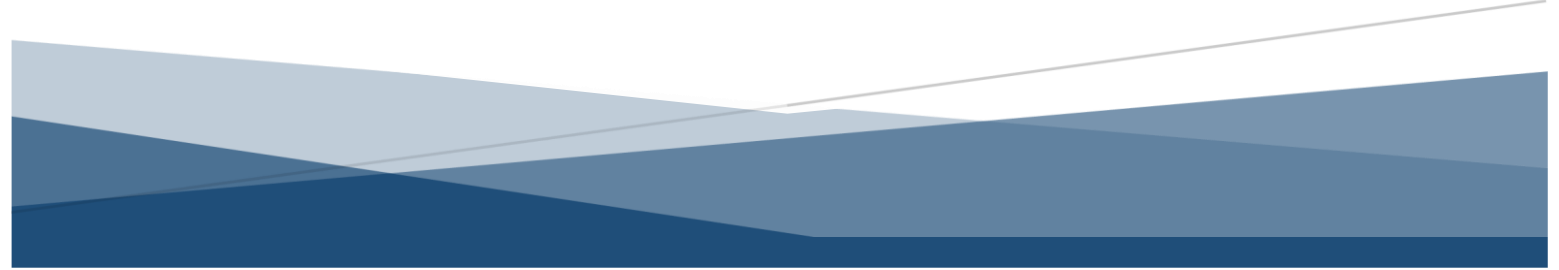


DGES
Direção-Geral do Ensino Superior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022



Índice

1.	Nota Introdutória.....	4
2.	Autoavaliação	5
2.1.	Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR	5
2.1.1.	Análise de produtividade e de custo-eficácia	7
2.1.2.	Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade	8
2.2.	Plano de Atividades.....	11
2.2.1.	Atividades previstas no Plano de Atividades	11
2.2.2.	Atividades não previstas no Plano de Atividades e Boas Práticas	34
2.3.	Análise dos Recursos	38
2.3.1.	Recursos Financeiros.....	38
2.3.2.	Recursos Humanos.....	40
2.4.	Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados.....	41
2.5.	Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores	42
2.6.	Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI).....	44
2.7.	Comparação do desempenho	47
2.8.	Medidas de reforço positivo do desempenho.....	48
2.9.	Avaliação das Unidades Homogéneas	48
3.	Iniciativas de Publicidade Institucional.....	49
4.	Gestão do Património Imobiliário.....	49
5.	Execução da Formação	49
6.	Balanço Social (Análise sintética dos dados).....	49
7.	Avaliação Final e Análise Prospetiva	50
8.	ANEXOS	51

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores	6
Gráfico 2 – Taxa de realização dos objetivos	7
Gráfico 3 – Taxa de realização dos parâmetros	7
Gráfico 4 – Nível de satisfação global 2022 – Be.Com	41
Gráfico 5 – Satisfação global com a DGES, por Unidade Orgânica – 2022	42
Gráfico 6 – Avaliação global da DGES, por Unidade Orgânica – 2022	42
Gráfico 7 – Evolução do nível de satisfação dos colaboradores (2021-2022)	43
Gráfico 8 – Satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes	43
Gráfico 9 - Comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com Outros Serviços em Portugal (ECSI 2022) ...	47
Gráfico 10 - Comparação do nível de satisfação dos utilizadores do Be.Com com o ACSI Scores – março 2022	48

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Análise global do QUAR	6
Tabela 2 – Orçamentos	38
Tabela 3 – Análise de recursos financeiros da Atividade 258 – orçamento de funcionamento	39
Tabela 4 – Dotação inicial – FAS.....	39
Tabela 5 – Execução, por fonte de financiamento – FAS.....	39
Tabela 6 – Execução do FAS por tipo de bolsa (e outros compromissos)	40
Tabela 7 – Análise de recursos humanos.....	40
Tabela 8 – Evolução da satisfação 2021/2022 – Be.COM	41
Tabela 9 – Taxa de resposta ao inquérito.....	42
Tabela 10 – Comparação do nível de satisfação dos colaboradores da DGES com os do IGEFE	47
Tabela 11 – Execução da Formação	49
Tabela 12 – Indicadores de Recursos Humanos	49

1. Nota Introdutória

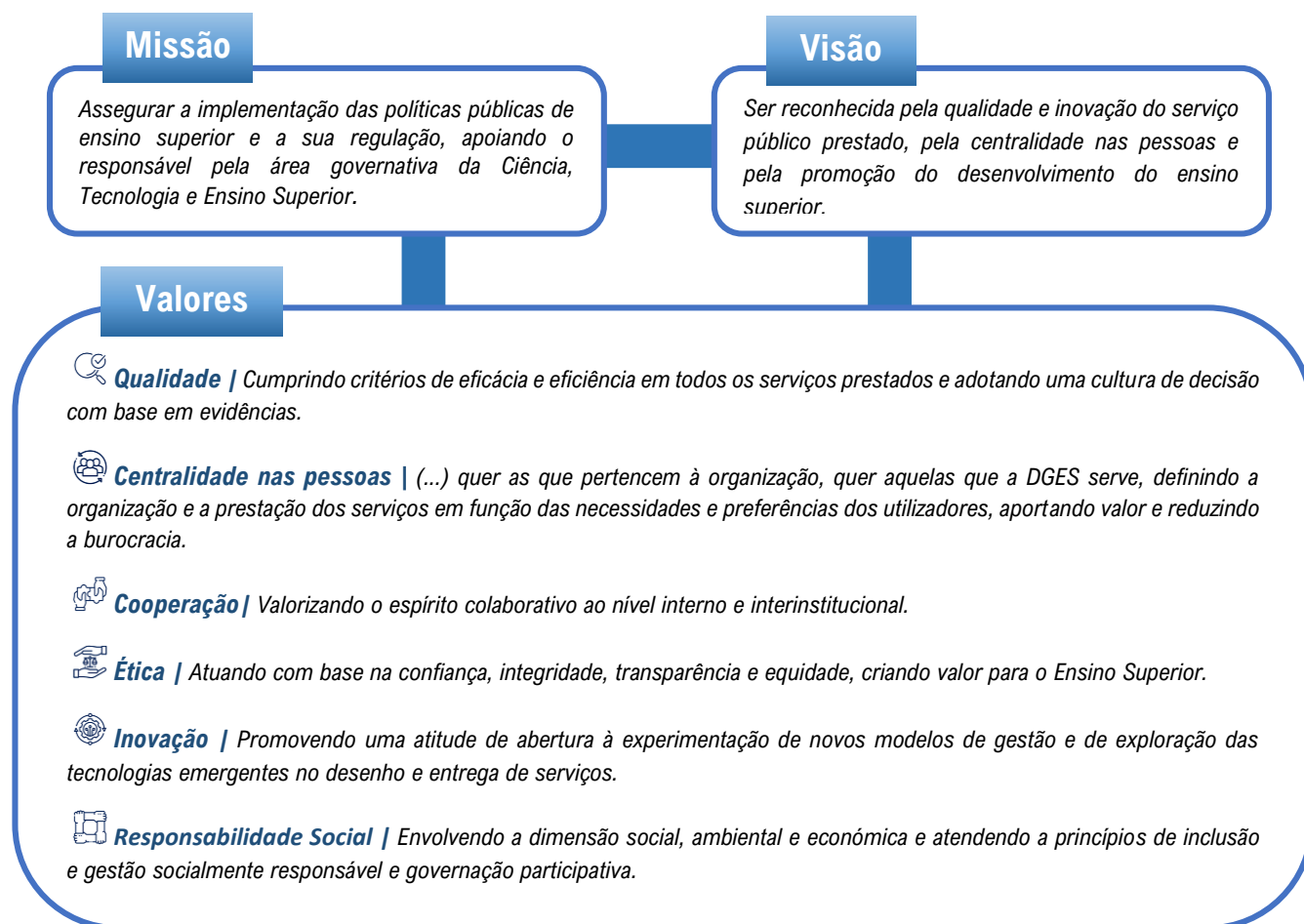
O presente Relatório de Atividades, relativo ao ano de 2022, constitui um elemento essencial do ciclo anual de gestão da DGES, correspondendo a um instrumento de balanço das atividades desenvolvidas no ano, sendo elaborado no âmbito do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1) aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

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

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

Durante o presente ciclo avaliativo verificou-se uma mudança ao nível da Direção Superior, tendo iniciado funções em 1 de novembro um novo Diretor-Geral.

A **Missão**, **Visão** e **Valores** da DGES resultantes do Plano Estratégico 2022-2026 são os seguintes:

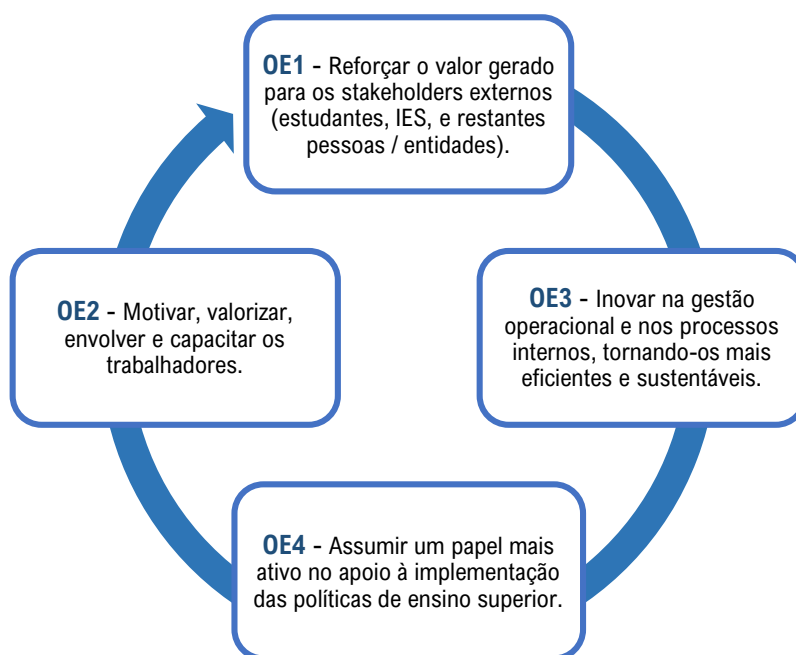


2. Autoavaliação

2.1. Análise dos resultados e dos desvios verificados no QUAR

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

Os Objetivos Estratégicos (OE) previstos no Plano Estratégico 2022-2026 são os seguintes:



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

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

- De um total de **18 indicadores**, 11 foram superados (61%), 6 foram atingidos (33%) e 1 (6%) foi não atingido;
- De um total de **9 objetivos operacionais**, 7 (78%) foram superados, 1 (11%) foi atingido e 1 (11%) foi não atingido;
- 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 **115,36%**.

Tabela 1 – Análise global do QUAR

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
55%	20%	34%	Eficácia	001.1	I. 1	102,50%	108,69%	117,47%
		33%			I. 2	123,75%		
		33%			I. 3	100,00%		
	60%	100%		001.2	I. 4	122,06%	122,06%	
	20%	100%		00.3.2	I. 5	112,50%	112,50%	
20%	60%	20%	Eficiência	001.4	I. 6	100,00%	95,17%	112,10%
		20%			I. 7	100,00%		
		20%			I. 8	0,00%		
		20%			I. 9	175,83%		
		20%			I. 10	100,00%		
	40%	100%	004.1	I. 11	137,50%	137,50%		
25%	20%	100%	Qualidade	002.1	I. 12	100,00%	100,00%	113,31%
	40%	50%		002.2	I. 13	113,64%	116,19%	
		50%			I. 14	118,75%		
	20%	50%		002.3	I. 15	120,00%	110,00%	
		50%			I. 16	100,00%		
	20%	50%		002.4	I. 17	125,00%	124,17%	
		50%			I. 18	123,33%		
100%	100%	100%	Global					115,36%

Gráfico 1 – Taxa de realização dos indicadores

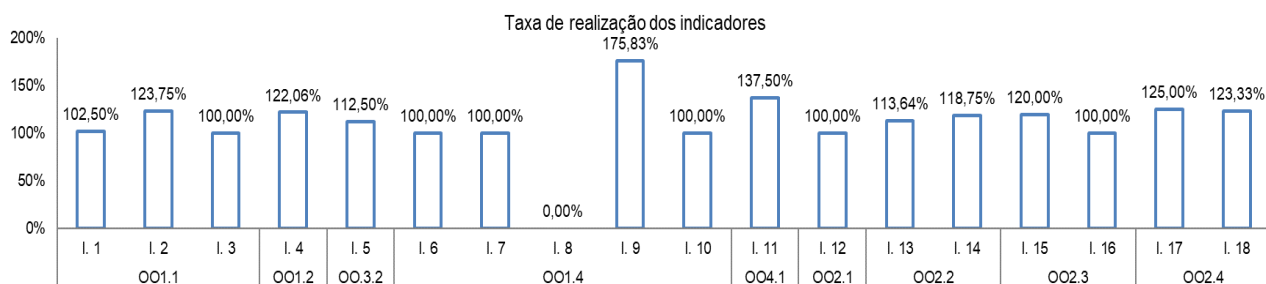


Gráfico 2 - Taxa de realização dos objetivos

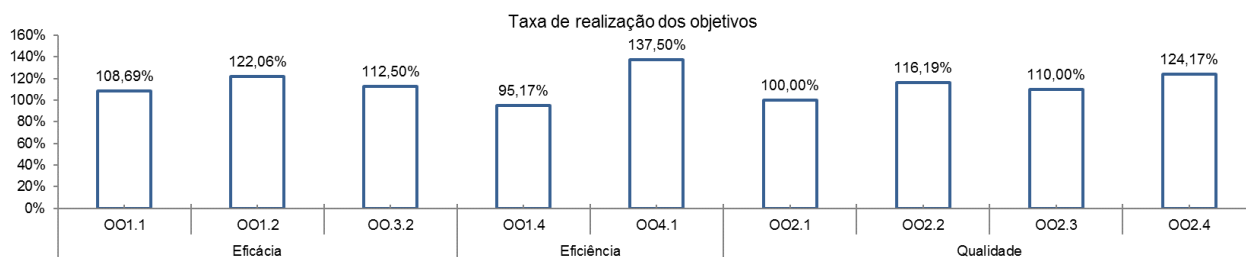
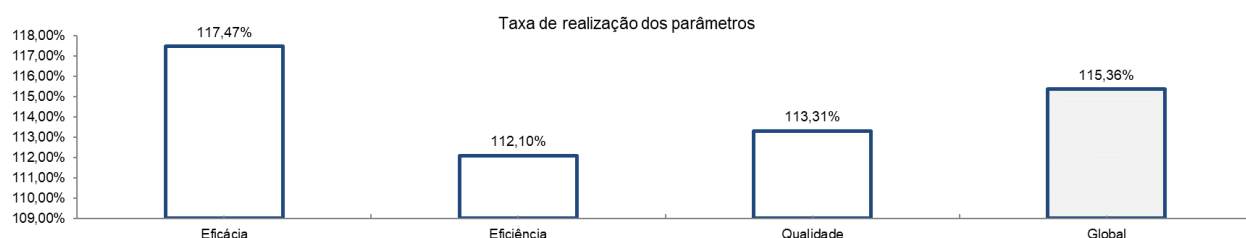


Gráfico 3 - Taxa de realização dos parâmetros



2.1.1. Análise de produtividade e de custo-eficácia

Analisando em concreto 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 **1,64%**, o que face ao verificado em 2021 (1,46%), representa um incremento.

$$PRODUTIVIDADE = \frac{TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL}{TAXA DE UTILIZAÇÃO DE RH} = \frac{115,36\%}{70,31\%} = 1,64\%$$

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 **1,12%**, o que face ao verificado em 2021 (1,14%), representa um ligeiro decréscimo.

$$CUSTO \text{ vs. } EFICÁCIA = \frac{TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL}{TAXA DE REALIZAÇÃO RF} = \frac{115,36\%}{103,13\%} = 1,12\%$$

2.1.2. Análise da Eficácia, Eficiência e Qualidade

Parâmetro de **Eficácia** registou uma taxa de realização de **117,5%**



Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.1.	Número médio de dias de resposta no Be.Com	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI	3	2.8	102.5%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.2.	Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, históricos e termos	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI	8	6.1	123.8%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.3.	Taxa de atualização de conteúdos da página da Web da DGES	DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI	90%	100%	100%
ATINGIDO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.4.	Índice de satisfação dos estudantes	TODOS	70%	85%	122.1%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.5.	Número de procedimentos em vigor mapeados, revistos e simplificados, após análise crítica dos mesmos	TODOS	10	11	112,5%
SUPERADO					

Parâmetro de **Eficiência** registou uma taxa de realização de **112,1%**.



Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.6. Taxa de cumprimento dos planos definidos, relativos ao início da implementação do SIMGES.	DSSRES/ DSAE	90%	90%	100,0%
ATINGIDO				

Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.7. Taxa de cumprimento do plano de testes do SIMGES envolvendo as Instituições do Ensino Superior	DSSRES	90%	90%	100,0%
ATINGIDO				

Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.8. Taxa de cumprimento de plano de formação e de divulgação do SIMGES junto às IES	DSSRES	90%	0	0
NÃO ATINGIDO				

Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.9. Disponibilizar a emissão automática através do site da DGES da Informação NARIC referente às formações e instituições de ensino superior estrangeiras, acessível e verificável mediante link ao repositório da DGES, substituindo a emissão individualizada de declarações	DRMCI	DEZ 2022	SET 2022	175.8%
SUPERADO				

Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.10. Número de dias úteis de redução do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos de atribuição de bolsa submetidos por estudantes do ensino superior.	DSAE	3	3	100%
ATINGIDO				

Indicador	UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.11. Número de estudos elaborados, nos quais se analisa a principal informação produzida pela DGES nas diferentes Unidades Orgânicas.	TODOS	1	4	137,5%
SUPERADO				

Parâmetro de **Qualidade** registou uma taxa de realização de **113,3%**.



Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.12.	Número médio de oficinas participativas realizadas em cada unidade, para o planeamento do trabalho, e análise e reflexão do trabalho desenvolvido e auscultação de sugestões de melhoria contínua	TODOS	10	10	100,0%
ATINGIDO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.13.	Percentagem de horas totais em teletrabalho resultantes da adoção de modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)	TODOS	40%	52%	113,6%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.14.	Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES	TODOS	80%	95%	118,8%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
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"	TODOS	50%	70%	120,0%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.16.	Número de equipas transversais interdepartamentais constituídas para o desenvolvimento de projetos	TODOS	5	5	100,0%
ATINGIDO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.17.	Número de andares das instalações da DGES dotados com recipientes para a separação do lixo	DATA	3	5	125,0%
SUPERADO					

Indicador		UO	Meta	Resultado	Taxa Realização
I.18.	Percentagem de trabalhadores com postos de trabalho portáteis atribuídos	DATA	12%	26%	123,3%
SUPERADO					

2.2. Plano de Atividades

2.2.1. Atividades previstas no Plano de Atividades

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



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

DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Assegurar a resposta aos estudantes através do Be.Com	N.º médio de dias de resposta no Be.Com	Média do n.º de dias entre a data do pedido e a data da resposta	3 dias úteis	2,5 dias úteis	Superado
	Índice de satisfação	Índice de satisfação dos utilizadores do Be.Com (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	70% satisfeitos	85%	Superado
Assegurar a emissão de declarações, certidões, certificados, historiais, termos de entrega	N.º médio de dias para emissão	Tempo médio de emissão de documentos = (média do n.º de dias entre a data do pedido e a emissão do documento)	8 dias úteis	6,1 dias úteis	Superado

Na DSAE ambas as metas foram atingidas: o n.º médio de dias de resposta no Be.Com foi de 2,5 dias úteis, menor no 1.º semestre, quando há menos pedidos e ligeiramente superior no 2.º semestre, quando há muitos mais, por ser o início da candidatura a bolsa e do ano letivo. Na emissão de declarações, houve alguma consistência ao longo do ano, na tentativa de dar resposta rápida aos requerentes, com tempo médio para emissão de 3,1 dias úteis.

Na DSAES ambas as metas apresentam uma taxa de execução elevada: o n.º médio de dias de resposta no Be.Com, e face a anos anteriores, o resultado final de 3 dias úteis, melhorando significativamente em relação aos dois anos anteriores (2020 - 3,5 e 2021 - 3,8). O principal meio de comunicação entre a DSAES e os seus *stakeholders* é a página de internet da DGES e o 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 Be.Com 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 procedimento de emissão de documentação com recurso a assinatura digital e envio em formato também digital, contribuiu para a superação da meta fixada de 8 dias, garantindo a resposta em apenas 3 dias.

O tempo médio de resposta às solicitações recebidas pelo Be.Com em 2023 e inseridas na área de competência da DSSRES situou-se nos 7,1 dias úteis, não tendo sido cumprida a meta. Apesar de ser um resultado melhor que o do ano anterior (9 dias), não se conseguiu atingir na unidade a meta global definida para a DGES. Para tal contribui a necessidade de haver pesquisa e análise técnica cuidada para resposta a muitos pedidos, sobretudo de

instituições, e déficit de recursos humanos adequados ao volume de trabalho. Já o tempo médio de emissão de declarações na DSSRES situou-se nos 7,1, valor abaixo da meta global prevista.

O número médio de dias úteis de resposta no Balcão Eletrónico em 2022, na DRMCI, foi de 2,66, superando a meta. Importa clarificar que, no caso da segunda medida, a emissão de Certidões de Reconhecimento não depende apenas de uma aritmética simples entre “data de entrada” e “data de emissão”: devido à tramitação processual necessária, para corretamente decidir um pedido de Reconhecimento, existem inúmeros processos, em que a celeridade com que este é concluído depende do requerente e da documentação que submete. Ainda assim, em 2022, nos pedidos de Reconhecimento Automático e/ou Conversão de Classificação final, constata-se um resultado de 7,55 dias úteis.

DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES	Taxa de atualização de conteúdos	Taxa de atualização de conteúdos = nº de atualizações executadas/nº de atualizações obrigatórias *100	90%	100%	Superado

Na DSAES e na DRMCI, todos os conteúdos no portal DGES foram atualizados atempadamente sempre que existiu essa necessidade. Da parte da DSAE a taxa de disponibilização e publicação de dados, tendo sido sempre de 100%, situou-se acima dos 90% 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 disponibilização de informação sobre os projetos de cofinanciamento de bolsas. Na DSSRES, 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. De assinalar que o volume de informação a atualizar é cada vez maior.

DSAE/ DSAES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Atualizar a estrutura e conteúdos da página web da DGES	Número de páginas revistas	Número de páginas revistas	4	DSAES 5	Atingido
				DSAE 3	

Pela **DSAE** foram revistas 3 páginas:

- Bolsas para estudantes com incapacidades, no sentido de passar a incluir o histórico de dados estatísticos;
- Bolsas +Superior, no sentido de passar a incluir estatísticas semanais;
- FAQ para contemplar alterações introduzidas pelo novo Regulamento.

Pela **DSAES** foram revistas 5 páginas:

- Acesso ao Ensino Superior Público;
- Acesso ao Ensino Superior Privado;
- Regimes Especiais de Acesso;
- Concurso Vias Profissionalizantes;
- Guias da Candidatura.

DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Disponibilizar o acesso online às declarações emitidas de reconhecimento de instituições e cursos nacionais (DRIC)	Data de disponibilização	Data de disponibilização	março 2022	março 2022	Atingido
	Índice de satisfação dos estudantes com o serviço prestado	Índice de satisfação dos utilizadores (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Satisfeito; 3 Muito satisfeito)	2,5	2,88	Superado

Foi criado um repositório digital para as declarações de reconhecimento de instituição e curso superior emitidas, assente em ferramentas de automação do Office 365, disponibilizando-se em cada declaração emitida um QR Code e link de acesso ao documento original eletrónico. Paralelamente, introduziram-se melhorias no procedimento interno, tendo-se desenvolvido a primeira aplicação “in house” com base nessas ferramentas, otimizando-se todo o fluxo do processo. Passou-se a emitir as declarações em língua portuguesa e inglesa.

Feito o balanço das melhorias desenvolvidas neste processo, e atento o inquérito de satisfação dos requerentes, os resultados são muito positivos, com um índice de satisfação de 2,88 em 3.

DIREÇÃO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Realizar regularmente reuniões e participar em atividades com os representantes das associações e federações de estudantes do ensino superior público e privado e FADU	Número de reuniões realizadas	Número de reuniões realizadas	2	2	Atingido

Foi realizada a 25 de fevereiro de 2022 uma reunião com a FADU - Federação Académica do Desporto Universitário, com a presença da **Diretora-geral** e da **DSAE**.

A **DSAES** realizou uma sessão de informação sobre formas de acesso ao ensino superior junto da Federação Académica de Lisboa no dia 23 de abril de 2022.

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

TODAS AS UO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Promover períodos de mobilidade temporária (1 semana) de técnicos da DGES em IES e acolher técnicos das IES (sentido inverso).	Número de trabalhadores com mobilidade realizada	Número de trabalhadores com mobilidade realizada	5	6	Superado

No que respeita ao cumprimento das ações de mobilidade formação, foram realizadas 6 mobilidades planeadas, num total de 6 técnicos, em Instituições de Ensino Superior públicas.

Na **DSAE** realizou-se a mobilidade de um trabalhador no Instituto Politécnico de Beja, nos dias 26, 27 e 28 de outubro, não tendo sido realizada uma outra mobilidade prevista para o início de novembro na UBI, por indisponibilidade da Instituição para o efeito.

Na **DSAES** realizou-se a mobilidade de duas trabalhadoras na Universidade de Lisboa nos dias 21, 22 e 23 de novembro - Serviços Académicos e Gabinete de Acesso ao Ensino Superior.

A **DATA** realizou 1 mobilidade ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo, tendo havido proposta para outra mobilidade que, por decisão superior, se entendeu não ser oportuna.

A **DSSRES** realizou 1 mobilidade à Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, tendo havido a tentativa de concretizar outra mobilidade, mas que acabou por não ter seguimento no período em causa por parte da instituição envolvida.

A **DRMCI** realizou apenas 1 mobilidade à Universidade do Minho, em novembro de 2022, estando prevista uma outra mobilidade que foi cancelada pela Instituição de destino.

DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar a figura da Pessoa de Referência em cada domínio das IES	Data da identificação	Data da identificação	Dezembro de 2022	Setembro 2022	Atingido

A **DSAE** tem criada uma rede de pontos de contacto dos Serviços de Ação Social e Gabinetes de Ação Social, que são atualizados sempre que necessário.

A **DSAES** tem criada uma rede de pontos focais junto de cada IES que é atualizada anualmente.

A **DSSRES** tem uma rede de contactos tanto dos órgãos máximos das IES e Entidades Instituidoras, como para os temas relacionados com o registo dos ciclos de estudos, e com os serviços académicos para dirimir questões que surjam no âmbito da emissão de declarações de reconhecimento de instituições e ciclos de estudos. As atualizações decorrem da própria dinâmica dos contactos que vão decorrendo ao longo do ano.

A **DRMCI** desde sempre contou com a “figura de referência” para uma comunicação direta com as Instituições, a qual foi sendo atualizada ao longo de 2022 (a última atualização ocorreu no mês de setembro).

DSAES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar a Rede de Serviços de Acesso ao Superior e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	Número de reuniões realizadas	1	2	Superado

No âmbito da rede de contactos com as IES, é efetuada a colaboração permanente com 31 Gabinetes de Acesso ao Ensino Superior nas IES Públicas, através de caixa de correio própria e grupo de WhatsApp. No âmbito da preparação e organização dos vários concursos de acesso ao ensino superior foram realizadas duas reuniões online com os GAES (60 participantes) - 21 de junho de 2022.

DSAE

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar a Rede de Serviços de Apoio ao Estudante de Instituições de Ensino Superior e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	Número de reuniões realizadas	1	1	Atingido
Promover a melhoria contínua dos serviços de ação social nas Instituições de Ensino Superior privadas, através de processos de acompanhamento e auditoria	Taxa de Requerimentos Reabertos	Taxa de incidência = (N.º de requerimentos do ensino superior privado analisados pelas IES verificados sem incidências/N.º requerimentos verificados com incidências) x100	<25%	25%	Atingido

Foi realizada uma reunião online com a participação dos SAS das Instituições de Ensino Superior (IES) públicas e de técnicos das IES privadas, a 22-09-2022.

Na medida Verificação dos requerimentos analisados pelos serviços das IES privadas, a meta foi atingida, tendo a taxa de reabertura sido mais elevada no 1.º semestre (29%), o que se deveu ao processo de verificação dos automáticos, que suscitou muitas dúvidas, e menor no 2.º semestre (22%), que já apanha o início do ano letivo seguinte. A taxa de reabertura é tanto mais alta quanto maior o número de técnicos novos (que foram 9 em 2021 e 10 em 2022), 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 em 2022.

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.

DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar a Rede de Serviços de Gestão da oferta Formativa e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	Número de reuniões realizadas	1	0	Não atingido
Garantir a qualidade das atividades de melhoria contínua desenvolvidas no âmbito do registo de CTSP	Nível de qualidade atribuído pelas IES	Nível de qualidade atribuído (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	Nível [3 a 4]	4,43	Superado
Garantir a qualidade das atividades de melhoria contínua desenvolvidas no âmbito do registo de cursos conferentes de grau	Nível de qualidade atribuído pelas IES	Nível de qualidade atribuído (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 -Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	Nível [3 a 4]	4,42	Superado

Em 2023, com o SIMGES – Registo Único de Graus e Diplomas, as IES passarão a atualizar autonomamente os seus contactos para as diferentes áreas de intervenção com a DGES, evitando pedidos de atualização e manutenção de bases de contactos autónomas na DGES.

No início de 2022 implementou-se uma forma automática de inquirir as IES e os interlocutores no final de cada processo de várias áreas ou de cada resposta dos serviços. Por questões operacionais, não foi possível fazê-lo para

todos os processos ou áreas de prestação de informação especializada, mas os já implementados representam uma boa parte dos serviços prestados pela DSSRES: processo de registo de novos ciclos de estudos conferentes de grau académico; processos de registo de alterações a ciclos de estudos conferentes de grau académico; processos de registo de alterações de CTeSP; registo de diplomas de CTeSP; prestação de informação especializada sobre CTeSP.

DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar a Rede de Serviços de relações internacionais e ou Comissões de Reconhecimento de Diplomas e Graus Estrangeiros e realizar reuniões de partilha de informação e boas práticas	Número de reuniões realizadas	Número de reuniões realizadas	1	0	Não atingido

A Comissão de Reconhecimento de Graus/Diplomas estrangeiros está criada, uma vez que decorre de uma obrigação legal. Era previsto ocorrer, durante o ano de 2022, uma reunião da mesma, contudo, por vários motivos, não foi possível recolher informação segura e atempada que permitisse a sua realização.

OBJETIVO OPERACIONAL 001.3 – Apostar num atendimento acessível e inclusivo

DSAES e DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar páginas em língua inglesa	Número de páginas criadas	Número de páginas criadas	4	1	Não atingido

Foi criada uma página em inglês - Situações de emergência humanitária decorrentes do conflito militar na Ucrânia - <https://www.dges.gov.pt/pt/noticia/estudantes-em-situacoes-de-emergencia-humanitaria-nacionais-da-ucrania>

DIREÇÃO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Identificar parceiros para análise das acessibilidades físicas e virtuais da DGES	Relatório sobre o trabalho desenvolvido	Número de relatórios desenvolvidos	1	1	Atingido

Foi efetuado um Relatório de acessibilidade web pela Agência para a Modernização Administrativa, em maio de 2022.

Relativamente às acessibilidades físicas, em 2022, no âmbito da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, a DGES apresentou à Estrutura de Missão para a Promoção das Acessibilidade um plano plurianual de intervenção no edifício que ocupa, com um levantamento das intervenções a realizar até 2025 e anos seguintes.

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

DSAES/ DSAE/ DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Efetuar um levantamento e análise crítica de procedimentos internos que envolvam pedidos de informação regular às IES e aos restantes stakeholders externos	Data de elaboração do relatório de levantamento	Data de elaboração do relatório de levantamento	31 dezembro 2022	novembro 2022	Atingido

Na DSAE, foi elaborado, em novembro de 2022, o levantamento dos procedimentos internos que envolvam pedidos de informação regular às IES, com análise crítica por parte da equipa, tendo-se constatado que a resposta das IES nem sempre é dada dentro do prazo estabelecido nem de forma completa/correta, levando à necessidade de insistências, concluindo-se que esses constrangimentos serão ultrapassados com a implementação do SIMGES Apoios, visto que tal reduzirá drasticamente a própria necessidade de efetuar pedidos às IES.

A entrada em produção do SIMGES Registo de Graus e Diplomas irá otimizar os pedidos de informação às IES, já que ao registarem um diploma, uma IES está a contribuir com informação sobre o diplomado e teses no caso dos mestrados e doutoramentos, substituindo-se ao pedido de informação da DGEEC para o RAIDES Diplomados e o registo das teses no RENATES. Também as IES passarão a atualizar autonomamente os seus contactos para as diferentes áreas de intervenção com a DGES, evitando pedidos de atualização e manutenção de bases de contactos autónomas nas diversas unidades orgânicas.

DSAE / DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Desenvolver procedimentos para início da implementação do SIMGES	Taxa de cumprimento dos planos definidos	Taxa de realização das atividades previstas (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100	90%	90%	Atingido

O SIMGES Apoios encontra-se em fase de desenvolvimento. Nesse âmbito, têm sido cumpridos, da parte da DSAE, os planos definidos, ainda que condicionalmente e em conjunto com a empresa adjudicada para o efeito. No período foram ainda estabelecidos contactos com a AMA sobre as interoperabilidades.

Relativamente ao início da implementação do SIMGES – Registo de graus e diplomas, a DSSRES realizou 19 reuniões com a informática da A3ES para articular os sistemas de informação face ao plano acordado; em novembro de 2021, foram realizadas 4 migrações da base de dados da Oferta Formativa para o SIMGES; foram realizadas 25 reuniões com a equipa de desenvolvimento; foram concretizados os desenvolvimentos decorrentes do plano acordado com a A3ES e foram feitas correções a todo o sistema na sequência de testes, e disponibilizada documentação técnica. Só não se conseguiu operacionalizar a migração final em dezembro de 2022 e disponibilização às IES em ambiente de produção, tendo estas ocorrido entre janeiro e fevereiro de 2023.

DSAE

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
--------	-----------	---------	------	-----------------	----------------------

Contribuir para a redução do prazo médio de resposta aos requerimentos de atribuição de bolsa a estudantes do ensino superior	Redução do n.º de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão face ao ano anterior	Taxa de redução = (Tempo médio de resposta 2022 / Tempo médio de resposta 2021) x 100	3 dias úteis	3	Atingido
---	---	---	--------------	---	----------

Quanto ao n.º de dias úteis do prazo médio de resposta/decisão (incluindo dos requerimentos de atribuição de bolsa a estudantes do Ensino Superior privado e de bolsas +Superior, cuja decisão é da competência do órgão máximo da DGES), verificou-se globalmente uma redução de 3 dias, pelo que a meta foi atingida.

Os prazos de decisão tendem a ser reduzidos no início do ano letivo (que corresponde à parte final do ano civil, setembro a dezembro), mas a aumentar na 2.ª metade do ano letivo, que corresponde ao início do ano civil, 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.

DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Envolver IES em testes do SIMGES	Taxa de cumprimento do plano de testes	Taxa de realização das atividades previstas (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	90%	90%	Atingido
Divulgar o SIMGES e apoiar as IES na sua adoção e utilização	Taxa de cumprimento do plano de formação e divulgação	Taxa de realização das atividades previstas (N.º de atividades realizadas/ N.º de atividades previstas*100)	90%	0%	Não atingido
Disponibilizar o Registo único nacional de graus e diplomas	Data de disponibilização	Data de disponibilização	Junho 2022	-	Medida sem efeito, na sequência da alteração aprovada ao QUAR no final do 1º semestre de 2022

Relativamente aos testes, importa referir que a A3ES realizou com sucesso testes aos *webservices* disponibilizados pelo SIMGES – Registo único de graus e diplomas. Foi fornecida documentação técnica, parametrizados os acesso e realizados testes aos *webservices* por parte de duas grandes IES. Os testes incidiram sobre o registo de diplomas e teses, sobre o registo de ciclos de estudos, sobre a base de informação de cursos e instituições registados, que são as áreas mais críticas. De referir que o envolvimento nos testes permitiu que as instituições envolvidas alinhasssem projetos que tinham em curso sobre essas áreas, de modo que fossem já desenvolvidos com ligações ao SIMGES.

Tendo em conta que o SIMGES é um sistema cuja mais valia incide na ligação a outros sistemas, e que o desenvolvimento de sistemas de informação nem sempre ocorre nos timings esperados, toda a fase de divulgação e formação do SIMGES acabou por só se poder concretizar em janeiro e fevereiro de 2023.

A medida “Disponibilizar o Registo único nacional de graus e diplomas” decorria de um indicador do QUAR. No entanto, em agosto foi solicitada e aceite a substituição desse indicador, assente no facto de, apesar de o SIMGES estar pronto desde o ano passado para ser disponibilizado o módulo que permite proceder ao registo de diplomas e graus atribuídos pelas instituições de ensino superior, tal só poderá acontecer quando os processos de registo

de ciclos de estudos integrados no SIMGES estiverem ligados à A3ES, e assegurado que todo o ciclo de vida dos ciclos de estudos seja devidamente controlado pelo sistema, permitindo um registo de diplomas e graus fidedigno. Apesar de, em outubro de 2021, ter sido estabelecido um plano com a A3ES para que esta desenvolvesse determinadas funcionalidades no seu atual sistema para comunicar com o SIMGES, tal não foi concretizado pela A3ES, não tendo por isso sido possível disponibilizar o registo de diplomas como previsto.

Dado ser um indicador que não depende da DGES, e considerando que a DGES já desenvolveu todas as atividades necessárias para que tal pudesse ser concretizado, foi substituído esse indicador do QUAR, sem se ter indicado a necessidade de eliminar esta medida do plano de atividades.

Resumo

Objetivos	Indicadores	Superados	9
10	25	Atingidos	11
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	4
80%	36%	Não Apurado	1

OE 2 – Motivar, valorizar, envolver e capacitar os trabalhadores



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

TODAS AS UO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Implementar a realização mensal de oficinas participativas em cada unidade	Número de reuniões de participação	Número de reuniões de participação	10	10	Atingido

Cada Unidade orgânica desenvolveu 10 reuniões participativas ao longo do ano de 2022.

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

TODAS AS UO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Adotar o modelo híbrido (teletrabalho / presencial) como modelo privilegiado de organização do trabalho em toda a organização	Percentagem de horas totais de trabalho em teletrabalho	Percentagem de horas totais de trabalho em teletrabalho	40%	52%	Superado
	Índice de satisfação dos trabalhadores com a medida	Nível de qualidade atribuído (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito; 5 - Muito satisfeito)	>50%	81%	Superado

O ano de 2022 foi fortemente marcado pela constante recomendação de prestação do trabalho em regime de teletrabalho, tendo a Dirigente máxima optado por permitir que todos os trabalhadores da DGES se mantivessem em teletrabalho.

Após a entrada em vigor do Regulamento de Duração e Organização do Tempo de Trabalho e Prestação de Trabalho em Regime de Teletrabalho, em outubro de 2022, foi previsto o regime misto, mediante apresentação de requerimento do interessado, sendo obrigatório dois dias semanais de prestação de trabalho em regime presencial, salvo casos legalmente excecionados.

Na **DRMCI**, a prestação média de horas de trabalho total em regime de trabalho rondou os 52%, considerando os colaboradores que tinham teletrabalho (parcial ou tempo inteiro) e os que estavam presencialmente.

Na **DSAE**, e considerando que, em 13 pessoas, 6 estiveram em teletrabalho a 100%, 5 a 60%, 1 a 40% e 1 a 20%), a % de horas em teletrabalho dos trabalhadores foi de cerca de 70%.

Na **DSAES** considerando que dos 11 trabalhadores, 3 estão em teletrabalho a 100%, 5 a 60% e 3 a 40%, a % de horas em teletrabalho dos trabalhadores foi de cerca de 65%.

Na **DATA** dos 13 trabalhadores, 7 estiveram em teletrabalho a 60%, 2 a 40% e, 2 a 100% e 2 em regime presencial, perfazendo um total de 54% de horas em teletrabalho.

Na **DSSRES**, a percentagem de horas totais de trabalho em teletrabalho foi de 51%, dado que, dos 15 trabalhadores existentes a 31/12/2022, um estava 100% em teletrabalho, 9 estavam 60% em teletrabalho, 3 estavam 40% em teletrabalho e 2 pessoas não tinham teletrabalho.

CCA – Conselho Coordenador de Avaliação

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Auscultar todos os colaboradores sobre melhoria da operacionalização interna do sistema de avaliação de desempenho dos trabalhadores	Relatório de auscultação	Entrega do Relatório	1	1	Atingido

O Relatório foi enviado à Diretora-geral após a apresentação realizada em outubro, no ISCAL, sem intervenção do Conselho Coordenador de Avaliação. O Relatório foi desenvolvido por um grupo de trabalho designado pela Diretora-Geral, tendo a auscultação sido dirigida a todos os colaboradores da DGES, com exceção dos dirigentes, e contou com a orientação do Dr. Paulo Ferraz, do Instituto Politécnico do Porto.

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

TODAS AS UO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Implementar o modelo de organização do trabalho e de aprendizagem organizacional do tipo 95:2,5:2,5, transversal a toda a organização	Percentagem de trabalhadores que cumpriram esta meta	Taxa de cumprimento=(nº trabalhadores que cumpriram/nº total de trabalhadores)*100%	80%	94%	Superado

Foi considerada a formação interna e externa e também a participação em eventos de partilha de conhecimentos, o envolvimento em processos de melhoria, grupos de trabalho transversais e de auscultação de trabalhadores.

A % de trabalhadores da DGES que cumpriu o modelo de organização do trabalho e de aprendizagem organizacional do tipo 95:2,5:2,5 em 2022 foi de 81%, na DSAE; de 80% na DRMCI, de 100% na DSAES, DSSRES, DATA E INFORMÁTICA.

Equipas multidisciplinares

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
--------	-----------	---------	------	-----------------	----------------------

Criação de equipa para organização da participação dos trabalhadores da DGES em ações de voluntariado em grupo, no quadro da responsabilidade social institucional	Data de constituição da equipa e apresentação de proposta de organização funcional	Data de constituição da equipa e apresentação de proposta de organização funcional	março 2022	janeiro 2022	Atingido
	N.º de participação em ações de voluntariado	N.º de participação em ações de voluntariado	2	2	Atingido
	Índice de satisfação dos trabalhadores que participaram em ações	Nível atribuído (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito; 5- Muito satisfeito)	>=50%	-	Não apurado

A equipa foi constituída antes da meta temporal definida, no âmbito do Grupo de Trabalho para o Bem-Estar Organizacional e a Conciliação da Vida Pessoal e Profissional.

Em 2022, houve participação em 2 ações de voluntariado: recolha de bens para a Ucrânia e recolha de brinquedos e outro material para entrega a uma Associação.

Não foi apurado o índice de satisfação.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criação de equipa para desenvolvimento do Plano Anual "Bem-estar Organizacional e Conciliação da Vida Pessoal-Profissional"	Data de constituição da equipa	Data de constituição da equipa	janeiro 2022	janeiro 2022	Atingido
	Data de apresentação do plano	Data de apresentação do plano	31 março 2023	31 março 2023	Atingido
	Participação dos colaboradores nas medidas implementadas	Taxa de participação=(nº participações/nº total de trabalhadores)*100%	>50%	70%	Superado

A equipa foi criada por despacho da Diretora-Geral, de 17 de dezembro de 2021, tendo o plano sido apresentado antes da meta temporal definida.

Foi realizada uma ação virtual (dia de Reis), que contou com a participação de 90% dos trabalhadores possíveis e uma ação presencial e virtual (evento sobre música Sertaneja), que contou com a participação de 29 trabalhadores (15 em presencial e 14 online).

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
--------	-----------	---------	------	-----------------	----------------------

Criação de equipa para elaboração, coordenação da implementação e monitorização do plano “+DGES: Plano de Formação Anual”	Data de constituição da equipa	Data de constituição da equipa	janeiro 2022	janeiro 2022	Atingido
	Data de apresentação do plano	Data de apresentação do plano	31 março 2023	31 de março de 2022	Atingido
	Percentagem de trabalhadores com ações de formação em 2022	Taxa de participantes = (nº participantes/nº total de trabalhadores) *100%	80%	96%	Superado
	Índice de satisfação dos trabalhadores	Nível atribuído (1 - Muito Insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito)	>=50%	-	Não apurado

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar equipa para definição e implementação de Programa de “Segurança e saúde no trabalho”	Data de constituição da equipa	Data de constituição da equipa	janeiro 2022	janeiro 2022	Atingido
	Elaborar o relatório sobre a situação da Saúde e Segurança no trabalho na DGES	Data de apresentação do relatório	31 dezembro 2022	Março de 2022	Atingido

A equipa constituída por 10 elementos, reuniu-se por duas vezes, tendo apresentado o relatório final com propostas alternativas para a implementação de um programa de segurança e saúde no trabalho na DGES.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar equipa para o desenvolvimento, e implementação “Plano de Melhoria Contínua da Comunicação na e da DGES”	Data de constituição da equipa	Data de constituição da equipa	janeiro 2022	janeiro 2022	Atingido
	Data de apresentação do plano	Data de apresentação do plano	julho 2022	Entregue parcialmente em julho 2022	Não atingido
	Data de início de implementação do plano	Data de início de implementação do plano	julho 2022	--	Não atingido

O grupo foi constituído em janeiro, e era composto por 12 elementos. Foi elaborado um inquérito de diagnóstico aos colaboradores da DGES sobre a comunicação interna, que esteve na origem do relatório elaborado sobre a Comunicação Interna. No relatório foi realizado o diagnóstico da situação, delineados os objetivos estratégicos da comunicação interna e apresentadas medidas concretas a realizar. Este relatório foi entregue à Diretora-Geral em julho de 2022.

Foi ainda realizado parte do relatório relativo à comunicação externa, mas os trabalhos atrasaram-se e outras atividades críticas acabaram por se sobrepor, não permitindo dar continuidade. Não foi apurado o índice de satisfação.

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

DATA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Proceder à separação do lixo generalizada	Data da disponibilização de separadores de lixo no edifício	Data da disponibilização de separadores de lixo no edifício	Junho de 2022	Abril de 2022	Atingido

Todos os pisos foram dotados de separadores do lixo em abril de 2022.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Implementar a iluminação através de lâmpadas de baixo consumo (led) em todas as instalações	levantamento das necessidades de substituição e de orçamentos	Data da apresentação do Relatório de necessidades	Julho de 2022	Julho 2022	Atingido
	Data da implementação iluminação de baixo consumo em 2 pisos	Data da implementação	Dezembro de 2022	Novembro de 2022	Atingido

Substituição de lâmpadas em 2 pisos ocorrida em novembro de 2022.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Implementar mecanismos de poupança de água nas torneiras e autoclismos de todos os WC	levantamento das necessidades de substituição e de orçamentos	Data da apresentação do Relatório de necessidades	Julho de 2022	Julho 2022	Atingido

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Dotar os espaços de trabalho de mobiliário e equipamento informático adequados	levantamento das necessidades de substituição de mobiliário e equipamento informático	Data da apresentação do Relatório de necessidades	Dezembro de 2022	Outubro de 2022	Atingido

Objetivos	Indicadores	Superados	5
10	25	Atingidos	16
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	2
84%	20%	Não Apurado	2

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



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

DATA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Investir na atualização dos meios tecnológicos utilizados pelos trabalhadores (postos portáteis de trabalho, atualização de software)	Percentagem de trabalhadores com portátil atribuído no ano	% de cumprimento = $(\text{n}^\circ \text{trabalhadores com portátil} / \text{n}^\circ \text{total de trabalhadores}) * 100\%$	12%	26%	Superado

24 trabalhadores em 2022 foram dotados de computador portátil, resultando num total de 52 trabalhadores (incluindo dirigentes) com portátil atribuído.

INFORMÁTICA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Plano de implementação de um programa de Data Recovery	Data de apresentação do plano	Data de apresentação do plano	dezembro de 2022	março 2022	Atingido

Foram efetuados os contactos necessários para suportar a componente tecnológica deste plano e a componente de cibersegurança. Foram solicitadas propostas ao mercado para a componente tecnológica (com respostas a 18/3 e 31/3/2022) e foi realizado um caderno de encargos relativo à contratação de serviços de auditoria de cibersegurança, responsável de cibersegurança, responsável de proteção de dados e SOC (*Security Operations Center*) entregues no dia 16/2/2022.

TODAS AS UO

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Criar equipas de trabalho em ferramentas virtuais de colaboração	Percentagem de unidades orgânicas com equipas de trabalho e respetiva documentação partilhada em ambiente virtual	% equipas = $(\text{n}^\circ \text{trabalhadores por UO em equipas virtuais} / \text{n}^\circ \text{total de trabalhadores da UO}) * 100\%$	70%	88%	Superado

A **DSAE** dispõe de diversas equipas de trabalho, algumas com documentação partilhada, em ambiente virtual (*Teams*) numa percentagem de 90%; A **DSAES** dispõe de diversas equipas de trabalho com documentação partilhada, em ambiente virtual (*SharePoint*) numa percentagem de 70%; A **DATA** criou diferentes equipas de trabalho com partilha virtual de informação e documentação, designadamente, realização de reuniões e chat através do *Teams* e criação de pastas partilhadas de acesso comum, numa percentagem de 80%; A **DSSRES** tem, desde 2020, uma área virtual da unidade orgânica em *SharePoint* com disponibilização de documentos de utilização por toda a equipa, links e funcionalidades transversais (relativas a ferramentas do *Office 365* e áreas de trabalho virtuais

específicas), atalhos organizados por temas para assessorar o atendimento telefónico (ao site da DGES e às aplicações de gestão de processos), indicadores de performance de alguns tipos de processos e contactos. Tem ainda 4 áreas virtuais específicas em *SharePoint*, onde correm 7 tipos de processos, sendo ainda disponibilizadas ferramentas de pesquisa e relatórios de todos esses processos e de outros que correm em plataformas próprias. A par de tudo isto, tem ainda áreas de equipas e para projetos no Teams, uma aplicação para os pedidos de registo de criação de CTeSP que ainda funcionou em 2022, mas está a ser substituída pelo SIMGES, que entrou em produção já em 2023; todos os colaboradores da **DRMCI** tiveram acesso a portátil de trabalho no ano de 2022. Adicionalmente, quase toda a informação e documentação foi partilhada eletronicamente, em equipa virtual, na plataforma Teams, numa percentagem de 90%.

OBJETIVO OPERACIONAL 003.2 – Simplificar os procedimentos internos

DSAE

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Analisar criticamente os procedimentos internos em vigor	Melhorar os procedimentos conducentes ao cumprimento dos objetivos dos projetos cofinanciados	Taxa de erro detetado por auditorias externas = (despesa auditada com erro) / (despesa auditada)	$\leq 1,25$	0,35	Superado

Foram realizadas 2 auditorias em março (por auditores externos designados pelo POISE), 2 em maio (pela ADCoessão) e 2 em outubro e novembro (pela ADCoessão, na sequência de auditoria do TCE) e recebidos 5 relatórios finais (de algumas destas ou de auditorias anteriores), que identificaram uma taxa de erro, em média, de 0,35%.

DSAE / DSAES/ DATA / DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Analisar criticamente os procedimentos internos em vigor	Rever e simplificar procedimentos	N.º de procedimentos mapeados e revistos	10	11	Superado

Na **DSAE** foi revisto 1 procedimento: devoluções dos estudantes do ensino superior privado com atribuição de bolsa automática, após verificação da mesma; na **DSAES** a revisão de procedimentos é constante: foi revisto e simplificado o processo de receção de candidaturas dos Regimes Especiais com desenvolvimento e implementação de fluxos automáticos; foi construído um novo procedimento de partilha para divulgação de documentação e ficheiros com as IES GAES e Embaixadas: PontoInstituição; PontoGabinete; PontoEmbaixada.

A **DATA** procedeu à atualização do manual de procedimentos e controlo interno da Contratação Pública, tornando-o mais simples tendo, igualmente, atualizado o manual interno da contabilidade, elaborado o manual da tesouraria, das alterações orçamentais e dos cabimentos, trabalho que foi impulsionado pelo reforço das equipas com novos trabalhadores, e a necessidade de lhes fornecer documentos de apoio para o exercício das suas tarefas.

Na **DSSRES** foi revisto, simplificado e automatizado o procedimento de emissão de Declarações de reconhecimento de instituições e cursos superiores. Desenvolveu-se uma APP própria com ferramentas do Office 365, de modo a conseguir-se integrar com disponibilização em tempo real num repositório digital permanente, acessível através de QR Code ou link disponíveis na própria declaração. Isto permitiu aprofundar a integração entre o formulário dos pedidos e as listas de controlo, automatizando a própria emissão da declaração com a seleção automática de modelos específicos em função da situação. Passou-se ainda a disponibilizar as declarações também em língua inglesa.

OBJETIVO OPERACIONAL 003.3 – Reforçar a Cibersegurança

INFORMÁTICA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Promover formação em contexto real aos colaboradores sobre regras básicas de cibersegurança	Número de ações de formações promovidas	Número de ações de formações promovidas	1	1	Atingido

Foram realizadas ações de formação sobre Cibersegurança para cada uma das UO.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Contratar serviços externos para auditoria de cibersegurança	Data da celebração do contrato	Data da celebração do contrato	Junho 2022	-	Não atingido

O objetivo não foi cumprido, por factos não imputáveis à DGES, na medida em que se verificou a inexistência de compensação nos termos e para os efeitos previstos no artigo 64.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março (LOE 2020), aplicável por força do artigo 57.º da Lei n.º 12/2022, de 27 de junho (LOE 2022), tendo sido submetido pedido de dispensa do limite de encargos ao membro responsável pela área das finanças, via DGO Online, sem que o mesmo tenha obtido resposta.

OBJETIVO OPERACIONAL 003.4 – Assegurar a segurança e proteção de dados

DATA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Contratar Responsável de proteção de dados de acordo com o perfil previsto na lei	Data da contratação do novo Responsável	Data da contratação do novo Responsável	dezembro 2022	-	Não atingido

O objetivo não foi cumprido, por factos não imputáveis à unidade orgânica, na medida em que se verificou a inexistência de compensação nos termos e para os efeitos previstos no artigo 64.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março (LOE 2020), aplicável por força do artigo 57.º da Lei n.º 12/2022, de 27 de junho (LOE 2022).

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

DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Disponibilizar o acesso automático a informação do Centro ENIC/NARIC	Elaborar relatório com análise de repositórios / modelos de funcionamento dos centros NARIC	Data da entrega do relatório	Abril de 2022	abril 2022	Atingido
	Proceder ao levantamento de requisitos para construção do repositório nacional NARIC	Data da conclusão do levantamento de requisitos	Junho de 2022	maio 2022	Superado

A elaboração de um relatório com análise de repositórios estrangeiros / modelos de funcionamento e emissão das Declarações NARIC, por parte dos outros Centros, ficou concluído dentro do prazo-meta estipulado. O levantamento de requisitos para a construção de uma plataforma/repositório nacional, ficou concluído antes da meta definida, superando-a.

Estes dois objetivos permitiram cumprir a medida em apreço, sendo que o referido repositório/plataforma se encontra online e em funcionamento desde setembro de 2022.

Objetivos	Indicadores	Superados	5
8	10	Atingidos	3
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	2
80%	50%	Não Apurado	0

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



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

DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Desenvolver estudos e relatórios	Criar Equipa “Estudos de apoio à política de ensino superior”, para identificação e priorização de temas relevantes e das fontes de informação para a elaboração de estudos	Data da constituição da equipa	janeiro de 2022	janeiro de 2022	Atingido
	N.º de estudos elaborados e divulgados	N.º de estudos elaborados e divulgados	1	3	Superado

Na **DSAE** foi elaborado um estudo sobre a evolução dos projetos de cofinanciamento de bolsas de estudo; a **DSAES** publicou no site da DGES um Estudo/Relatório sobre o Acesso ao Ensino Superior - anos letivos 2019-2020 a 2021-2022; a **DSSRES** contribuiu com recolha e análise de dados para o Relatório do Grupo de Trabalho sobre o Acesso ao Ensino Superior, nomeadamente no que respeita aos cursos não conferentes de grau académico, aos cursos técnicos superiores profissionais e às vagas para o concurso nacional de acesso; a **DRMCI** produziu um Estudo denominado “O Reconhecimento de graus e diplomas estrangeiros em Portugal - Segundo o regime jurídico de reconhecimento de graus académicos e diplomas de Ensino Superior atribuídos por Instituições de Ensino Superior estrangeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 66/2018, de 16 de agosto. Os três primeiros anos (2019-2021)”, entregue em novembro de 2022.

DSAES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Desenvolver informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Taxa de resposta às solicitações	Taxa de informação estatística elaborada = $(N^{\circ} \text{ de informações elaborados} / N^{\circ} \text{ de informações solicitadas}) \times 100$	80% em 3 dias úteis	100% em 3 dias úteis	Atingido

A **DSAES** reforçou ativamente o seu papel no apoio à definição de políticas do Ensino Superior, tendo participado no processo de Revisão do Acesso ao Ensino Superior em permanente articulação e colaboração com a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Foi desenvolvida e apresentada uma proposta de alteração do diploma legal que regula os regimes especiais de acesso ao ensino superior desde 1999.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Elaborar pareceres e propostas de diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e a definição de políticas	Taxa de pareceres/propostas validadas	Taxa de e pareceres elaborados = (Nº de pareceres elaborados / Nº de pareceres solicitados) x 100	80%	100%	Atingido

Foram elaborados pareceres e propostas de melhoria legislativas no âmbito do Regulamento do Concurso Nacional de Acesso e do Regulamento dos Concursos Institucionais; 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; foi também fornecido um elevado número de dados estatísticos cada vez mais solicitado por várias entidades, para apoio à tomada de decisão.

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

- No Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações;
- Na Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência.

DSAE

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Desenvolver informação estatística para divulgação e resposta a solicitações	Taxa de resposta às solicitações	Taxa de informação estatística elaborada = (Nº de informações elaborados / Nº de informações solicitadas) x 100	80% em 3 dias úteis	90%	Atingido

É solicitada à **DSAE**, com regularidade, por diversas entidades e para diversos fins, informação estatística, a qual é habitualmente preparada e remetida em prazo muito curto, excepcionando pedidos de elevada complexidade, que podem carecer de mais tempo de preparação. Dos pedidos respondidos em 2022, destacam-se:

- Tutela (pedidos regulares);
- Tutela (pedidos pontuais), para suporte à tomada de decisão (para alterações ao Regulamento e emissão de despachos extraordinários);
- IES para controlo de atividades internas (automáticos, complementos, prazos para decisão);
- IGEC;
- Fundação Calouste Gulbenkian;
- IGEFE (despesa com bolsas);
- Pordata;
- DGEEC;
- CEDAW;
- Tribunal de Contas.

DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Elaborar pareceres e propostas de diplomas legais tendo em vista o apoio à tomada de decisão e a definição de políticas	Taxa de pareceres/propostas validadas	Taxa de e pareceres elaborados = $(N^{\circ} \text{ de pareceres elaborados} / N^{\circ} \text{ de pareceres solicitados}) \times 100$	80%	87,5%	Atingido

A **DSSRES** no âmbito do apoio à definição de políticas do Ensino Superior, participou no processo de Revisão do Acesso ao Ensino Superior em articulação e colaboração com a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, tendo apresentado uma proposta de simplificação do despacho orientador para a fixação de vagas para os concursos nacional e locais.

Foram elaborados pareceres sobre: um pedido de reconhecimento de interesse público de estabelecimento de ensino superior privado, dois pedidos de registo de denominação de unidades orgânicas de institutos politécnicos, um pedido de integração de uma universidade noutra universidade, um pedido de prorrogação do prazo de encerramento de um estabelecimento de ensino superior, e ainda foi dado parecer sobre a revogação de diplomas legais da área do ensino superior no âmbito do programa Revoga+.

Foi solicitado um parecer sobre o reconhecimento de uma fundação, mas atentas as competências da DGES, nomeadamente na apreciação do cumprimento de requisitos relativos a entidades instituidoras tendo em vista o reconhecimento de interesse público, que terá sempre de ser concedido por decreto-lei, considerou-se que tal não ser adequado nesta fase precoce, dado que não estar em causa o reconhecimento de interesse público.

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

DSSRES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Desenvolver uma plataforma que permita agregar e disseminar a oferta nacional de formações não conferentes de grau, organizadas por área de formação	Data da conclusão do levantamento de requisitos	Data da conclusão do levantamento de requisitos	dezembro de 2022	0	Não atingido

Não foi possível iniciar, sequer, o levantamento de requisitos atentos os recursos disponíveis e as atividades críticas que são competência da Direção de serviços.

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Monitorizar a adesão a formações não conferentes de grau, incluindo no contexto da implementação dos programas previstos no PRR	Data de elaboração do relatório	Data de elaboração do relatório	dezembro de 2022	janeiro 2023	Não atingido

Durante o ano de 2022, foi realizado um inquérito às IES sobre os cursos não conferentes de grau académico. Este inquérito foi mais profundo do que o realizado no ano anterior, permitindo conhecer e caracterizar as ofertas. Foram tratados os dados, produzidos quadros de análise de indicadores, e elaborado um relatório de análise que foi integrado num capítulo próprio do Relatório do Grupo de Trabalho do Acesso ao Ensino Superior, do qual a Diretora-Geral fazia parte.

Relativamente às formações não conferentes de grau integradas no PRR, e tal como contratado com as IES, só no final de novembro foram remetidos os relatórios de progresso físico e financeiro dos projetos aprovados, com um manancial muito grande de informação sobre cursos e alunos, e durante o mês de dezembro foi necessário trabalhar essa informação para poder ser comparável e produzir um relatório final, que só foi possível apresentar em janeiro de 2023.

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

DRMCI /NAIPA

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Manter atualizada e completa a informação disponível na plataforma "Study & Research in Portugal"	Percentagem de atualização dos conteúdos	Taxa de execução das atividades solicitadas = $(\text{N}^\circ \text{ atividades executadas} / \text{N}^\circ \text{ atividades solicitadas}) \times 100$	90%	0	Não atingido

Não foram realizadas quaisquer ações de atualização ao portal "Study & Research in Portugal" durante o ano de 2022.

DSAES

Medida	Indicador	Métrica	Meta	Resultado Final	Nível de Cumprimento
Participar em ações de divulgação e informação em países estrangeiros sobre o acesso ao ensino superior em Portugal	N.º de participações	N.º de participações	2	4	Superado

A DSAES participou na Feira do Estudante no Luxemburgo que foi organizada em formato virtual, devido à pandemia e em ações virtuais de divulgação e informação junto de outros *stakeholders* do Brasil, França e São Tomé e Príncipe.

Objetivos	Indicadores	Superados	2
7	10	Atingidos	5
Taxa cumprimento	Taxa de superação	Não atingidos	3
70%	20%	Não Apurado	0

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

No ano 2022, continuámos a viver um contexto de crise internacional associado à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19. Não obstante, 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 trabalhadores.

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. Esse atraso condicionou, por outro lado, o desenvolvimento do módulo do SIMGES Apoios.

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.

Eventuais reformulações de objetivos, indicadores e metas aprovadas

Ocorreu uma reformulação do QUAR em 2022, designadamente do indicador I.9. - Disponibilizar o Registo Único de Graus e Diplomas. Apesar da plataforma SIMGES estar pronta desde o ano passado, para ser disponibilizado o módulo que permite proceder ao registo de diplomas e graus atribuídos pelas IES, tal só poderá acontecer quando os processos de registo de ciclos de estudos passarem a estar integrados no SIMGES, e todo o ciclo de vida dos ciclos de estudos seja devidamente controlado pelo sistema, de modo a garantir que o registo de diplomas e graus é fidedigno e respeita a ciclos de estudos devidamente acreditados e registados. Também esses módulos de registo de ciclos de estudos estão totalmente desenvolvidos, no entanto, como o sistema foi desenhado e desenvolvido para que os processos de registo se iniciem com a comunicação automática da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) por *webservice* (com informação final de todos os elementos caracterizadores acreditados), a entrada em produção de todo o sistema tem estado dependente da ligação da A3ES. Apesar de, em outubro de 2021, ter sido estabelecido um plano com a A3ES que previa o desenvolvimento de determinadas funcionalidades no atual sistema para que fosse fornecida ao SIMGES a informação necessária para os processos de registo e atualização automática da situação de acreditação dos ciclos de estudos, não foi concretizado pela A3ES o desenvolvimento de todas as funcionalidades necessárias, não tendo por isso sido possível disponibilizar o registo de diplomas como previsto. Por ser um indicador que não depende da DGES, e considerando que a DGES já desenvolveu todas as atividades necessárias para que tal pudesse ser concretizado, foi proposta e aceite a substituição deste indicador por outro da responsabilidade exclusiva desta Direção-Geral, com um importante grau de inovação e estratégico para as atividades que se desenvolvem.

Assim, o indicador I.9. passou a ser “Disponibilizar a emissão automática através do site da DGES da Informação NARIC referente às formações e instituições de ensino superior estrangeiras, acessível e verificável mediante link ao repositório da DGES, substituindo a emissão individualizada de declarações”, tendo como meta dezembro de 2022 e valor crítico novembro de 2022.

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, de cooperação com todos os *stakeholders* e de boas práticas.

Atividades realizadas e não previstas no PA

DSAES
Gestão do processo de reforço de vagas com efeitos na candidatura através do Concurso Nacional de Acesso.
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. Elaboração de material informativo para divulgação do concurso – Flyer.
Acompanhamento e apoio à Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior – CNAES.
Participação como representante da DGES no Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações.
Participação como representante da DGES 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 Flyers – 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.
Desenvolvimento de novo procedimento de partilha para divulgação de documentação e ficheiros com as IES GAES e Embaixadas com construção de site sharepoint: PontoInstituição; PontoGabinete; PontoEmbaixada.
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%.
O desenvolvimento das ações que competem à DGES no domínio 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, incluindo a gestão dos projetos de cofinanciamento comunitário.
Prestar apoio a algumas atividades no âmbito do PRR.
A participação em eventos (online) com prestação de informação, esclarecimento e discussão sobre a atribuição de apoios a estudantes do ensino superior, designadamente: Workshop sobre os CTESP Cidade das Profissões (CM Porto); e outros (presenciais): Encontro Nacional de Técnicos de Ação Social do Ensino Superior, Conferência Universities Portugal.
Realizar ações de formação a novos técnicos de análise de bolsas das IES, públicas e privadas.
Apoiar na gestão de projetos nos quais a DGES é promotor ou participa, tais como o <i>Gender Equality in Higher Educations Institutions</i> , no âmbito do EHEA Grants e o Eurostudent.
DSSRES

Oferta Formativa:

Ciclos de estudos conferentes de graus:

- Registo da criação de 244 ciclos de estudos conferentes de grau académico num prazo médio de 18 dias;
- Registo de alteração de 708 ciclos de estudos conferentes de grau académico, num prazo médio de 14 dias;
- Registo da criação de 66 CTeSP;
- Registo de alteração de 469 CTeSP;
- Comunicação à DGEEC dos registos de criação e dos registos de alteração de ciclos de estudo;
- Registo de 3896 diplomas de técnico superior profissional, decorrentes de 771 pedidos;
- Preparação de ficheiros para a comunicação de vagas do RGA, garantindo às IES mecanismos de análise dos critérios fixados pela tutela. Análise individual do cumprimento do despacho orientador para a fixação de vagas e elaboração de análises para o Gabinete;
- Recolha e análise das vagas fixadas para os concursos especiais junto dos estabelecimentos de ensino superior privados;
- Articulação regular com a A3ES no âmbito do registo de ciclos de estudos;
- Análise e emissão de pareceres sobre o mérito de candidaturas apresentadas ao PO Alentejo;
- Preparação dos concursos para financiamento de CTeSP por OE, análise da admissibilidade e do mérito das propostas, elaboração de proposta de aprovação, acompanhamento e análise da execução e apuramento de resultados e saldos finais;
- Participação num Workshop online sobre os CTeSP promovido pela Câmara Municipal do Porto;
- Apoio técnico a duas reuniões da Comissão de Acompanhamento dos CTeSP, presidida pela Diretora-Geral.

Rede do Ensino Superior:

- Apreciação de 3 projetos de execução para construção de instalações pedagógicas em IES;
- Apreciação de 4 pedidos de autorização de instalações pedagógicas de IES para ministração de ciclos de estudos;
- Acompanhamento das revisões dos Planos Diretores Municipais e recolha de contributos das IES;
- Elaboração de um plano orientador de investimento plurianual para adequação das instalações da DGES ao cumprimento das normas de acessibilidade;
- Elaboração de apresentações diversas a pedido da Direção;
- Elaboração de um inquérito às IES sobre práticas relativas à Promoção dos Direitos Humanos, tratamento de dados e análise das respostas;
- Envio de diversos inquéritos, questionários e outros pedidos de informação às IES, a pedido da Direção;
- Participação em reuniões de partilha de práticas e modelos de trabalho com entidades públicas de países da CPLP;
- Participação no grupo de trabalho relativo aos
- Apoio técnico à Comissão para acompanhamento do contrato-programa: "Alargar e modernizar o ensino da medicina e a investigação clínica e biomédica na Universidade do Algarve";
- Preparação de dados e informação para o Grupo de Trabalho Técnico de Monitorização e Acompanhamento de Percursos de Estudantes Estrangeiros em Portugal, e apoio no desenho de um questionário;
- Elaboração e revisão de textos sobre o Ensino Superior para apresentações, publicações e websites de outras entidades.

Estabelecimentos de Ensino Superior Encerrados:

- Conclusão das ações de acompanhamento conjuntas com a IGEC ao encerramento do Instituto Superior de Paços de Brandão e da Escola Superior de Educação Almeida Garret;
- Realização da ação de acompanhamento conjunta com a IGEC ao ISLA de Leiria no âmbito do processo de encerramento;
- Responder à IGEC, tribunais e outras autoridades públicas no âmbito de investigações e processos instaurados;
- Prosseguir com a organização e inventariação de documentação dos espólios académicos à guarda da DGES.

Programas Impulso:

- Desenvolvimento do modelo de ficheiro para reporte do progresso físico e financeiro dos projetos aprovados;
- Apoio às IES no preenchimento do ficheiro;
- Receção dos dados, tratamento e análise;
- Elaboração de apresentações e relatórios;
- Criação de um *dashboard* em *PowerBi* para divulgação da execução e resultados dos projetos.

Outras:

- No âmbito do Programa ECO.AP, foi indicado um técnico superior da DSSRES como Gestor Local de Energia;
- Foi realizado um levantamento de áreas do edifício, em particular das áreas ocupadas pela DGES;
- Foi realizado o registo de dados na plataforma Barómetro ECO.AP 2030, caracterizando o edifício e características do número de utilizadores;
- Foram inventariados e registados os dados relativos ao consumo de energia elétrica, de água e consumo de viaturas nos últimos anos.
- Foi assegurada formação genérica e específica (das áreas da DSSRES) a 4 novos colaboradores

DRMCI
Preparar reuniões e prestar o apoio técnico no âmbito da União Europeia, no Comité de Educação do Conselho da UE; do Comité para o Programa ERASMUS+; do Grupo Consultivo do Quadro Europeu de Qualificações.
Elaborar relatórios e respostas a questionários requeridos pela Comissão Europeia, nomeadamente no âmbito da <i>Eurydice</i>
Preparar e dar resposta a Ofícios, Pedidos de Informação ou solicitações de entidades externas
Adesão ao EQPR (Passaporte Europeu das Qualificações para Refugiados) do Conselho da Europa
Ações de formação e Sessões de Esclarecimento junto de <i>stakeholders</i> e outras entidades interessadas a nível nacional, sobre o Reconhecimento.
Prestação de informações, nomeadamente da publicitação e divulgação de resultados de produtividade e/ou estatísticas do Reconhecimento em Portugal.
DATA
Continuação da promoção da partilha de informação e entreajuda entre as diferentes UO's, para uma melhor integração interna, através da realização de reuniões periódicas e troca frequente de informação.
Apoio técnico e administrativo, prestado junto dos Beneficiários Finais, para a submissão do 1.º e 2.º pedidos de reembolso contratualmente previstos no âmbito do PRR - Impulsos
Constituição e preparação de equipas para análise e validação de despesa submetida pelos Beneficiários Finais, e respetiva verificação final global.
Validação de despesa e processamento do pagamento do respetivo reembolso aos Beneficiários Finais, no âmbito dos programas Impulsos PRR.
Preparação e organização do processo administrativo de receção dos requerimentos de teletrabalho e respetivos pareceres, elaboração das informações e minutas de acordos,
INFORMÁTICA
Implementação do novo sistema de SIEM
Implementação de autenticação de dois fatores.
Implementação de sistema XDR (<i>end-point security</i>)

Boas Práticas

DSAES
Desmaterialização e simplificação de procedimentos no âmbito do processo de receção de candidaturas dos Regimes Especiais com desenvolvimento e implementação de fluxos automáticos

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 com apoio permanente na prestação de informação para tomada de decisão.
DSAE
A participação colaborativa com as diversas IES 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.
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, sobretudo num quadro de escassez de recursos humanos.
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, que têm apostado na formação e autoformação, sem recurso à equipa de Informática.
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.
A responsabilidade assumida, extra plano de atividades, de assegurar as competências próprias da unidade orgânica.
DRMCI
Atualização dos tópicos de ajuda no Be.com, bem como das respostas pré-configuradas.
Disponibilização das FAQ's sobre o Reconhecimento, em inglês – respostas rápidas às perguntas frequentes.
DATA
Continuação do acompanhamento e divulgação de informação com interesse para os trabalhadores da DGES, designadamente as sucessivas alterações legislativas no âmbito da COVID.
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.
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.
Continuação da atualização do imobilizado da DGES, aproveitando positivamente a ausência de trabalhadores presenciais, nas instalações da DGES.

INFORMÁTICA
Validação diária do estado das salvaguardas de dados diárias.
Monitorização 24/7 dos sistemas de informação (infraestrutura e aplicações) com alarmística.
Implementação de 2FA em Office365.

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 2022	Dotações Iniciais
Atividade 258 (orçamento de funcionamento)	3 107 109,00 €
Fundo de Ação Social	155 000 000,00 €
Atividade 193	2 809 292,00 €
Dotações Comuns	1 521 972,00 €
Reserva Orçamental do P013	11 052 474,00 €
Programa de Recuperação e Resiliência (PRR)	170 000 000,00 €

- O orçamento da Atividade 258 destina-se a fazer face às despesas de funcionamento da DGES (recursos humanos e outras despesas correntes); o orçamento do Fundo de Ação Social destina-se ao pagamento de bolsas de estudo a estudantes do ensino superior no âmbito do sistema de ação social;
- O orçamento da Atividade 193 destina-se ao pagamento de despesas e atribuição de verbas a instituições sem fins lucrativos ou serviços autónomos, no âmbito do Ensino Superior, cujas ações concorram para a promoção e benefício do ensino superior em Portugal bem como estudos levados a cabo por organizações internacionais. As despesas realizadas são resultantes de protocolos de cooperação ou contratos celebrados pela tutela e as entidades beneficiárias. Este orçamento inclui, ainda, verbas que visam assegurar os pagamentos no âmbito da proteção no desemprego de trabalhadores de instituições públicas de ensino superior;
- O orçamento das Dotações Comuns destina-se à atribuição de verbas no âmbito de contratos-programa ou outros compromissos assumidos pela tutela e entidades do sistema de ensino superior, designadamente instituições de ensino superior, para reforço dos respetivos orçamentos ou financiamento de ações concretas.

- A Reserva Orçamental do PO13 é gerida pela entidade responsável pelo Programa Orçamental da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (IGEFE), limitando-se a DGES a efetuar as necessárias alterações orçamentais autorizadas pelas áreas governativas da tutela e das finanças.
- A verba inscrita no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência destina-se a financiar despesas no âmbito dos Programas Impulso Jovem e Impulsos Adultos, cujos beneficiários finais são as instituições de ensino superior, públicas e privadas e a DGES organismo intermediário.

A tabela seguinte mostra em detalhe as despesas realizadas por conta do orçamento da Atividade 258, uma vez que é o mesmo que suporta os custos operacionais da DGES. Numa análise global, verifica-se que a grande componente de despesa é executada com os recursos humanos da DGES (73%), sendo quase residual o que é gasto neste orçamento com o normal funcionamento dos serviços.

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

Recursos financeiros	Dotação inicial	Dotação corrigida	Executado	Desvio
Orçamento de atividades/funcionamento	3.107.109	3.301.187	3.204.229	97.120
Despesas c/Pessoal	2.256.937	2.468.749	2.453.008	196.071
Aquisições de Bens e Serviços	649.615	618.275	545.851	-103.764
Transferências	22.000	63.546	60.004	38.004
Outras despesas correntes	2.397	1.959	1.867	-530
Bens de Capital	176.160	148.658	143.499	-32.661
Investimento/projetos	0	0	0	0
Outros valores	0	0	0	0
Total	3.107.109	3.301.187	3.204.229	97.120

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

Tabela 4 – Dotação inicial – FAS

	2020	2021	2022
Total orçamentado	87 000 000	244 037 914	244 037 914
RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)	32 900 000	32 900 000	32 900 000
FSE (Fundos Europeus)	154 100 000	211 137 914	211 137 914

Tabela 5 – Execução, por fonte de financiamento – FAS

	2020	2021	2022
Total executado	127 434 860,35 €	129 078 557,48 €	151 421 047,57 €
RI (Receitas de Impostos - Fundos Nacionais)	54 424 365,99 €	52 775 930,49 €	76 254 504,57 €
FSE (Fundos Europeus)	73 010 494,36 €	76 302 626,99 €	75 166 543 €

*RI reforçado em
19 093 415€

*RI reforçado em
20 625 202€

*RI reforçado em
43 146 781€

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;
- Um aumento significativo na execução de 2021 para 2022, decorrente, quer da introdução de alterações ao Regulamento das Bolsas de Ação Social e +Superior, que aumentaram o limiar de elegibilidade, o valor das bolsas nos mestrados e a antecipação das decisões, quer de medidas de apoio extraordinárias adotadas em dezembro de 2022.

Isso mesmo é refletido na execução por tipo de bolsas pagas e outros compromissos financeiros assegurado pelo FAS:

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

Tipo de Bolsas Pagas	2020	2021	2022
Bolsas de Ação Social	112 078 496,21€	117 630 072,21€	132 587 212,31 €
Bolsas +Superior	9 469 158,47€	7 859 043,50€	13 941 984,13 €
Bolsas por Incapacidades	1 343 813,45€	1 096 633,93€	1 623 011,98 €
Bolsas por Mérito	4 046 844,54€	2 049 115,00€	2 796 250,00 €
Propinas Bolseiros de Cabo Verde	91 936,00€	72 517,00€	67 419,00 €
Fornecedores	404 611,68€	368 897,49€	405 170,14 €
Total	127 434 860,35€	129 076 279,13€	151 421 047,57 €

2.3.2. Recursos Humanos

Para o QUAR 2022 foi planeado um total de 93 efetivos, distribuídos por Dirigentes Superiores, Dirigentes Intermédios, Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos, Assistentes Operacionais e pessoal de Informática:

Tabela 7 – Análise de recursos humanos

Recursos humanos	Mapa de pessoal	Efetivos a 31 de dezembro	Desvio
Dirigentes - Direção superior	2	2	0
Dirigentes - Direção intermédia	5	4	1
Técnico superior e Especialistas de Informática	71	60	11
Assistente técnico e Técnico de informática	14	10	4
Assistente operacional	1	1	0
Total	93	77	16

Face ao total de efetivos previstos no Mapa de Pessoal, estavam ocupados a 31 de dezembro, 77 lugares, o que traduz uma **taxa de ocupação de 82,8%**.

No que se refere aos recursos humanos, destaca-se o não provimento, durante 2022, do cargo de dirigente intermédio de 2.º grau da DRMCI, tendo a respetiva direção sido exercida diretamente pela Subdiretora-geral.

2.4. Apreciação pelos utilizadores dos serviços prestados

No decorrer de 2022, 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).

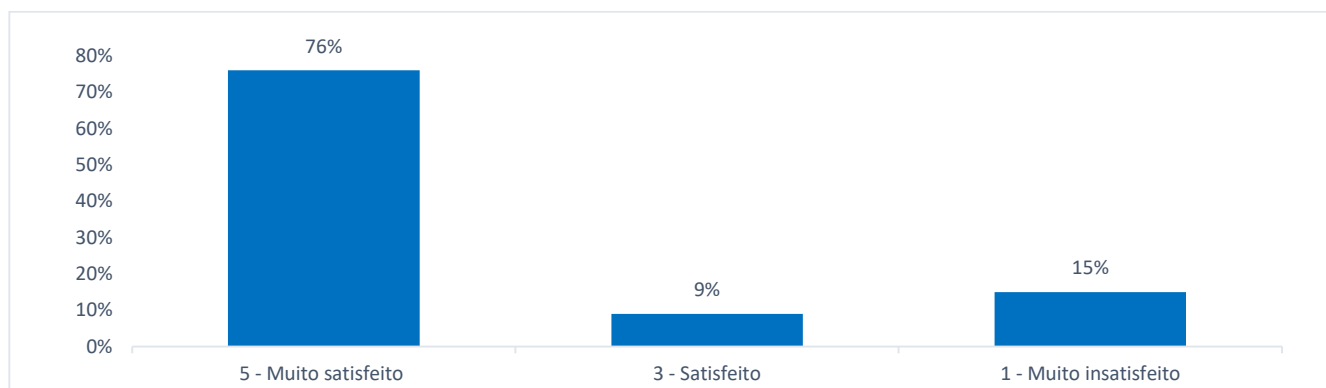
A apreciação por parte dos Utilizadores é efetuada numa escala de 1 a 5, em que **1** corresponde a **“Muito insatisfeito”** e **5** **“Muito satisfeito”**.

Tabela 8 – Evolução da satisfação 2021/2022 – Be.COM

Anos	Total tickets encerrados	Taxa de resposta	Nº Avaliações	Nível de Satisfação
2020	42.879	11,9%	5095	3,99
2021	31.078	14,5%	4519	4,03
2022	22.303	5,6%	1239	4,21

O nível médio de satisfação apurado em 2022 foi de **4,21**, correspondente a **“Satisfeito”**, não obstante a baixa taxa de respostas (5,6%).

Gráfico 4 – Nível de satisfação global 2022 – Be.Com



Analisando num nível mais detalhado as respostas dos inquiridos, verifica-se que a grande maioria revelou muita satisfação (76%) 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

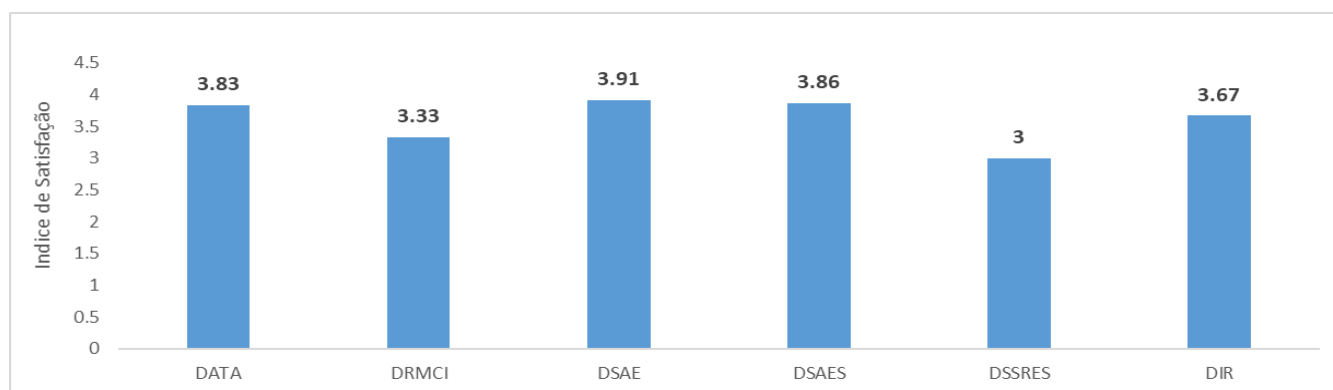
Em março de 2023, foi solicitado aos colaboradores da DGES que respondessem a um inquérito com o objetivo de apurar o respetivo nível de satisfação e *engagement* com a organização.

Tabela 9 – Taxa de resposta ao inquérito

	Total DGES	DSAES	DSAE	DSSRES	DATA	DRMCI	DIR
Convites	77	12	15	17	14	6	7
Respostas	42	7	11	9	6	3	6
Taxa de resposta	55%	58%	73%	53%	43%	50%	86%

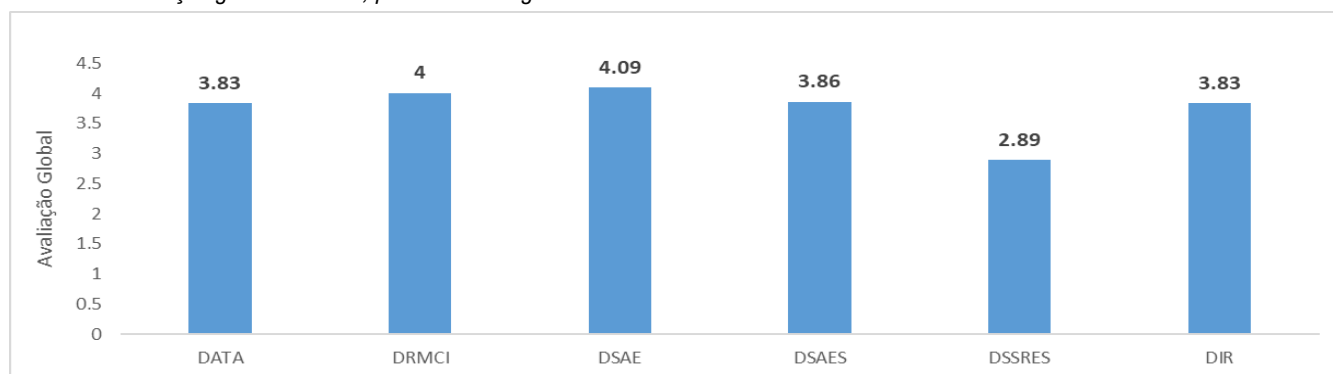
Num universo de 77 colaboradores, foram obtidas 42 respostas (55%).

Gráfico 5 – Satisfação global com a DGES, por Unidade Orgânica – 2022



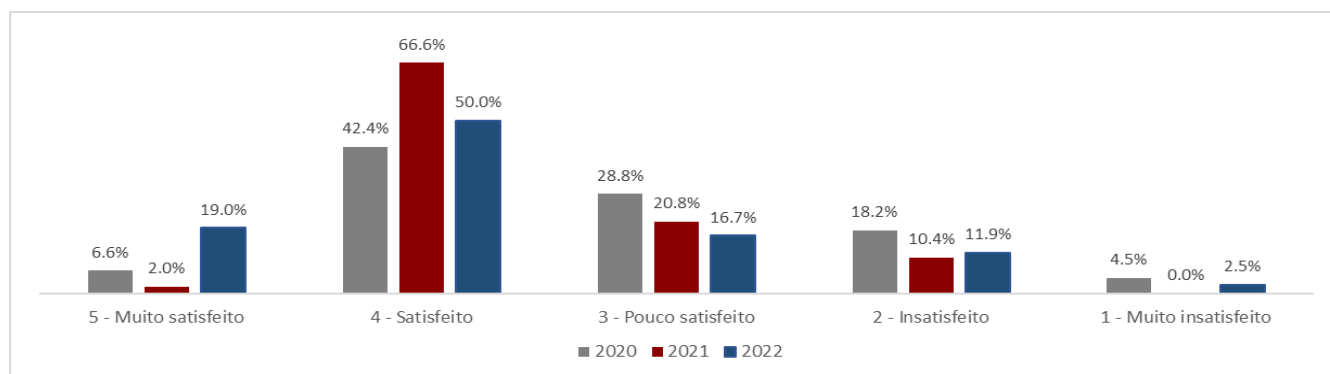
Do apuramento efetuado, conclui-se que a maioria dos colaboradores que responderam ao inquérito se encontra satisfeito com a organização no seu todo.

Gráfico 6 – Avaliação global da DGES, por Unidade Orgânica – 2022



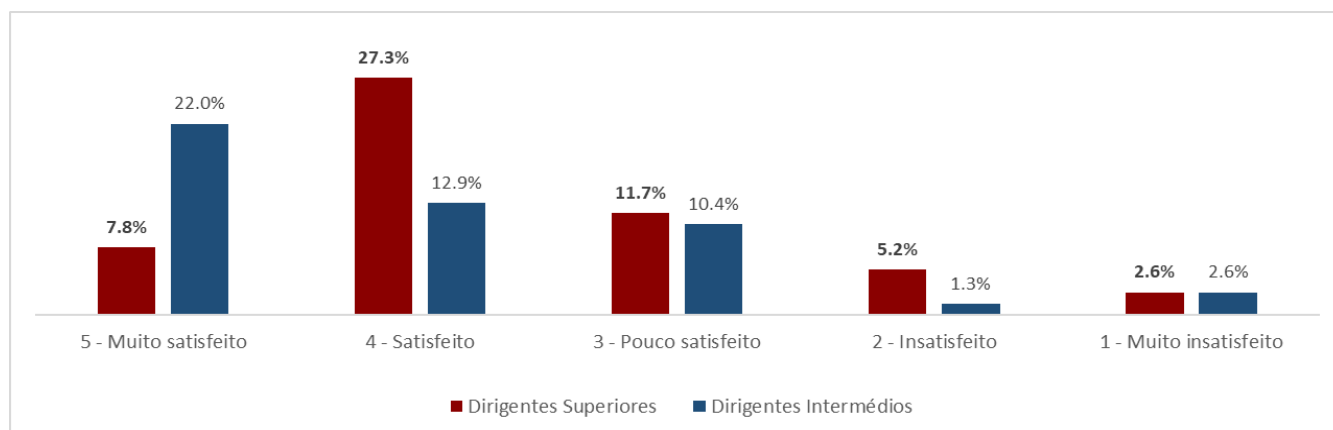
O questionário permitiu ainda o apuramento da avaliação dos trabalhadores a um conjunto de temáticas relativas ao modo como percecionam a organização no seu todo, de modo a aferir o grau de satisfação com a mesma, concluindo-se que a maioria se encontra satisfeito.

Gráfico 7– Evolução do nível de satisfação dos colaboradores (2020-2022)



Apurou-se que em 2022, 69% dos trabalhadores que responderam ao questionário se encontra Satisfeito e Muito Satisfeito com a DGES.

Gráfico 8 - Satisfação com o estilo de liderança dos dirigentes



No que respeita à satisfação para com os dirigentes da DGES, verifica-se que 35,1% se encontram Satisfeitos ou Muito Satisfeitos com o estilo de liderança dos dirigentes superiores e 34,9% com os dirigentes intermédios.

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. Começaram a ser desenhados os procedimentos específicos no âmbito de PRR, que são regularmente revistos e atualizados.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	x			Implementação de normas procedimentais estandardizadas nas variadas unidades orgânicas. Sistema dinâmico de repartição de competências no âmbito das várias fases dos procedimentos pré-contratuais de aquisição de bens e serviços [e restantes áreas de atuação], em conexão direta com o Apoio Jurídico da DATA. Centralização de compras públicas na DATA e da respetiva coordenação. Utilização da plataforma eletrónica interna de gestão e controlo dos contratos públicos (Sistema de Gestão de Contratos) e do GeRfiP que permite integração de ferramentas de gestão de processos da unidade de suporte. Verificação dos processos de registo de ciclos de estudos e de CTeSP, de declarações e certidões e de requerimentos de atribuição de bolsa analisados por IES privadas.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	x			Existe uma empresa externa certificada que procede à certificação das contas do orçamento de funcionamento da DGES e do Fundo de Ação Social. Existe um TOC. Relativamente às outras funções, a verificação dos processos é feita por níveis sucessivos de análise e decisão.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	x			Os princípios e valores que regem o serviço estão definidos em vários documentos de gestão, entre os quais no Plano de Gestão de Risco de Corrupção e Infrações Conexas, Manual de Controlo 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			
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	x			Vários procedimentos mapeados.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	x			A competência para autorização da despesa está definida legalmente.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	x			É elaborado um Plano de Compras anual, que vai sendo monitorizado e atualizado à medida que surgem novas necessidades não previstas.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	x			Aplicado quando necessário.
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	x			Manuais, regulamentos e procedimentos implementados.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	x			Procedimentos implementados onde se encontram definidos os fluxos de cada processo.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	x			Encaminhamento de documentação definido por áreas de trabalho.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	x			Existe e está publicado na página da DGES.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	x			Sim, sendo monitorizado no mesmo momento do PA e QUAR.

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

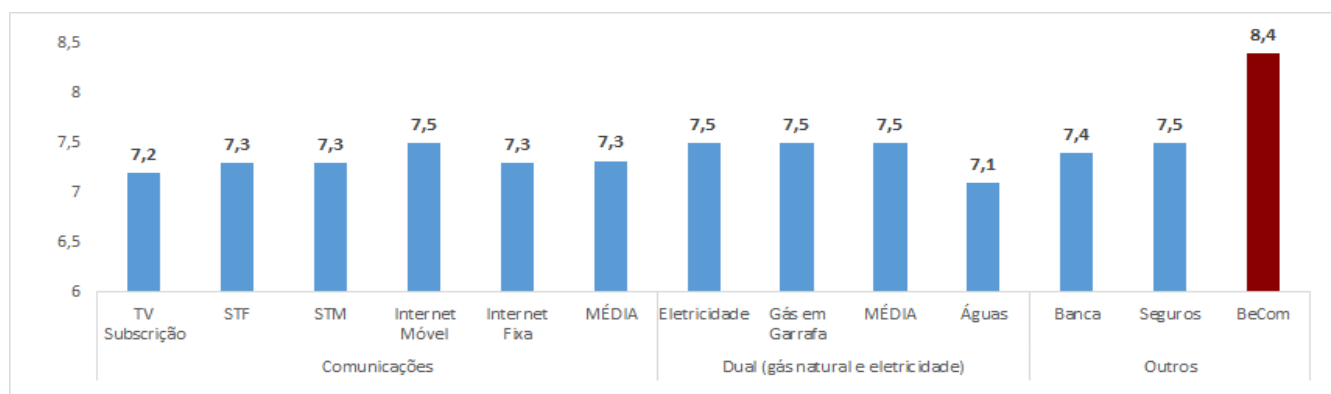
2.7. Comparação do desempenho

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 (ECSI¹ – 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 2022)



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 | Instituto de Gestão Financeira da Educação

Prossequindo 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, neste caso o Instituto de Gestão Financeira da Educação.

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

	DGES 2022	IGEFE 2021 *
Satisfação global dos colaboradores com a organização	3.69	3.90
Satisfação com as condições de trabalho	3,93	4.15
Satisfação com o desenvolvimento profissional	3,51	3.30
Níveis de motivação	3,83	3.35
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de topo	3,57	3.50
Satisfação com o estilo de liderança do gestor de nível intermédio	4.04	4,30
Global	3.76	3.75

*À presente data, apenas são públicos os dados referentes a 2021.

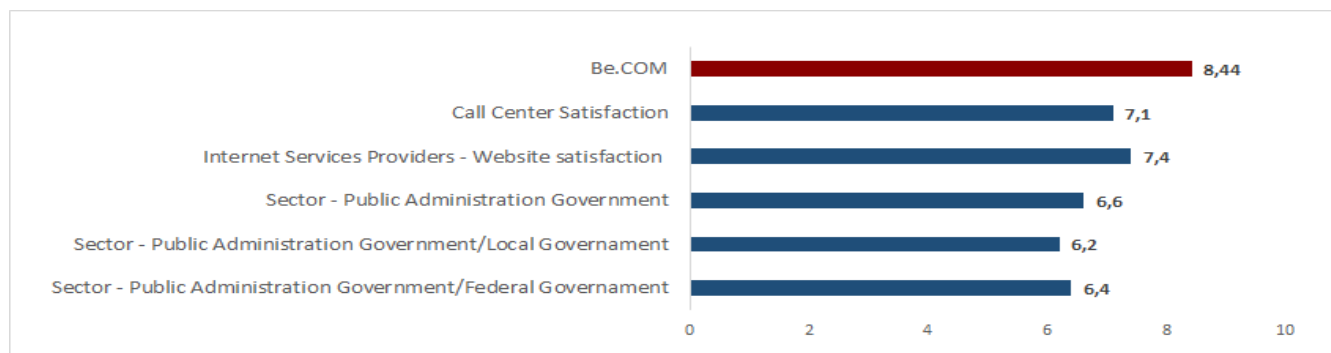
¹ <http://www.ecsiportugal.pt/resultados-nacionais/>

Os resultados permitem concluir que a DGES se encontra praticamente equiparada com este organismo, devendo, não obstante, continuar a desenvolver a necessária reflexão sobre as necessidades sentidas por todos os trabalhadores, 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)² 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 2022



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 – Website Satisfaction* em 1,04 pontos.

2.8. Medidas de reforço positivo do desempenho

Destacam-se as seguintes medidas de reforço positivo desencadeadas em 2022:

- Realização de acordos de teletrabalho com os trabalhadores que o requereram;
- Atribuição de computadores portáteis, numa perspetiva de se atingir, gradualmente, todos os RH da DGES;
- Emissão automática, através do site da DGES, da Informação NARIC referente às formações e instituições de ensino superior estrangeiras, acessível e verificável mediante *link* ao repositório da DGES, substituindo a emissão individualizada de declarações, com impacto muito positivo na redução de tarefas manuais e repetitivas.

2.9. Avaliação das Unidades Homogéneas

Não aplicável à DGES.

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

3. 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.

4. Gestão do Património Imobiliário

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

5. Execução da Formação

O quadro seguinte apresenta informação relativa à formação proporcionada pela DGES aos seus trabalhadores durante o ano de 2022:

Tabela 11 – Execução da Formação

Execução da Formação	Resultado DGES
Trabalhadores a 31 de dezembro de 2022	77
Trabalhadores que participaram pelo menos em 1 ação de formação	74
Taxa de realização de formação	87,50%
Total de horas de formação realizada	1978,30h
Taxa de tempo investido em formação (face ao potencial de horas trabalháveis)	1,59%

Da respetiva análise constata-se que 87,5% dos trabalhadores realizaram pelo menos uma ação de formação durante o ano; para além disso, face ao potencial de horas trabalháveis no ano, 1,59% 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.

6. Balanço Social (Análise sintética dos dados)

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

Tabela 12 – Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores de RH	Resultado DGES
Total de trabalhadores a 31 de dezembro de 2022	77
Taxa de feminização	65%
Nível etário médio (somatório de idades / total de trabalhadores)	47 anos
Leque etário	23 – 66 anos
Índice de tecnicidade	87%
Taxa de reposição (entradas / saídas)	92%

Da respetiva análise conclui-se que a DGES revela uma elevada taxa de feminização (65% mulheres).

Em termos de estrutura etária, constata-se um nível etário médio de 47 anos, com a maioria dos trabalhadores a posicionar-se no intervalo dos 40 aos 44 anos e um leque etário que vai dos 23 aos 66 anos.

A estrutura habilitacional dos trabalhadores da DGES revela uma predominância absoluta de titulares de habilitações de superior, existindo um índice de tecnicidade de 87%.

No decorrer do ano de 2022, registou-se a saída de 13 trabalhadores, por contrapartida à admissão de 12 novos, o que revela uma taxa de reposição de 92%. Este saldo negativo justifica-se coma saída tardia de trabalhadores no último trimestre do ano não obstante a política de permanente recrutamento que a DGES tem instituída, de modo a colmatar as saídas que se vão sucedendo constantemente e de modo a manter a continuidade dos serviços e das equipas.

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

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

7. Avaliação Final e Análise Prospetiva

Face ao exposto no presente Relatório de Atividades, e nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propõe-se que avaliação final do desempenho da DGES seja de “**Desempenho satisfatório**” pelo facto de ter atingido os objetivos mais relevantes.

O Diretor-Geral do Ensino Superior

Prof. Doutor Joaquim Mourato

8. ANEXOS

- I. QUAR 2022 – Quadro de Avaliação e Responsabilização
- II. Cálculo Taxa de utilização RH
- III. Balanço Social 2022

I. QUAR 2022 – Quadro de Avaliação e Responsabilidades

Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos (OE)	
OE1	REFORÇAR O VALOR GERADO PARA OS STAKEHOLDERS EXTERNOS (estudantes, IES e restantes pessoas / entidades)
OE2	MOTIVAR, VALORIZAR, ENVOLVER E CAPACITAR OS TRABALHADORES
OE3	INOVAR NA GESTÃO OPERACIONAL E NOS PROCESSOS INTERNOS, TORNANDO-OS MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS
OE4	ASSUMIR UM PAPEL MAIS ATIVO NO APOIO À IMPLEMENTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE ENSINO SUPERIOR

Objetivos de Eficácia

55%	Eficácia								117,5%	Superado	17,5%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2022	Taxa realização	Classificação	Desvio
20%	OO1.1 - Aumentar a eficácia da resposta através dos diferentes canais de atendimento e informação da DGES.								108,7%	Superado	8,7%
34%	I.1. Número médio de dias de resposta no Be.Com	ND	ND	ND	3	0	1	2,8	102,5%	Superado	2,5%
33%	I.2. Número médio de dias para emissão de certidões, certificados, históricos e termos	ND	ND	ND	8	0	6	6,1	123,8%	Superado	23,8%
33%	I.3. Taxa de atualização de conteúdos da página da Web da DGES	90%	ND	85%	90%	10%	115%	100%	100,0%	Atingido	0,0%
60%	OO1.2 - Aumentar o valor percebido pelos estudantes relativamente aos serviços e informação da DGES								122,1%	Superado	22,1%
100%	I.4. Índice de satisfação dos estudantes	ND	ND	ND	70%	0%	87%	85%	122,1%	Superado	22,1%
20%	OO3.2 – Simplificar os procedimentos internos								112,5%	Superado	12,5%
100%	I.5. Número de procedimentos em vigor mapeados, revistos e simplificados, após análise crítica dos mesmos	ND	ND	ND	10	0	12	11	112,5%	Superado	12,5%

Objetivos de Eficiência

20%	Eficiência								112,1%	Superado	12,1%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2022	Taxa realização	Classificação	Desvio
60%	OO1.4 –Melhorar a interoperabilidade de serviços (com organismos próximos e com a rede de IES) e a integração de dados (princípio “only once”).								95,2%	Não atingido	-4,8%
20%	I.6.Taxa de cumprimento dos planos definidos, relativos ao início da implementação do SIMGES.	ND	ND	ND	90%	10%	125%	90%	100,0%	Atingido	0,0%
20%	I.7. Taxa de cumprimento do plano de testes do SIMGES envolvendo as Instituições do Ensino Superior	ND	ND	ND	90%	10%	125%	90%	100,0%	Atingido	0,0%
20%	I.8.Taxa de cumprimento de plano de formação e de divulgação do SIMGES junto às IES	ND	ND	ND	90%	10%	125%	0%	0,0%	Não atingido	-100,0%
20%	I.9. Disponibilizar a emissão automática através do site da DGES da Informação NARIC referente às formações e instituições de ensino superior estrangeiras, acessível e verificável mediante link ao repositório da DGES, substituindo a emissão individualizada de declarações	ND	ND	ND	dez/22	0	nov/22	set/22	175,8%	Superado	75,8%
20%	I.10. Número de redução de dias úteis do prazo médio de resposta ou decisão aos requerimentos de atribuição de bolsa submetidos por estudantes do ensino superior.	ND	ND	ND	3	0	1	3	100,0%	Atingido	0,0%
40%	OO4.1 Reforçar a produção de informação que suporte a formulação de políticas públicas para o ensino superior e a orientação estratégica das IES								137,5%	Superado	37,5%
100%	I.11. Número de estudos elaborados, nos quais se analisa a principal informação produzida pela DGES nas diferentes Unidades Orgânicas.	ND	ND	ND	1	0	3	4	137,5%	Superado	37,5%

Objetivos de Qualidade

25%	Qualidade								113,3%	Superado	13,3%
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2019	Resultado 2020	Meta 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2022	Taxa realização	Classificação	Desvio
20%	OO2.1 – Promover a auscultação regular dos trabalhadores e o seu envolvimento na mudança organizacional								100,0%	Atingido	0,0%
100%	I.12. Número médio de oficinas participativas realizadas em cada unidade, para o planeamento do trabalho, e análise e reflexão do trabalho desenvolvido e auscultação de sugestões de melhoria contínua	NA	NA	NA	10	0	12	10	100,0%	Atingido	0,0%
40%	OO2.2 – Aumentar a satisfação e a capacitação dos trabalhadores								116,2%	Superado	16,2%
50%	I.13. Percentagem de horas totais em teletrabalho resultantes da adoção de modelo de trabalho híbrido (teletrabalho/presencial)	ND	ND	ND	40%	10%	62%	52%	113,6%	Superado	13,6%
50%	I.14. Percentagem de trabalhadores que participaram em ação de formação no âmbito do Plano de Formação +DGES	ND	ND	ND	80%	10%	100%	95%	118,8%	Superado	18,8%
20%	OO2.3 – Melhorar a comunicação interna e conhecimento mútuo entre equipas.								110,0%	Superado	10,0%
50%	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"	NA	NA	NA	50%	10%	75%	70%	120,0%	Superado	20,0%
50%	I.16. Número de equipas transversais interdepartamentais constituídas para o desenvolvimento de projetos	NA	NA	NA	5	0	7	5	100,0%	Atingido	0,0%
20%	OO2.4 – Investir na melhoria das condições de suporte ao trabalho, incluindo a melhoria em aspetos ambientais das instalações, que conduza a uma maior								124,2%	Superado	24,2%
50%	I.17 Número de andares das instalações da DGES dotados com recipientes para a separação do lixo	ND	ND	ND	3	1	5	5	125,0%	Superado	25,0%
50%	I.18. Percentagem de trabalhadores com postos de trabalho portáteis atribuídos	ND	ND	ND	12%	10%	27%	26%	123,3%	Superado	23,3%

Recursos Humanos e Financeiros

Recursos humanos	Pontos	Planeado	Pontuação planeada	Executado	Pontuação executada	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	41,4	1
Dirigentes - Direção intermédia	16	5	80	4	56,63	-23
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	71	852	60	592,37	-260
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	10	70,6	-41
Assistente Operacional	5	1	5	1	4,63	0
Total		93	1089	77	765,63	-323

Fontes de Verificação e Fórmulas de Cálculo

Ind.	Fontes de verificação	Fórmulas de cálculo	Peso no resultado final
I.1	Sistema de informação interno - Be.com (Informática)	Média dos tempos de resposta	4%
I.2	Sistema de informação interno (vários - DSSRES/DSAES/DSAE/DRMCI)	Média dos tempo desde o dia do pedido até à entrega dos certificados	4%
I.3	Plano de atualizações (DSAE/DSAES/DSSRES/DRMCI/NAIPA)	Taxa de disponibilização de conteúdos = (Nº de conteúdos introduzidos/ Nº conteúdos solicitados) x 100	4%
I.4	Índice de satisfação	Percentagem de estudantes que numa escala de 1 a 5 indicaram estar muito satisfeitos e/ou satisfeitos= (nº estudantes que respondeu 3 a 5) x100/número total de estudantes que responderam ao questionário de avaliação.	33%
I.5	Aprovação de procedimentos (Direção e todas as UO)	Número de procedimentos aprovados	11%
I.6	Plano de implementação do SIMGES (DSSRES/DSAE)	Taxa de realização do projeto = (Nº de atividades realizadas/ Nº de atividades previstas) x 100	2%
I.7	Plano de testes do SIMGES (DSSRES)	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	2%
I.8	Plano de formação e divulgação do SIMGES (DSSRES)	Taxa de cumprimento das ações planeadas = (Nº ações realizadas/ Nº de ações planeadas) x 100	2%
I.9	Disponibilidade do serviço no site da DGES	Data	2%
I.10	Sistema de informação interno - SICABE (DSAE)	Diferença da média de dias de resposta entre 2022 e 2021	2%
I.11	Publicação no site da DGES	Nº de estudos divulgados	8%
I.12	Registos das oficinas de participação e memorandos (Todas as UO)	Média de sessões de oficinas participativas realizadas por unidade	5%
I.13	Sistema de informação interno - Recursos Humanos (DATA)	Média de horas semanais reportadas em teletrabalho/ 35 horas	5%
I.14	Registos de participação +DGES	Taxa de participação = (N ° participações / Nº de trabalhadores) x 100	5%
I.15	Registos de participação	Taxa de participação = (N ° participações / Nº de trabalhadores) x 100	3%
I.16	Despacho de constituição (Direção)	Nº de equipas criadas	3%
I.17	DATA	Nº de registos	3%
I.18	Registos internos (Informática/DATA)	Taxa de portáteis = (N ° portáteis com utilizador único atribuído / Nº de trabalhadores) x 100	3%

II. Cálculo Taxa de utilização RH

Cálculo da taxa de execução de recursos humanos 2022

Unidade Equivalente de Recurso Humano Planeado (UERHP)	228									
Dias úteis (total - fds - tolerâncias - feriados)	250									
					Total dias planeados		Total dias executados			
	a	b	c = a * b	d	e = d * UERHP	f	g = (d * 250) - f	h = (g / e) * d * a	i = h / c * 100	j = d - b
Recursos humanos	Pontos	nº efetivos planeados (mapa pessoal)	Pontuação planeada	nº efetivos a 31 dez	Nº total de dias trabalháveis pelos efetivos a 31 dez	nº total dias de ausência e férias pelos efetivos a 31 dez de cada categoria	UERHE - dias efetivamente trabalhados pelos efetivos a 31 dez	Pontuação executada	Taxa utilização de RH - fórmula CCAS	Desvio nº efetivos
Dirigentes - Direção superior	20	2	40	2	456	28	472	41,40	104%	0,0
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	5	80	4	912	105	807	56,63	71%	-1,0
Técnico superior - (inclui Especialistas de informática)	12	71	852	60	13680	2425	11255	592,37	70%	-11,0
Assistente técnico - (inclui Técnicos de informática)	8	14	112	10	2280	268	2012	70,60	63%	-4,0
Assistente Operacional	5	1	5	1	228	17	211	4,63	93%	0,0
Total		93	1089	77	17556	2843	14757	765,63	70%	-16
Taxa de utilização de RH fórmula CCAS = h / c * 100			70%							
Percentagem de efetivos a 31 dez face ao planeado = d / b * 100			83%							

III. Balanço Social 2022

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP		Total
	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau			1		1
Dirigente Superior de 2.º grau				1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau				3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau				1	1
Técnico Superior	20	39			59
Assistente Técnico	4	6			10
Assistente Operacional	1				1
Informático	1				1
Total	26	45	1	5	77

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	<5		5-9		10-14		15 - 19		20 - 24		25 - 29		30 - 34		35 - 39		40 ou mais		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau															1				1		1
Dirigente Superior de 2.º grau													1							1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau						3														3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1														1	1
Técnico Superior	4	5	7	4	3	14	3	1	1	8		2	1	2	1	2		1	20	39	59
Assistente Técnico								1	2	1	1		1	1		1		2	4	6	10
Assistente Operacional									1										1		1
Informático									1										1		1
Total	4	5	7	4	3	18	3	2	5	9	1	2	2	4	2	3	0	3	27	50	77

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	20 - 24		25-29		30 - 34		35 - 39		40 - 44		45 - 49		50 - 54		55 - 59		60 - 64		65 - 69		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau															1						1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau																1					0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau										3											0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau								1													0	1	1
Técnico Superior	2		2		3	3	2	2	5	13	2	6	2	8	1	2		5	1		20	39	59
Assistente Técnico											1		1		2	2		4			4	6	10
Assistente Operacional													1								1	0	1
Informático											1										1	0	1
Total	2	0	2	0	3	3	2	3	5	16	4	6	4	8	4	5	0	9	1	0	27	50	77

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	6 anos de escolaridade		9.º ano ou equivalente		11.º ano		12.º ano ou equivalente		Licenciatura		Mestrado		Doutoramento		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau													1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau									1						0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau									2		1				0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau									1						0	1	1
Técnico Superior									16	36	4	3			20	39	59
Assistente Técnico			1	1	1		2	4		1					4	6	10
Assistente Operacional	1														1	0	1
Informático									1						1	0	1
Total	1	0	1	1	1	0	2	4	17	41	4	4	1	0	27	50	77

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									0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau					1				1	0	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau									0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau									0	0	0
Técnico Superior			4	7					4	7	11
Assistente Técnico									0	0	0
Assistente Operacional									0	0	0
Informático									0	0	0
Total	0	0	4	7	1	0	0	0	5	7	12

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		1		1	1
Dirigente Superior de 2.º grau					0
Dirigente Intermédio de 1.º grau					0
Dirigente Intermédio de 2.º grau					0
Técnico Superior					0
Assistente Técnico					0
Assistente Operacional					0
Informático					0
Total	0	1	0	0	1

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Reforma e aposentação		Mobilidade		Cedência		Outras situações		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau									0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau									0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau									0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau									0	0	0
Técnico Superior		1	3	6					3	7	10
Assistente Técnico		1		1					0	2	2
Assistente Operacional									0	0	0
Informático			1						1	0	1
Total	0	2	4	7	0	0	0	0	4	9	13

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		0
Dirigente Superior de 2.º grau		0
Dirigente Intermédio de 1.º grau		0
Dirigente Intermédio de 2.º grau	1	1
Técnico Superior	9	9
Assistente Técnico	2	2
Assistente Operacional		0
Informático	4	4
Total	16	16

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

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					0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau					0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau					0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau					0	0	0
Técnico Superior			3	5	3	5	8
Assistente Técnico					0	0	0
Assistente Operacional					0	0	0
Informático					0	0	0
Total	0	0	3	5	3	5	8

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Flexível		Jornada Contínua		Isenção de Horário		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau					1		1	0	1
Dirigente Superior de 2.º grau						1	0	1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau						3	0	3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau						1	0	1	1
Técnico Superior	20	31		8			20	39	59
Assistente Técnico	3	6	1				4	6	10
Assistente Operacional	1						1	0	1
Informático	1						1	0	1
Total	25	37	1	8	1	5	27	50	77

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	1				1		1
Dirigente Superior de 2.º grau		1				1	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau		3				3	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau		1				1	1
Técnico Superior	20	39			20	39	59
Assistente Técnico	4	6			4	6	10
Assistente Operacional	1				1		1
Informático	1				1		1
Total	27	50	0	0	27	50	77

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	Trabalho suplementar diurno		Trabalho em dias de descanso		Trabalho em dias de descanso		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							0	0	0
Assistente Técnico							0	0	0
Assistente Operacional	186h43m		13h00m		9h00m		208h43m	0	208h43m
Informático							0	0	0
Total	186h43m		13h00m		9h00m		208h43	0	208h43m

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																	0	0	0
Dirigente Superior de 2.º grau																	0	0	0
Dirigente Intermédio de 1.º grau																	0	0	0
Dirigente Intermédio de 2.º grau																	0	0	0
Técnico Superior			6	2	160	773		8	10		2,5	4		2		3	178,5	792	970,5
Assistente Técnico				2		9						1				5	0	17	17
Assistente Operacional																	0	0	0
Informático																	0	0	0
Total	0	0	6	4	160	782	0	8	10	0	2,5	5	0	2	0	8	178,5	809	987,5

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
12/11/2022	Adm. Pública-Geral		
PNT	N.º de Trabalhadores em greve	Duração da paralisação	
35 horas	2	7h	101_Aumentos salariais
40 horas	0	0	
42 horas	0	0	
Trabalho a tempo parcial	0	0	
Outros	0	0	
Total	2	7h	

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

Género / Escalão de remunerações	Número de Trabalhadores		Total
	M	F	
501 - 1000 €	4	1	5
1001 - 1250 €	1	5	6
1251 - 1500 €	13	18	31
1501 - 1750 €	3	11	14
1751 - 2000 €		4	4
2001 - 2250 €	3		3
2251 - 2500 €		2	2
2501 - 2750 €	1	3	4
2751 - 3000 €	1	2	3
3001 - 3250 €		4	4
3501 - 3750 €	1		1
Total	27	50	77

Quadro 18 - Total dos encargos anuais com pessoal

Encargos com o pessoal	Valor (euros)
Remuneração base	1 806 057,44 €
Suplementos remuneratórios	110 037,61 €
Prémios de desempenho	
Prestações sociais	320 537,33 €
Benefícios sociais	0,00 €
Outros encargos com pessoal	452 620,73 €
Total	2 689 253,11 €

Quadro 18.1 - Suplementos remuneratórios

Suplementos remuneratórios	Valor (euros)
Trabalho Suplementar (diurno e noturno)	1 928,88 €
Participação em reuniões	63 893,42 €
Ajudas de custo	5 261,31 €
Representação	30 058,56 €
Outros suplementos remuneratórios	8 895,44 €
Total	110 037, 61 €

Quadro 18.2 - Prestações Sociais

Prestações Sociais	Valor (euros)
Subsídio no âmbito da proteção da parentalidade (maternidade, paternidade e adoção)	1 252,30 €
Abono de família	453,60 €
Subsídio de desemprego	236 245,49 €
Subsídio de refeição	82 585,94 €
Total	320 537,33 €

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

Tipo de ação / duração	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas	De 60 a 119 horas	120 horas ou mais	Total
Internas	232				232
Externas	41	5			50
Total	273	5	0	0	282

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
Dirigente Superior de 1.º grau	1	4	5	1
Dirigente Superior de 2.º grau		4	4	1
Dirigente Intermédio de 1.º grau	10		10	3
Dirigente Intermédio de 2.º grau	3		3	1
Técnico Superior	181	39	220	55
Assistente Técnico	33		33	10
Assistente Operacional	2		2	1
Informático	2	3	5	2
Total	232	50	282	74

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

Grupo / cargo / carreira / Modalidades de vinculação	Horas despendidas em ações internas	Horas despendidas em ações externas	Total de horas em ações de formação
Dirigente Superior de 1.º grau	2:30	0:00	2:30
Dirigente Superior de 2.º grau		0:00	0:00
Dirigente Intermédio de 1.º grau	19:30		19:30
Dirigente Intermédio de 2.º grau	0:00		0:00
Técnico Superior	15:30	0:00	15:30
Assistente Técnico	0:00		0:00
Assistente Operacional	0:00		0:00
Informático	0:00	0:00	0:00

Quadro 30 - Despesas anuais com formação

Tipo de ação / valor	Valor (euros)
Despesa com ações internas	0,00 €
Despesa com ações externas	8 120,00 €
Total	8 120,00 €

Quadro 31 - Relações profissionais

Relações profissionais	Número
Trabalhadores sindicalizados	8
Elementos pertencentes a comissões de trabalhadores	
Total de votantes para comissões de trabalhadores	

