

Ministério: do Trabalho e da Solidariedade Social
Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.

Missão: O IEFP, I.P. é o serviço público de emprego nacional e tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas activas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

Objectivos estratégicos (OE):

- OE1** Promover a criação do emprego e prevenir e combater o desemprego;
- OE2** Promover a qualificação dos activos no quadro da reforma do Sistema Nacional de Formação Profissional;
- OE3** Melhorar a qualidade de atendimento nos Centros de Emprego;
- OE4** Melhorar a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados ao cidadão pelo IEFP, I.P.;
- OE5** Implementar um modelo de Serviços Partilhados.

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICÁCIA

OB 1		Ponderação de 5%							
Atingir uma cobertura de 85% a 90% de desempregados subsidiados com Plano Pessoal de Emprego (PPE)	Ind 1	(n.º de desempregados subsidiados com PPE / n.º de desempregados subsidiados) * 100	N.A	85%					
	Peso	100%		Supera se					
				≥ 90%					
OB 2		Ponderação de 5%							
Atingir uma cobertura de 70% a 80% de desempregados não subsidiados com Plano Pessoal de Emprego (PPE)	Ind 2	(n.º de desempregados não subsidiados com PPE / n.º de desempregados não subsidiados) * 100	N.A	70%					
	Peso	100%		Supera se					
				≥ 80%					
OB 3		Ponderação de 15%							
Inserir no mercado de trabalho 76.500 a 80.000 desempregados	Ind 3	n.º de desempregados abrangidos por programas de formação e emprego no ano n	N.A	19.000					
	Peso	40%		Supera se					
	Ind 4	n.º de criação de empregos e empresas no ano n		3.500					
	Peso	20%		Supera se					
				≥ 20.000					
				≥ 4.000					
				54.000					
				Supera se					
				≥ 56.000					
OB 4		Ponderação de 10%							
Aumentar entre 5% a 7 % o número de ofertas captadas	Ind 6	[(n.º de ofertas captadas no ano n - n.º de ofertas captadas no ano n-1) / n.º de ofertas captadas no ano n-1] *100	N.A	5%					
	Peso	100%		Supera se					
				≥ 7%					
OB 5		Ponderação de 10%							
Envolver em medidas de emprego e formação 9.000 a 10.000 pessoas portadoras de deficiência	Ind 7	n.º de pessoas portadoras de deficiência envolvidas em medidas de emprego e formação no ano n	N.A	9.000					
	Peso	100%		Supera se					
				≥ 10.000					

OB 6 Ponderação de 15%										
Proceder a 35000 a 40000 encaminhamentos na rede de Centros Novas Oportunidades (CNO)	Ind 8	n.º de utentes CNO com diagnóstico e encaminhamento definido	N.A.	35.000						
	Peso	100%		Supera se ≥ 40.000						
OB 7 Ponderação de 15%										
Colocar em processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) 20.000 a 25.000 utentes	Ind 9	n.º de utentes em processo RVCC no ano n	N.A.	20.000						
	Peso	100%		Supera se ≥ 25.000						
OB 8 Ponderação de 15%										
Abranger em acções de dupla certificação 42.500 a 44.500 formandos	Ind 10	n.º de formandos a frequentar acções de Educação/Formação e de aprendizagem no ano n	N.A.	42.500						
	Peso	100%		Supera se ≥ 44.500						
OB 9 Ponderação de 10%										
Implementar os Serviços Partilhados nas áreas Administrativa, Financeira, Instalações, Recursos Humanos e Controlo de Gestão nos Serviços Centrais e na Delegação Regional do Alentejo	Ind 11	Grau de execução	N.A.	50%						
	Peso	100 %		Supera se $\geq 80\%$						
EFICIÊNCIA										
OB 10 Ponderação de 20%										
Diminuir em 10 % a 15% o tempo de espera dos utentes nos Centros de Emprego	Ind 12	[[Tempo de espera médio no ano n - tempo médio de espera no ano n-1] / Tempo médio de espera no ano n-1] * 100	N.A.	10%						
	Peso	100 %		Supera se $\geq 15\%$						
OB 11 Ponderação de 20%										
Assegurar a racionalização de RH, diminuindo entre 5% a 10% os Recursos Humanos envolvidos nas actividades objecto de partilha de serviços	Ind 13	[(N.º de trabalhadores nas áreas de suporte dos Serviços Centrais (SC) e Delegação Regional do Alentejo (DRA) no ano n - N.º de trabalhadores nas áreas de suporte dos SC e DRA ano n-1) / N.º de trabalhadores nas áreas de suporte dos SC e DRA no ano n-1] * 100	N.A.	5%						
	Peso	100 %		Supera se $\geq 10\%$						

OB 12		Ponderação de 15%						
Reduzir em 5% a 10 % as despesas em aquisição de bens e serviços	Ind 14	[(Despesas com bens e serviços no ano n - Despesas com bens e serviços no ano n-1) / Despesas com bens e serviços no ano n-1] * 100	N.A.	5%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 10%			

OB 13		Ponderação de 25%						
Atingir entre 40% a 50% de taxa de aproveitamento dos fundos comunitários	Ind 15	(montante de cofinanciamento para as medidas activas de emprego e formação nas regiões de convergência/ montante total gasto nas medidas e formação nas regiões de convergência) * 100	N.A.	40%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 50%			

OB 14		Ponderação de 20%						
Desenhar um modelo de gestão por objectivos	Ind 16	(N.º de processos mapeados / N.º total de processos identificados) * 100	N.A.	40%				
	Peso	100%		Supera se	≥ 50%			

QUALIDADE

OB 15		Ponderação de 20%						
Conceber e implementar um novo modelo de monitorização da satisfação dos utentes da rede de centros do IEFP, I.P.	Ind 17	Grau de realização	N.A.	5%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 10%			

OB 16		Ponderação de 25%						
Definir as necessidades de desenvolvimento de competências de 15% a 20% dos agentes	Ind 18	(N.º de agentes a quem foram definidas necessidades de desenvolvimento/ n.º total de agentes) * 100	N.A.	15%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 20%			

OB 17		Ponderação de 15%						
Desenhar um plano de monitorização baseado no Balanced Score Card	Ind 19	Grau de realização	N.A.	50%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 80%			

OB 18		Ponderação de 10%						
Implementar um sistema de monitorização da satisfação dos clientes internos	Ind 20	Grau de execução	N.A.	50%				
	Peso	100 %		Supera se	≥ 80%			

OB 19		Ponderação de 30%							
Implementar um novo sistema de tratamento do universo das reclamações dos utentes	Ind 21	Grau de execução do novo sistema		N.A.	100%				
	Peso	50 %			Supera se Antes de 30/11/2008				
	Ind 22	Tratamento das reclamações do livro amarelo			100%				
	Peso	50 %			Supera se 100% e resposta dentro do prazo \geq 75% das vezes				

Justificação para os desvios....

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado – Meta N)/Meta]. No caso dos indicadores com incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N – Resultado)/Meta]. O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes – Direcção Superior (Vogais CD, Subdelegados Regionais, Directores de Departamento e equiparados)	20	540		
Dirigentes – Direcção Intermédia e Chefes de Equipa (Directores de Serviços, Chefes de Divisão, Directores de Centro, Coordenadores, Chefes de Serviços e equiparados)	16	6.592		
Técnico Superior (Quadros Superiores)	12	15.360		
Coordenador Técnico (Quadros Médios)	9	5.301		
Assistente Técnico (Profissionais Altamente Qualificados)	8	7.744		
Encarregado Geral Operacional (Encarregados e Contratados)	7	21		
Encarregado Operacional (Profissionais Qualificados)	6	1.038		
Assistente Operacional (Profissionais Especializados e Indiferenciados)	5	1.185		
TOTAL		37.781		

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	837,93		
Investimento	61,06		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	40%	40%	20%

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	Sistema Informático de Gestão da Área do Emprego (SIGAE)
Objectivo 2	Sistema Informático de Gestão da Área do Emprego (SIGAE)
Objectivo 3	Sistema Informático de Gestão da Área do Emprego (SIGAE)
Objectivo 4	Sistema Informático de Gestão da Área do Emprego (SIGAE)
Objectivo 5	Sistema Informático de Gestão da Área do Emprego (SIGAE)
Objectivo 6	Sistema Informático de Gestão das Novas Oportunidades (SIGO)
Objectivo 7	Sistema Informático de Gestão das Novas Oportunidades (SIGO)
Objectivo 8	Sistema Informático de Gestão da Formação (SGFOR)
Objectivo 9	Plano de Implementação do Modelo de Serviços Partilhados
Objectivo 10	BD de monitorização de tempos de espera nos CTE
Objectivo 11	Sistema Informático de Gestão de Vencimentos (GESVEN)
Objectivo 12	Sistema Informático de Gestão Orçamental, Financeira e Administrativa (SIGOFA)
Objectivo 13	Balancetes financeiros
Objectivo 14	Plano de Implementação do Modelo de Gestão por Objectivos
Objectivo 15	Plano de Implementação do novo Modelo de monitorização da satisfação dos utentes da rede de centros do IEFP, I.P.

Objectivo 16	Plano de Formação IEPF / BD de Gestão da Formação Interna (GFI)
Objectivo 17	Plano de Implementação do Modelo de Monitorização de Indicadores internos (BSC)
Objectivo 18	Plano de Implementação do Modelo de monitorização da satisfação dos clientes internos
Objectivo 19	Plano de Implementação do Sistema de Gestão de Reclamações / BD de registo de reclamações do Livro Amarelo