteúdos - Portal Inclui IES	Taxa de atualização de conteúdos = (N.º de conteúdos introduzidos / N.º de conteúdos solicitados) x 100	80%	125%	Superado
	Elaborar pareceres e propostas legislativas	Taxa de pareceres e propostas legislativas elaboradas = (N.º de pareceres e propostas elaboradas / N.º de pareceres e propostas solicitadas) x 100	80%	750%	Superado
	Elaborar pareceres	Taxa de pareceres elaborados = (N.º de pareceres elaborados / N.º de pareceres solicitados) x 100	80%	125%	Superado
	Elaborar estudos e pareceres	Taxa de estudos e pareceres elaborados = (N.º de estudos e pareceres elaborados / N.º de estudos e pareceres solicitados) x 100	80%	125%	Superado

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

DSAES	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Criar site	Data de disponibilização online	Início do prazo de inscrição exames finais nacionais	Antes da data do início do prazo de inscrição exames finais nacionais	Superado
	Elaborar Inquéritos	Taxa de execução das ações planeadas = (N.º de ações executadas / N.º de ações planeadas) x 100	75%	200%	Superado
	Elaborar e aplicar inquéritos de satisfação	Taxa de satisfação aferida através dos resultados dos inquéritos (1 a 5)	3	4,73	Superado
	Diminuir o tempo médio de resposta aos tickets em relação a 2017	Taxa de redução = (Tempo médio de resposta 2018 / Tempo médio de resposta 2017) x 100	10%	–	Não Apurado
	Promover a participação dos colaboradores em ações de formação	Percentagem de trabalhadores que frequenta ações de formação por ano	50%	300%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	11
14	14	Atingidos	2
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	0
93%	79%	Não Apurado	1

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO AO ENSINO SUPERIOR

DSAES	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
	Situação a 31-12-2018:	Desmaterialização e simplificação de procedimentos - Análise de processos de candidatura CNA - Redução do tempo e melhoria da qualidade de análise	Desmaterialização do procedimento de emissão de documentos - Criação de assinatura digital e envio em formato digital
	1 Dirigente	Tempo médio de resposta reduzido - BE. Com e restantes canais de comunicação	Controle dos pagamentos dos pedidos de documentos através da plataforma de tickets BE.COM
	6 Técnicos Superiores	Interação colaborativa com os diferentes <i>stakeholders</i>	
	(2 entradas em mobilidade e 1 entrada PREVPAP)	Introdução de melhorias contínuas nas plataformas informáticas - CNA e RE	
	4 Assistentes Técnicos		

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

DRMCI	Objetivo	INDICADOR	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Divulgar e ampliar os resultados de intervenção da DRMCI	Taxa de resposta a pedidos = (nº pedidos respondidos/ nº pedidos solicitados) x 100	80%	113%	Superado
		1 newsletter por semestre	2	2	Atingido
		Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/nº atividades solicitadas) x 100	80%	116%	Superado
	Colaborar na elaboração do portal <i>Study&research</i> in Portugal	Taxa de execução das ações programadas = (nº ações executadas/ nº ações planeadas) x 100	85%	147%	Superado
	Promover a imagem do ensino superior português e apoio à sua internacionalização	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	174%	Superado
	Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa inclui Simplex+	Taxa de execução das ações programadas = (nº ações executadas/ nº ações planeadas) x 100	80%	134%	Superado
		Taxa de resposta a solicitações das IES = (nº respostas/ nº solicitações) x 100	80%	138%	Superado
	Contribuir para a implementação do sistema de gestão documental	Taxa de cumprimento das atividades planeadas para 2018 = (nº de atividades desenvolvidas/ nº de atividades planeadas) x 100	80%	114%	Superado
	Acompanhar e apoiar a definição de políticas e assegurar a participação nacional em programas e projetos do Ensino Superior, no quadro da UE e da sua cooperação externa	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	186%	Superado
	Implementar projetos de âmbito nacional e internacional, acompanhando ativamente o planeamento, execução e avaliação das atividades	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	168%	Superado

DIVISÃO DE RECONHECIMENTO, MOBILIDADE E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

DRMCI	Objetivo	INDICADOR	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Acompanhar e apoiar a definição de políticas no âmbito das ações de cooperação bilateral e multilateral no domínio do ensino superior	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	118%	Superado
		Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	163%	Superado
	Promover a recolha e sistematização de informação sobre o sistema de ensino superior português, nos domínios nacional e internacional	Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	131%	Superado
		Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	155%	Superado
		Taxa de execução das atividades solicitadas = (nº atividades executadas/ nº atividades solicitadas) x 100	80%	125%	Superado
	Responder a solicitações no âmbito do centro ENIC/NARIC	Taxa de resposta a solicitações junto do centro ENIC/NARIC (incluindo BE.COM) = (nº respostas/ nº solicitações) x 100	90%	111%	Superado
	Responder às solicitações de pedidos de registo no prazo legal	Nº de processos não respondidos no prazo legal a contar da data de registo de entrada	3	23	Superado
	Atualizar as bases de dados dos pedidos de registo e de equivalência ou reconhecimento de habilitações superiores estrangeiras	Taxa de pedidos inseridos nas bases de dados = (nº pedidos inseridos/ nº pedidos recebidos) x 100	90%	83%	Não atingido

Objetivos	Indicadores	Superados	16
8	18	Atingidos	1
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	1
94%	89%	Não Apurado	2

DRMCI	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
	1 dirigente	Implementação do sistema de atendimento da equipa do reconhecimento académico por agendamento prévio online.	Preparação do novo portal " <i>Study & research in Portugal</i> " no âmbito da RCM n.º 78/2016, participando no Grupo criado para o efeito, elaborando conteúdos, respondendo aos pedidos de informação recebidos e procedendo à divulgação desta iniciativa.
	8 técnicos superiores	Implementação de ferramenta de gestão dos turnos de atendimento (presencial, telefónico e BE.COM) da equipa do reconhecimento académico através de plataforma <i>online Staffhub</i> .	Participação na NAFSA 2018.
		Implementação da desmaterialização e da simplificação de processos no que concerne ao pedido, emissão e envio das Declarações NARIC exclusivamente por via digital.	Participação no grupo de trabalho de Peritos da UE para a implementação das Redes de Universidades Europeias.
			Participação na candidatura do Projeto <i>OpenU (Online Pedagogical Resources for European Universities)</i> à Ação-chave 3 do Programa Erasmus+ que foi selecionada com um financiamento de 1.998.654,00€. O <i>OpenU</i> pretende criar um <i>hub</i> europeu no ensino superior para aprendizagem online, apoio de mobilidade virtual e mista, e permitir campus virtuais e partilha de boas práticas.
			Colaboração na redação e revisão final da proposta de Decreto-Lei sobre reconhecimento de qualificações estrangeiras de ensino superior, que resultou na entrada em vigor do DL n.º 66/2018, de 16 de agosto.
			Elaboração de proposta de articulado para a Portaria n.º 33/2019, de 25 de janeiro, que veio regulamentar o DL n.º 66/2018, de 16 de agosto.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DATA	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Executar as atividades para a implementação do SGD	Taxa de cumprimento das atividades planeadas para 2018 = (nº de atividades desenvolvidas / nº de atividades planeadas) x 100	90%	100%	Superado
	Reduzir o consumo de consumíveis de impressão (papel, toner e tinteiro)	Taxa de redução do consumo = ((consumo de 2017 - consumo de 2018) / consumo de 2018) x 100	30%	40%	Superado
	Garantir o tempo médio de instrução	Nº médio de dias = (data de cabimento – data de informação de início de procedimento)	5 dias	12,94	Não atingido
	Proceder à divulgação de conteúdos internos e externos	Taxa de divulgação = (nº conteúdos divulgados/ nº de conteúdos a divulgar) x 100	80%	100%	Superado
	Atualizar e disponibilizar FAQ'S na intranet	Taxa de atualização = (nº conteúdos atualizados/ nº de conteúdos a atualizar) x 100	80%	100%	Superado
	Garantir o tempo medio de pagamento a fornecedores	Nº médio de dias = (data de pagamento – data fatura)	30 dias	29,07	Superado
	Elaborar os relatórios trimestrais para monitorização da execução orçamental	Nº relatórios elaborados	3 relatórios	4	Superado
	Melhorar o Controlo de processos e procedimentos da DATA	Taxa de atividades realizadas = (nº atividades realizadas / nº atividades planeadas) x 100	80%	83%	Superado

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DATA	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Reestruturar o Manual de Procedimentos da área financeira	Reestruturar o Manual de Procedimentos da área financeira	30/11/2018	30/11/2018	Atingido
	Apresentar e desenvolver o Plano de Formação da DGES	Taxa de cumprimento das atividades planeadas para 2018 = (nº de atividades desenvolvidas/ nº de atividades planeadas) x 100	90%	133%	Superado
	Avaliar a eficácia da Formação	Taxa de eficácia= (nº avaliações positivas/nº de participantes) x 100	75%	82%	Superado
	Elaborar um relatório de avaliação com medidas inovadoras sobre a gestão da formação	Qualidade dos relatórios	Satisfaz	Satisfaz	Atingido

Objetivos	Indicadores	Superados	9
12	12	Atingidos	2
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	1
92%	75%	Não Apurado	0

DATA	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
	Situação a 31-12-2018:	Melhoria contínua da monitorização da execução orçamental	Adoção de ferramenta transversal às várias UO's que permite assegurar um controle mais eficaz da receita
	- 1 chefe de divisão - 7 técnicos superiores - 8 assistentes técnicos	Redução do consumo de papel, por força da progressiva desmaterialização de processos	Promoção da partilha de informação entre UO's, para uma melhor integração interna, através da realização de reuniões periódicas.
		Disponibilização de FAQ's para um acesso mais célere e uniforme à informação da área de recursos humanos	

DIREÇÃO - INFORMÁTICA

DIR_INF	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Substituir o sistema de salvaguarda de dados com implementação de sistemas redundantes e dispersos geograficamente	Data de conclusão	Até 31/12	-	Não atingido
	Atualizar o sistema de segurança de perímetro.	Data de implementação	Até 31/12	-	Não atingido
	Configurar mecanismos de redundância na rede local da DGES	Data de conclusão	Até 31/03 (alterado para	20/11/2018	Superado
	Iniciar a utilização de sistemas baseados em <i>Cloud</i> para filtragem de pedidos DNS	Data de conclusão	Até 31/12	10/10/2017	Superado
	Migrar [a restante] componente analógica da rede de voz para VoIP	Data de conclusão	Até 31/12	-	Não atingido
	Implementar um sistema de gestão de desktops virtuais (VDI)	Data de conclusão	Até 31/12	-	Não atingido
	Integrar o Sistema de <i>Single Sign-on</i> na maioria de Sistemas de Informação da DGES	Data de conclusão	Até 31/12	06/04/2018	Superado
	Colaborar no arranque do desenvolvimento da plataforma para o Registo Único de Diplomas e sistemas de informação associados	Data de conclusão	Até 31/12	16/10/2018	Superado
	Implementar a plataforma do Estudante-ID	Data entrada em produção	Até 31/08	-	Não atingido
	Lançar uma aplicação mobile para interação dos alunos com os sistemas de informação da DGES	Data entrada em produção	Até 31/08	-	Não atingido
	Renovar o sistema de multifuncionais e implementar um sistema de gestão e de controlo de custo de impressões	Data de implementação	Até 31/12	-	Não atingido
	Apoiar na utilização da Plataforma SmartMEC	Data de implementação	Até 31/12	19/6/2018	Superado

DIREÇÃO – NÚCLEO DE APOIO À INOVAÇÃO, PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO

DIR_NAIPA	Objetivo	Indicador	Meta	Execução	Nível de cumprimento
	Promover a articulação necessária para a execução das atividades para a implementação do SGD	Data de implementação	Até 31/12	Todas as tarefas foram realizadas, porém o SGD não foi implementado	Atingido
	Realizar sessões temáticas para os trabalhadores	Taxa de participação = (nº de participantes / nº trabalhadores) x 100	90%	100%	Superado
		Nº de sessões	≥ 10	18	Superado
	Assegurar e divulgar a monitorização do PA	Nº de monitorizações	3	3	Atingido
		Nº de divulgações	3	3	Atingido
	Construir e definir as linhas metodológicas do PE da DGES	Data de conclusão	até 31/05 (alterado para 10-10-2018)	10/10/2018	Atingido
	Colaborar no Projeto <i>Ge-HEI - Gender Equality in Higher Education Institutions</i>	Taxa de resposta às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	100%	100%	Atingido
		Qualidade da resposta	Boa	Boa	Atingido
	Assegurar a participação na feira Futurália	Taxa de execução das tarefas = (nº tarefas atribuídas / nº tarefas realizadas) x 100	90%	90%	Atingido
		Data de participação	14 - 18/03	14 - 18/03	Atingido
	Assegurar diversas representações institucionais	Taxa de participação às solicitações = (nº de respostas / nº de solicitações) x 100	85%	100%	Superado

Objetivos	Indicadores	Superados	7
19	23	Atingidos	8
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	8
65%	30%	Não Apurado	0

DIREÇÃO

	Recursos Humanos	Boas Práticas	Atividades relevantes (não constantes em PA)
Direção	- 1 Diretor-Geral - 1 Subdiretora-Geral - 1 Especialista de informática - 6 Técnicos superiores - 1 Técnico de informática - 1 Assistente operacional	Atualização ao momento das várias plataformas onde a DGES se encontra Dar a conhecer os projetos internos aos trabalhadores Divulgar ao exterior Missão, Visão e Valores da DGES Criação de nova uma imagem gráfica	Projetos Portugal 2020 (SAMA) <i>Eurostudent</i> Monitorização das denúncias das Praxes Dinamização e organização do Programa + DGES

2.9. ANÁLISE DOS RECURSOS

Para a realização da missão da DGES, é decisiva a existência de uma estrutura de recursos humanos (RH) adequada e multidisciplinar.

Para o QUAR 2018 foram planeados um total de 88 efetivos, a que correspondem 1004 pontos, como se verifica no quadro abaixo:

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	0
Dirigentes - Direção intermédia	16	6	96	5	80	-16
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	60	720	61	732	12
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	16	128	14	112	-16
Assistente Operacional	5	4	20	2	10	-10
Total	70	88	1004	84	974	-30

Tabela 13 – Recursos Humanos DGES¹

De acordo com a pontuação, face aos 1004 pontos planeados, foram executados 974. Verifica-se, deste modo, uma **taxa de realização dos recursos humanos de 97%**.

Recursos Humanos (pontos)

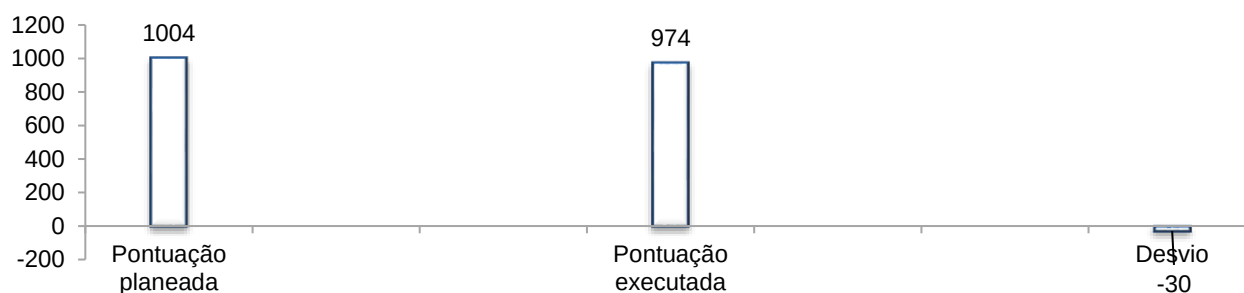


Figura 5 – Recursos Humanos Planeados Vs Utilizados (em pontos)

¹ Saliencia-se que os 84 trabalhadores apresentados é o número correto a 31 de dezembro de 2018. Contudo no Balanço Social constam 85, pois foi contabilizada uma trabalhadora que saiu a 30/11, mas cujo vencimento foi processado em dezembro. A lógica do Balanço Social foi de inserir dados semelhantes ao SIOE.

2.9.1. ANÁLISE DO GRAU DE EXECUÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros da DGES provêm de três fontes: Orçamento de Estado, receitas próprias e receitas comunitárias.

Da análise do orçamento executado, conclui-se que a gestão dos recursos financeiros da DGES foi feita de forma eficiente e racional, atentas as reposições e cativações ocorridas decorrentes de legislação em vigor.

Apresentam-se de seguida a Tabela 13 e a Figura 7 onde se esquematiza o acima descrito:

Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio	Taxa de realização
Orçamento de atividades/funcionamento	3 162 136	2 866 686	-295 450	91%
Despesas c/Pessoal	1 892 209	2 009 817	117 608	106%
Aquisições de Bens e Serviços	809 705	632 623	-177 082	78%
Outras despesas correntes	245 000	224 246	-20 754	92%
Investimento/projetos	0	138 526	138 526	
Outros valores	0	0	0	
Total	3 162 136	3 005 212	-156 924	95%

Tabela 14 – Orçamento de Funcionamento e Investimento (apresentados em QUAR)

Recursos Financeiros (euros)

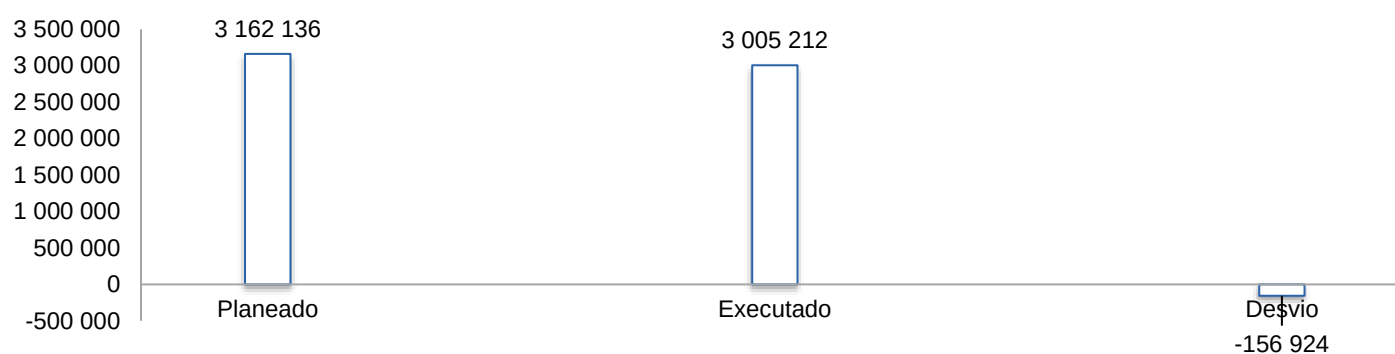


Figura 6 – Orçamento de Funcionamento (apresentados em QUAR)

2.9.2. ANÁLISE DA PRODUTIVIDADE

A produtividade em termos económicos é comumente definida como a expressão da eficiência da produção e mede-se através do rácio entre a produção obtida (*output*) e os fatores produtivos nela utilizados (*input*) num determinado período de tempo.

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
50%	34%	34%	Eficácia	O. 1	I. 1	100,00%	100,00%	100,00%
		33%			I. 2	100,00%		
		33%			I. 3	100,00%		
	33%	50%		O. 2	I. 4	100,00%	100,00%	
		50%			I. 5	100,00%		
	33%	100%		O. 3	I. 6	100,00%	100,00%	
25%	33%	50%	Eficiência	O. 4	I. 7	125,00%	150,00%	119,98%
		50%			I. 8	175,00%		
	33%	100%		O. 5	I. 9	100,00%	100,00%	
	34%	100%		O. 6	I. 10	110,23%	110,23%	
25%	50%	100%	Qualidade	O. 7	I. 11	117,77%	117,77%	117,97%
	50%	75%		O. 8	I. 12	120,00%	118,17%	
		25%			I. 13	112,67%		
100%	100%	133%	Global					109,49%

Tabela 15 – Desempenho Global

Com vista a uma análise interna da produtividade, o rácio a considerar deverá ser:

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RH}}$$

$$\text{PRODUTIVIDADE} = \frac{109,49\%}{95\%} = 1,13$$

Realizando uma análise comparativa da taxa de produtividade com a verificada em 2017 (1,06), verifica-se que, face aos recursos humanos disponíveis, o desempenho global da DGES teve um incremento de 0,07.

2.9.3. ANÁLISE CUSTO-EFICÁCIA

Uma análise do custo – eficácia pretende avaliar em que medida o custo inerente ao desempenho global foi o menor possível. Na prática, esta análise é útil se houver termo de comparação, quer ao nível de resultados de anos anteriores, quer ao nível da comparação com outras organizações.

$$\text{CUSTO vs. EFICÁCIA} = \frac{\text{Taxa de realização global}}{\text{Taxa de utilização de RF}}$$

$$\text{CUSTO vs EFICÁCIA} = \frac{109,49\%}{95\%} = 1,15$$

Realizando uma análise comparativa da taxa custo vs. eficácia com a verificada em 2017 (1,19), verifica-se que, face aos recursos financeiros disponíveis, o desempenho global da DGES registou um ligeiro decréscimo (0,04).

3 - BALANÇO SOCIAL

3.1. BALANÇO SOCIAL (SUMÁRIO)

A seguir é apresentado um sumário do Balanço Social (dados a 31 de dezembro de 2018), podendo ser visto na íntegra nos anexos do presente Relatório.

3.1.1. RECURSOS HUMANOS

Grupo/cargo/carreira/ Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior			1	1	1	1	2
Dirigente intermédio			0	5	0	5	5
Técnico Superior	21	40			21	40	61
Assistente técnico	3	10			3	10	13
Assistente Operacional	1	1			1	1	2
Informático	2				2	0	2
Total	27	51	1	6	28	57	85

Tabela 16 – Trabalhadores da DGES

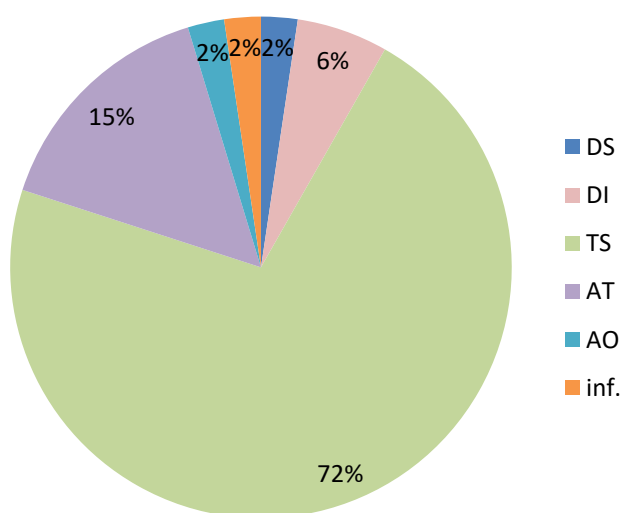


Figura 7 - Trabalhadores por cargo/carreira

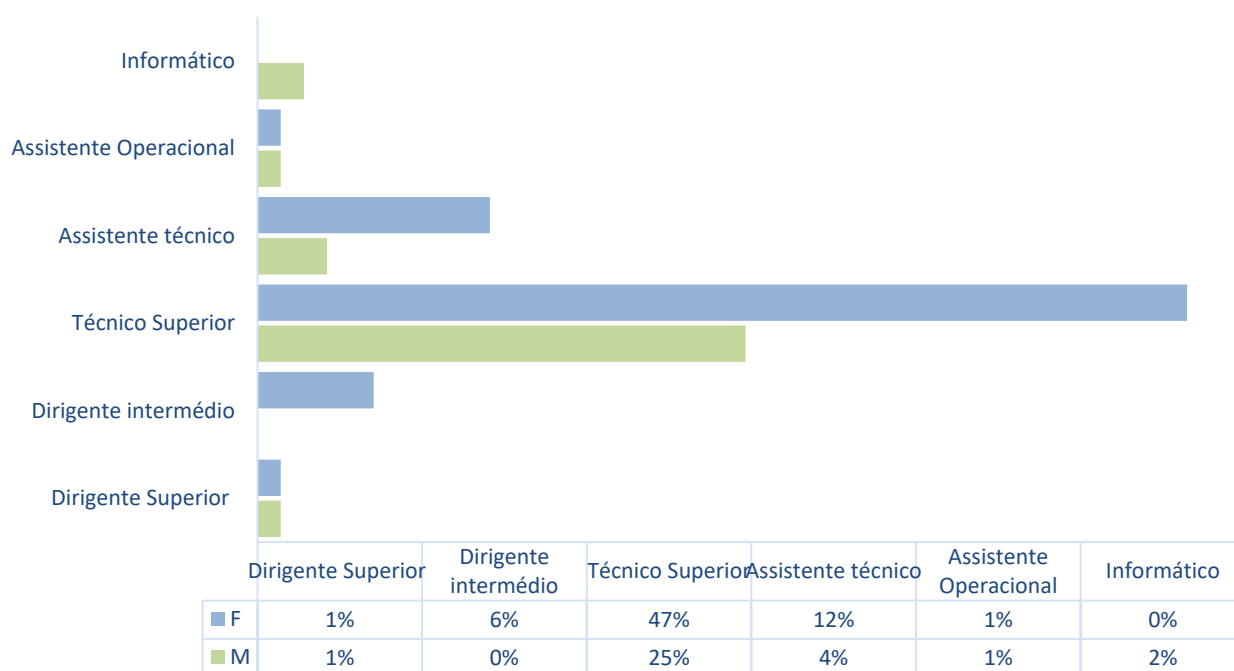


Figura 8 – Trabalhadores por género

A taxa de feminização da DGES é de 67%.

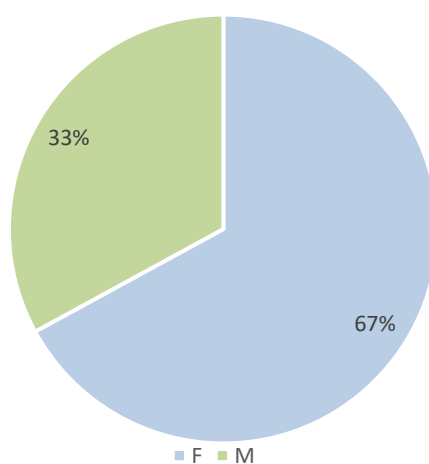


Figura 9 – trabalhadores por género (total)

Constata-se que o nível de escolarização da DGES é na sua maioria a licenciatura.

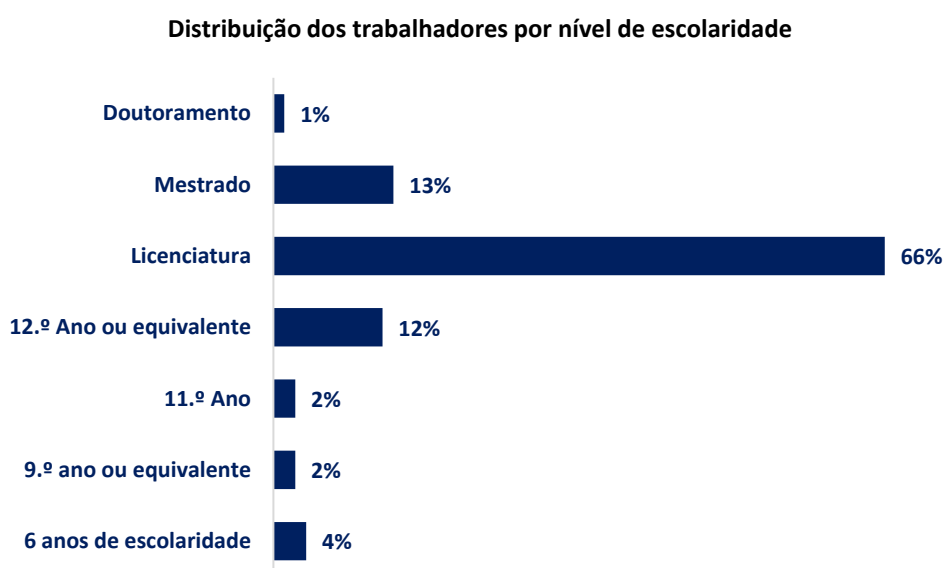


Figura 10 - Distribuição dos trabalhadores por nível de escolaridade

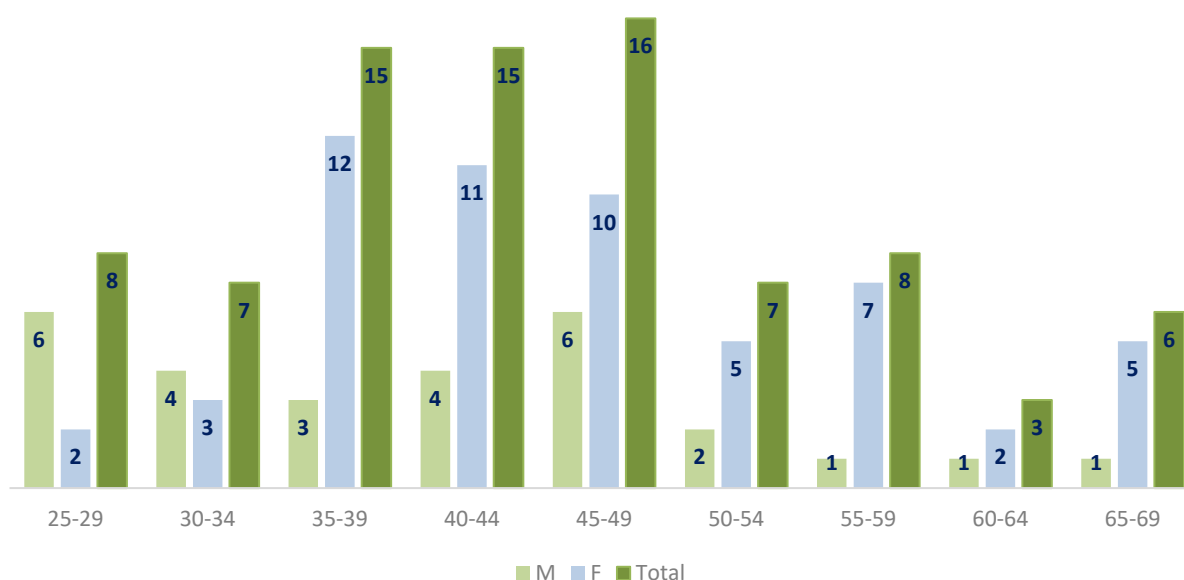


Figura 11 – Estrutura etária dos trabalhadores da DGES

De modo a terminar este sumário do Balanço Social, caracterizamos as ausências do ano 2018.

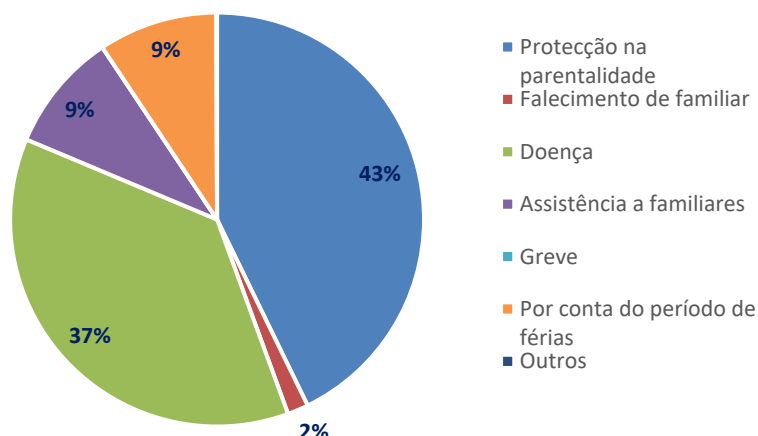


Figura 12 - Distribuição de ausências

Principais Indicadores Balanço Social

	2017	2018
Género	73% de mulheres	67% de mulheres
Idade	47% entre 40 e 44 anos	15% entre 40 e 44 anos
Carreira/Categoria	57% técnicos superiores	72% técnicos superiores
Modalidade de vinculação	88% CTFPTI	92% CTFPTI
Antiguidade	38% entre os 5 e 9 anos	38% entre os 5 e 9 anos
Habilitações académicas	58% licenciados	66% licenciados
Motivos de Saída	75% mobilidade	29% mobilidade
Regime de Horário	70% horário flexível	71% horário flexível
Período normal de trabalho	100% 35h	100% 35h
Motivo de Ausência	61% protecção na parentalidade	43% protecção na parentalidade
Renumerações Iliquidas	27% entre os 1501€ - 1750€	22% entre os 1501€ - 1750€
Ações de Formação	43 participações	1297 participações (inclui MAISDGES)

Tabela 17 – Principais Indicadores Balanço Social

4 – AVALIAÇÃO FINAL

AVALIAÇÃO FINAL

No presente relatório, a realização de objetivos inscritos no QUAR, foram expostos em termos qualitativos e quantitativos, numa visão global e detalhada, de acordo com os indicadores referentes a cada objetivo, para os vários parâmetros de qualidade, eficácia e eficiência;

Foi igualmente salientada a importância das pessoas na materialização das metas da DGES, conferido pelas estruturas superiores e intermédias de gestão para a implementação do sistema avaliativo e ao nível da participação ativa dos colaboradores;

A continuidade em participar e desenvolver processos e projetos inovadores no campo de atuação da DGES permite ao cidadão um contacto imediato e simplificado com os serviços, possibilitando a prestação de respostas de valor e em tempo útil, as quais são garantidas através dos sistemas de informação existentes;

Continuando de forma a posicionar-se como organismo de referência a nível nacional e internacional a DGES prossegue o reforço positivo do seu desempenho.

Nestes termos, face à informação contida no presente relatório, que obedece ao previsto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sucessivamente alterada, conclui-se que a DGES, no ano de 2017, teve um “Desempenho bom”, em que atingiu todos os objetivos, superando alguns, de acordo com o disposto na alínea a), do n.º 1 do artigo 18.º do referido diploma.

5 – ANEXOS

ANEXO 1 – QUAR 2017

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

QUAR - 2018

Versão - 1

Designação da entidade:

Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, são tutelados pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1	Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior.
OE2	Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa.
OE3	Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências.

50%	Eficácia								100,0%	Atingido	0,0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
34%	O1. Melhorar os sistemas de comunicação (OE1)								100,0%	Atingido	0,0%
34%	I.1. Taxa de cumprimento do plano de desmaterialização e simplificação de processos e procedimentos	90%	100%	98%	95%	2%	100%	93%	100,0%	Atingido	0,0%
33%	I.2. Taxa de implementação de iniciativas inovadoras	6	6	95%	80%	10%	100%	74%	100,0%	Atingido	0,0%
33%	I.3. Taxa de cumprimento do plano de implementação do sistema de gestão documental	80%	30%	90%	95%	2%	100%	93%	100,0%	Atingido	0,0%
33%	O2. Assegurar o cumprimento das medidas SIMPLEX+ (OE2)								100,0%	Atingido	0,0%
50%	I.4. Taxa de execução das atividades planeadas	NA	90%	95%	95%	2%	100%	94%	100,0%	Atingido	0,0%
50%	I.5. Número de parcerias estabelecidas	NA	6	7	10	4	18	14	100,0%	Atingido	0,0%
33%	O3. Realizar/promover eventos, projetos, estudos e análises no âmbito do Ensino Superior (OE3)								100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.6. Taxa de execução das atividades planeadas	100%	100%	95%	95%	2%	100%	95%	100,0%	Atingido	0,0%
25%	Eficiência								120,0%	Superado	20,0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
33%	O4. Garantir um nível de segurança eficaz dos sistemas de informação (OE1)								150,0%	Superado	50,0%
50%	I.7. Testes de segurança a realizar pela equipa de informática	NA	NA	4	4	1	7	7	125,0%	Superado	25,0%
50%	I.8. Número de salvaguardas de dados testados anualmente	NA	NA	31	12	2	16	24	175,0%	Superado	75,0%
33%	O5. Aprofundar os mecanismos de integração dos sistemas de informação (OE1)								100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.9. Número de soluções / integrações realizadas	NA	NA	4	3	1	7	3	100,0%	Atingido	0,0%
34%	O6. Aumentar o nível de controlo interno da DGES (OE1)								110,2%	Superado	10,2%
100%	I.10. Taxa de cumprimento das medidas referenciadas no Plano de Gestão de Riscos e Infrações Conexas	NA	NA	68%	70%	10%	114%	88%	110,2%	Superado	10,2%

Designação da entidade:

Missão: Assegurar a conceção, a execução e a coordenação das políticas que, no âmbito do ensino superior, são tutelados pelo Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE1	Implementar novas formas de atuação e sistemas colaborativos no Ensino Superior.
OE2	Garantir a execução de medidas de simplificação e modernização administrativa.
OE3	Estimular a dimensão crítica das pessoas, com vista ao desenvolvimento de novas competências.

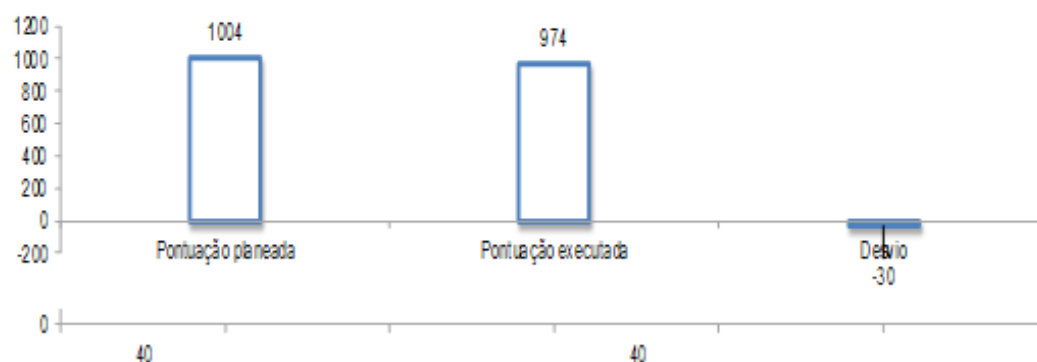
25%	Qualidade								118,0%	Superado	18,0%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
50%	O7. Assegurar um conjunto de ações com vista à qualificação e capacitação dos colaboradores da DGES (OE3)								117,8%	Superado	17,8%
100%	I.11. Taxa de execução do plano de formação aprovado	94%	123%	88%	85%	5%	100%	96%	117,8%	Superado	17,8%
50%	O8. Assegurar um conjunto de ações com vista à partilha de experiências e de conhecimento aos parceiros da DGES (OE3)								118,2%	Superado	18,2%
75%	I.12. Taxa de execução do plano de ação	100%	100%	95%	95%	2%	100%	99%	120,0%	Superado	20,0%
25%	I.13. Nível de avaliação das ações	NA	NA	4	3,5	0,5	5	4,26	112,7%	Superado	12,7%

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	40	0
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	5	80	0
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	39	468	61	732	264
Coordenador Técnico	9	0	0	0	0	0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	14	112	0
Assistente Operacional	5	3	15	2	10	-5
Total		63	715	84	974	-715

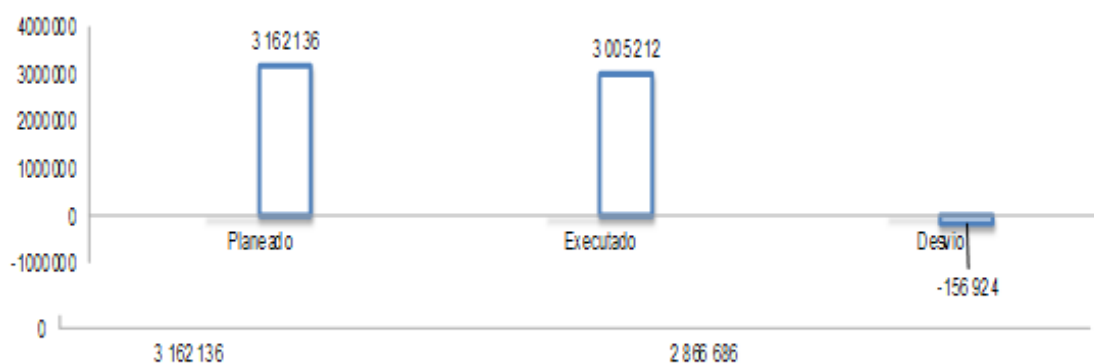
Recursos financeiros (euros)	Planeado	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	3 162 136	2 866 686	-295 450
Despesas c/Pessoal	1 892 209	2 009 817	117 608
Aquisições de Bens e Serviços	809 705	632 623	-177 082
Outras despesas correntes	245 000	224 246	-20 754
Investimento/projetos	0	138 526	138 526
Outros valores	0	0	0
Total	3 162 136	3 005 212	-156 924

Gráficos Recursos Humanos e Recursos Financeiros

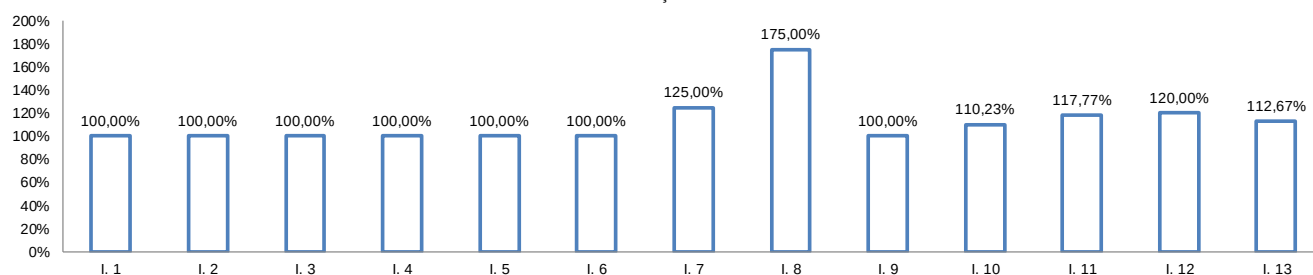
Recursos Humanos (pontos)



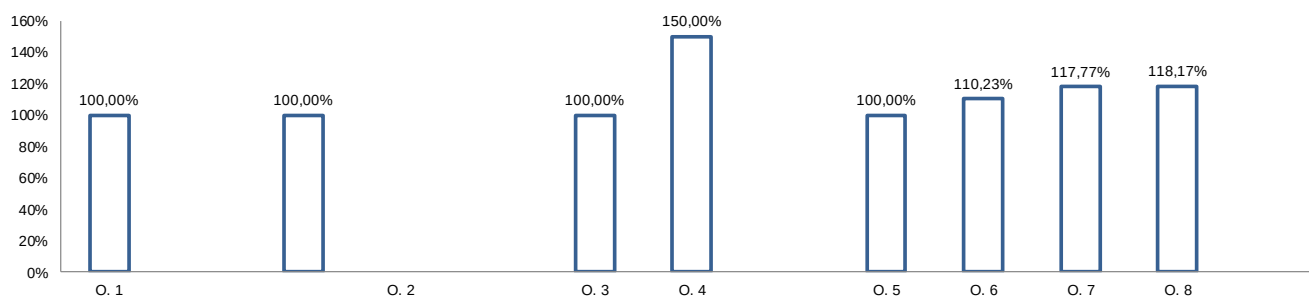
Recursos Financeiros (euros)



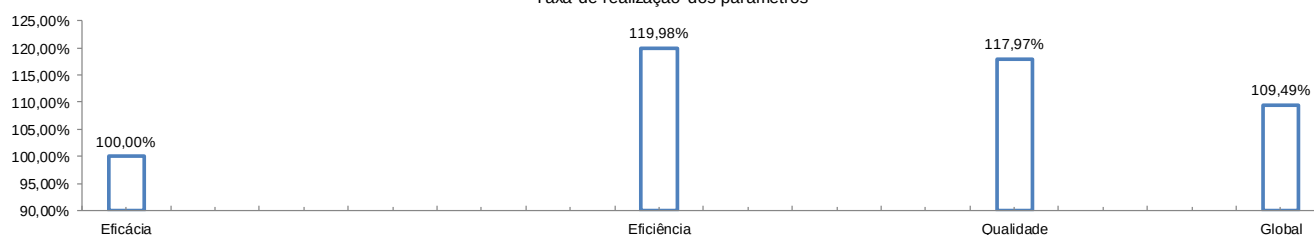
Taxa de realização dos Indicadores



Taxa de realização dos Objetivos



Taxa de realização dos parâmetros



Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
I.1	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de cumprimento = (nº de processos e procedimentos desmaterializados / nº total de procedimentos a desmaterializar) x 100	17%
I.2	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de implementação = (nº iniciativas inovadoras / nº total de iniciativas) x 100	
I.3	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de cumprimento = (nº ações implementadas / nº total de ações planeadas) x 100	
I.4	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de execução = (nº de medidas executadas / nº de medidas planeadas) x 100	17%
I.5	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Nº de parcerias estabelecidas	
I.6	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de execução = (nº de medidas executadas / nº de medidas planeadas) x 100	17%
I.7	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Nº de testes	8%
I.8	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Nº de salvaguardas testadas	
I.9	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Nº de soluções/integrações	8%
I.10	Fichas de monitorização do Plano de Atividades	Taxa de cumprimento = (nº de medidas aplicadas / nº de medidas referenciadas) x 100	9%
I.11	Plano de formação aprovado e respetiva execução	Taxa de execução = (nº de medidas executadas / nº de medidas planeadas) x 100	13%
I.12	Plano de ação e respetiva execução	Taxa de execução = (nº de medidas executadas / nº de medidas planeadas) x 100	13%
I.13	Fichas de avaliação da formação (avaliação dos formandos)	Nível de satisfação dos presentes	

EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) Desempenho **bom**, atingiu **todos** os objetivos, **superando alguns**;
- b) Desempenho **satisfatório**, atingiu **todos** os objetivos **ou os mais relevantes**;
- c) Desempenho **insuficiente**, **não atingiu** os objetivos **mais relevantes**.

REGRA: São considerados objetivos mais relevantes aqueles que ordenando os pesos na avaliação final por ordem decrescente, somem mais de 50% e que no total contabilizem mais de metade dos objetivos.

Parâmetros	peso dos parâmetros na avaliação final	Objetivos	Peso dos objetivos	peso de cada objetivo na avaliação final = peso objetivo * peso do parâmetro	
Eficácia	50%	O1	34%	17%	Relevante
		O2	33%	17%	Relevante
		O3	33%	17%	Relevante
Eficiência	25%	O4	33%	8%	
		O5	34%	9%	Relevante
		O6	33%	8%	
Qualidade	25%	O7	50%	13%	Relevante
		O8	50%	13%	
Nº total de objetivos = 8		Soma dos pesos		100%	
Nº total de objetivos relevantes ≥ 6/2		Soma dos pesos dos		71%	

Peso parâmetro	Peso objetivo no parâmetro	Peso do indicador no objetivo	Parâmetros	Objetivos	Indicadores	Taxa de realização dos indicadores	Taxa de realização dos objetivos	Taxa de realização dos parâmetros
50%	34%	34%	Eficácia	O. 1	I. 1	100,00%	100,00%	100,00%
		33%			I. 2	100,00%		
		33%			I. 3	100,00%		
	33%	50%		O. 2	I. 4	100,00%	100,00%	
		50%			I. 5	100,00%		
	33%	100%		O. 3	I. 6	100,00%	100,00%	
25%	33%	50%	Eficiência	O. 4	I. 7	125,00%	150,00%	119,98%
		50%			I. 8	175,00%		
	33%	100%		O. 5	I. 9	100,00%	100,00%	
	34%	100%		O. 6	I. 10	110,23%	110,23%	
25%	50%	100%	Qualidade	O. 7	I. 11	117,77%	117,77%	117,97%
	50%	75%		O. 8	I. 12	120,00%	118,17%	
		25%			I. 13	112,67%		
100%	100%	133%	Global					109,49%

ANEXO 2 - BALANÇO SOCIAL

Os dados apresentados referem-se a 31 de dezembro de 2018 e respeitam o modelo oficial do Balanço Social, tendo sido retirados os dados não aplicáveis à DGES.

RECURSOS HUMANOS

QUADRO 1: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE VINCULAÇÃO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior			1	1	1	1	2
Dirigente intermédio			0	5	0	5	5
Técnico Superior	21	40			21	40	61
Assistente técnico	3	10			3	10	13
Assistente Operacional	1	1			1	1	2
Informático	2				2	0	2
Total	27	51	1	6	28	57	85

QUADRO 2: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O ESCALÃO ETÁRIO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Escala etário e género	25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior											1	1							1	1	2
Dirigente Intermédio				1		1		2				1							0	5	5
Técnico Superior	6	2	4	2	3	11	2	9	3	8		2	1	3	1	1	1	2	21	40	61
Assistente Técnico							1		1	2	1	1		4		1		2	3	10	13
Assistente Operacional									1								1	1	1		2
Informático							1		1									2	0		2
Total	6	2	4	3	3	12	4	11	6	10	2	5	1	7	1	2	1	5	28	57	85

QUADRO 3: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ANTIGUIDADE E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Tempo de Serviço	Dirigente Superior		Dirigente Intermédio		Técnico Superior		Assistente Técnico		Assistente Operacional		Informático		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
≤5					11								11
	F				9								9
5-9				4	5				1				10
	F				16		1						17
10-14					1						1		2
	F				3								3
15-19					1								1
	F				3								3
20-24							2						2
	F				1		1						2
25-29			1	1	1		1				1		5
	F				2		2						4
30-34			1		1								2
	F				2		3						5
35-39													0
	F				1		3		1				5
40 ou mais anos					1								1
	F				3								3
Total			2	5	21		3		1		2		29
	F		0	0	40		10		1		0		51
Total			2	5	61		13		2		2		85

QUADRO 4: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O NÍVEL DE ESCOLARIDADE E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira / Habilitação Literária		Dirigente Superior	Dirigente Intermédio	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Total
6 anos de escolaridade	M					1		1
	F				1	1		2
9.º ano ou equivalente	M				1			1
	F				1			1
11.º Ano	M							0
	F				2			2
12.º Ano ou equivalente	M				2		1	3
	F			1	6			7
Licenciatura	M			14			1	15
	F	1	4	36				41
Mestrado	M			7				7
	F		1	3				4
Doutoramento	M	1						1
	F							0
Total	M	1	0	21	3	1	2	28
	F	1	5	40	10	1	0	57
Total		2	5	61	13	2	2	85

QUADRO 6: CONTAGEM DE TRABALHADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O ESCALÃO ETÁRIO E GÉNERO

Trabalhadores portadores de deficiência por grupo/cargo/carreira, por escalão etário e	40 - 44		Total
	M	F	
Técnico Superior		1	1
Total	0	1	1

QUADRO 7: CONTAGEM DOS TRABALHADORES ADMITIDOS E REGRESSADOS DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA E GÉNERO, SEGUNDO O MODO DE OCUPAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO OU MODALIDADE DE VINCULAÇÃO

Grupo/cargo/carreira/ Modos de ocupação do posto	Procedimento Concursal		Mobilidade		Comissão de Serviço		Outras Situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Intermédio						2			0	2	2
Técnico Superior	9	9	3	5			1	3	13	17	30
Assistente Técnico								1	0	1	1
Informático									0	0	0
Total	9	9	3	5	0	2	1	4	13	20	33

QUADRO 8: CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES NOMEADOS OU EM COMISSÃO DE SERVIÇO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Comissão de Serviço		Total		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Intermédio		1		1	1
Total	0	1	0	1	1

QUADRO 9: CONTAGEM DAS SAÍDAS DE TRABALHADORES CONTRATADOS, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE SAÍDA E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Motivos de saída (durante o ano)	Reforma/Aposentação		Mobilidade		Outra Situação		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Técnico Superior				2		2	0	4	4
Assistente Técnico		1					0	1	1
Assistente Operacional						1	0	1	1
Informático					1		1	0	1
Total	0	1	0	2	1	3	1	6	7

QUADRO 11: CONTAGEM DAS MUDANÇAS DE SITUAÇÃO DOS TRABALHADORES, POR GRUPO/CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira	Alteração obrigatória de Posicionamento remuneratório		Total
	M	F	
Dirigente Superior	1		1
Dirigente Intermédio			0
Técnico Superior	6	16	22
Assistente Técnico	2	6	8
Assistente Operacional			0
Informático	1		1
Total	10	22	32

QUADRO 12: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE HORÁRIO DE TRABALHO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira	Flexível		Jornada Contínua		Isenção de horário		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior					1	1	1	1	2
Dirigente Intermédio						5	0	5	5
Técnico Superior	20	24	1	16			21	40	61
Assistente Técnico	2	10	1				3	10	13
Assistente Operacional	1	1					1	1	2
Informático	2						2	0	2
Total	25	35	2	16	1	6	28	57	85

QUADRO 13: CONTAGEM DOS TRABALHADORES POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O PERÍODO NORMAL DE TRABALHO (PNT) E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira	35 horas		Jornada Contínua		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior	1	1			1	1	2
Dirigente Intermédio		5			0	5	5
Técnico Superior	20	24	1	16	21	40	61
Assistente Técnico	2	10	1		3	10	13
Assistente Operacional	1	1			1	1	2
Informático	2				2	0	2
Total	26	41	2	16	28	57	85

QUADRO 14: CONTAGEM DAS HORAS DE TRABALHO SUPLEMENTAR DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO A MODALIDADE DE PRESTAÇÃO DE TRABALHO E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira/ Modalidade de prestação do trabalho suplementar		Assistente Operacional	Total
Trabalho suplementar diurno	M	165:30:00	165:30:00
	F		
Trabalho em dias de descanso semanal obrigatório	M	35:00:00	35:00:00
	F		
Trabalho em dias de descanso semanal complementar	M		
	F		
Total	M		
	F		
Total		200:30:00	200:30:00

QUADRO 15: CONTAGEM DOS DIAS DE AUSÊNCIAS AO TRABALHO DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O MOTIVO DE AUSÊNCIA E GÉNERO

Grupo/cargo/carreira / Motivo de Ausência		Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Informático	Total
Protecção na parentalidade	M	36,00				36
	F	537,00	1,00			538
Falecimento de familiar	M	2,00	5,00			7
	F	15,00				15
Doença	M	6,00			132,00	138
	F	122,00	235,00			357
Assistência a familiares	M		16,00			16
	F	99,00	10,00			109
Greve	M					0
	F					0
Por conta do período de férias	M	24,50	13,00	1,50	1,00	40,00
	F	66,00	16,50	2,00		85
Outros	M					0
	F	1,00				1
Total	M					0
	F					0
Total		908,50	296,50	3,50	133,00	1 341,50

REMUNERAÇÕES E ENCARGOS

QUADRO 17: ESTRUTURA REMUNERATÓRIA, POR GÉNERO

A – REMUNERAÇÕES MENSAIS ILÍQUIDAS

Género / Escalão de remunerações	Número de trabalhadores		Total
	Masculino	Feminino	
501 - 1000€	5	10	15
1001-1250€	11	17	28
1251-1500€	2	6	8
1501€-1750€	3	8	11
1751-2000€	2	6	8
2001-2250€	1		1
2251-2500€	1	2	3
2501€-2750€	1	4	5
2751-3000€		3	3
3001-3250€	1	1	2
4751 - 5000€	1		1
Total	28	57	85

B – REMUNERAÇÕES MÁXIMAS E MÍNIMAS DOS TRABALHADORES A TEMPO COMPLETO

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	846,38 €	683,13 €
Máxima [€]	5 074,17 €	3 173,95 €

QUADRO 18: TOTAL DOS ENCARGOS ANUAIS COM PESSOAL

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base	1 482 156,52 €
Suplementos remuneratórios	92 623,26 €
Prestações sociais	844 665,87 €
Outros encargos com pessoal	365 634,33 €
Total	2 785 079,98

QUADRO 18.1: SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	1 739,55 €
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados	292,97 €
Participação em reuniões	43 212,21 €
Ajudas de custo	6 265,80 €
Representação	32 220,58 €
Secretariado	1 688,34 €
Outros suplementos remuneratórios	7 203,81 €
Total	92 330,29

QUADRO 18.2: ENCARGOS COM PRESTAÇÕES SOCIAIS

Encargos com Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parental idade (maternidade, paternidade e adoção)	2 314,84 €
Abono de família	1 063,10 €
Subsídio de desemprego	774 393,25 €
Subsídio de refeição	66 894,68 €
Total	844 665,87

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

QUADRO 27: CONTAGEM RELATIVA A PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DURANTE O ANO, POR TIPO DE AÇÃO, SEGUNDO A DURAÇÃO

	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	Total
Internas		1253		1253
Externas	53		1	54
Total	53	1253	1	1307

QUADRO 28: CONTAGEM RELATIVA A PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO DURANTE O ANO, POR TIPO DE AÇÃO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O TIPO DE AÇÃO

Grupo/cargo/carreira	Ações internas	Ações externas	Total	
	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participações	Nº de participantes
Dirigente Superior	26		26	2
Dirigente Intermédio	73	5	78	5
Técnico Superior	850	45	895	60
Assistente Técnico	211	2	213	14
Assistente Operacional	41		41	3
Informático	42	2	44	3
Total	1243	54	1297	87

QUADRO 29: CONTAGEM DAS HORAS DESPENDIDAS EM FORMAÇÃO DURANTE O ANO, POR CARGO/CARREIRA, SEGUNDO O TIPO DE AÇÃO

Grupo/cargo/carreira	Horas dispendidas e ações internas	Horas dispendidas e ações externas	Total
Dirigente Superior	52:00:00		52:00:00
Dirigente Intermédio	146:00:00	46:30:00	192:30:00
Técnico Superior	1700:00:00	676:00:00	2376:00:00
Assistente Técnico	422:00:00	32:00:00	454:00:00
Assistente Operacional	82:00:00		82:00:00
Informático	84:00:00	23:30:00	107:30:00
Total	2486:00:00	778:00:00	3264:00:00

QUADRO 30: DESPESAS ANUAIS COM FORMAÇÃO

Despesas anuais com formação	Valor
Internas	1 599,00 €
Externas	1 831,00 €
Total	3 430,00 €

QUADRO 31: RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	1
Total	1

ABRIL 2019

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2018