

Aguarda homologação.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

Aprovado em reunião do Conselho de Administração de 26 de junho de 2025

O PRESIDENTE DO CD DO IEFP, I.P.

DOMINGOS LOPES

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	5
I. ENQUADRAMENTO	11
I.1. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E MERCADO DE TRABALHO	11
II. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS	15
II.1. ORIENTAÇÕES GERAIS	15
II.2. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS	16
II.2.1. Promover o emprego e a qualidade do emprego	16
II.2.2. Implementar medidas de combate ao desemprego, em especial do desemprego jovem e do desemprego de longa duração (DLD)	16
II.2.3. Promover a (re)qualificação e a (re)inserção profissional das pessoas com deficiência	16
II.2.4. Apoiar o reforço das competências e da empregabilidade dos portugueses, nomeadamente nas áreas digital e climática	16
II.2.5. Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do ministério	17
II.2.6. Promover a modernização e reforço da intervenção do serviço público de emprego, tornando-o mais simples, mais acessível e mais transparente ao cidadão	17
III. ATIVIDADE DESENVOLVIDA	19
III.1. SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024	19
III.1.1. Atividade operacional	20
III.2. CUSTOS UNITÁRIOS DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL	29
IV. AUTOAVALIAÇÃO QUAR	31
IV.1. NOTA INTRODUTÓRIA	31
IV.2. RECURSOS DISPONÍVEIS	34
IV.2.1 Recursos Humanos Disponíveis	34
IV.2.2 Recursos Financeiros Disponíveis	35
IV.3 RESULTADOS QUAR 2024	36
IV.4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	51
IV.4.1. Apreciação dos utilizadores	51
IV.4.2. Controlo Interno	55
IV.4.3. Comparação do SPE português com os SPE da Rede Europeia dos SPE	63
IV.4.4. Medidas a adotar para um reforço positivo do desempenho	70
IV.5. AVALIAÇÃO FINAL	76

ÍNDICE DE QUADROS E GRÁFICOS

QUADROS

QUADRO 1 – INDICADORES PARA A ATIVIDADE ECONÓMICA DE PORTUGAL	12
QUADRO 2 - EVOLUÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO EM 2024	13
QUADRO 3 - SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024	19
QUADRO 4- SÍNTESE DA ATIVIDADE OPERACIONAL DESENVOLVIDA EM 2024	21
QUADRO 5 - SÍNTESE DA ATIVIDADE OPERACIONAL DESENVOLVIDA EM 2024 - EMPREGO	22
QUADRO 6 - SÍNTESE DA ATIVIDADE OPERACIONAL DESENVOLVIDA EM 2024 - FORMAÇÃO PROFISSIONAL	25
QUADRO 7 - SÍNTESE DA ATIVIDADE OPERACIONAL DESENVOLVIDA EM 2024 - REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	28
QUADRO 8 - CUSTOS UNITÁRIOS DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL - CENTROS DE GESTÃO DIRETA	29
QUADRO 9 - CUSTOS UNITÁRIOS DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL - CENTROS DE GESTÃO PARTICIPADA	30
QUADRO 10 - QUAR – RECURSOS HUMANOS	34
QUADRO 11 - QUAR – RECURSOS FINANCEIROS.....	35
QUADRO 12 - QUAR – RESUMO DA CLASSIFICAÇÃO FINAL POR OBJETIVOS	76
QUADRO 13 - QUAR - QUADRO GLOBAL	78

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – ESTRUTURA DA DESPESA.....	19
GRÁFICO 2 – ESTRUTURA DA DESPESA DA ATIVIDADE OPERACIONAL.....	20
GRÁFICO 3 – ESTRUTURA DOS PERFIS DE INTERVENÇÃO - % ABRANGIDOS.....	20
GRÁFICO 4 – ESTRUTURA DOS SUBPERFIS DE INTERVENÇÃO EMPREGO - % ABRANGIDOS	23
GRÁFICO 5 – ESTRUTURA DO PERFIL FORMAÇÃO POR PROMOTOR - % ABRANGIDOS.....	24
GRÁFICO 6 – ESTRUTURA DO PERFIL REABILITAÇÃO POR PROMOTOR - % ABRANGIDOS	27
GRÁFICO 7 – ESTRUTURA DOS SUBPERFIS DE INTERVENÇÃO REABILITAÇÃO PROFISSIONAL - % ABRANGIDOS.....	28
GRÁFICO 8 – EVOLUÇÃO DOS CUSTOS UNITÁRIOS DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL NOS ÚLTIMOS 5 ANOS.....	30

O ano de 2024 caracterizou-se pela forte exposição a uma conjuntura de incerteza a nível mundial, com particular enfoque nas políticas comerciais. Ao nível do mercado de trabalho, verificou-se a manutenção do valor da taxa de desemprego (6,4%) comparativamente ao valor registado no ano anterior (6,3%).

No âmbito da sua missão, o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP) assume um papel crucial na execução de medidas de política ativa de emprego e a maximização dos meios e intervenções a afetar ao ajustamento do mercado de trabalho, mantendo o foco na criação sustentada de emprego de qualidade, assumindo especial relevância estratégica a intervenção no domínio da qualificação como instrumento central no reforço da empregabilidade da população portuguesa, reforçando a sua intervenção transversal com base numa orientação estratégica clara: privilegiar a qualidade.

Esta mudança de paradigma objetiva assegurar que as políticas ativas de emprego e formação respondem de forma eficaz e sustentável aos desafios estruturais do mercado de trabalho e da sociedade:

Qualidade do emprego como prioridade

A aposta em medidas com critérios de acesso mais rigorosos visa garantir que os apoios públicos se traduzem em emprego estável, com contratos sem termo e remunerações ajustadas às qualificações. Esta abordagem promove a dignificação do trabalho e combate a precariedade, assegurando trajetórias profissionais mais sólidas e duradouras.

Formação com impacto real na empregabilidade

No domínio da formação, o foco está em percursos que conduzam a qualificações relevantes e valorizadas pelo tecido económico, com destaque para o nível 5 do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ). Esta qualificação intermédia, com forte componente técnica e prática, permite uma inserção mais célere e eficaz no mercado de trabalho, promovendo a requalificação e a aprendizagem ao longo da vida.

Resposta aos desafios da transição digital e verde

A seletividade nas medidas também reflete a necessidade de preparar os cidadãos para os desafios da digitalização e da transição ecológica. A formação e o emprego devem estar alinhados com as novas competências exigidas por setores emergentes e por modelos de produção mais sustentáveis, contribuindo para uma economia mais resiliente, inclusiva e ambientalmente responsável. Efetivamente, o foco nos desafios e oportunidades decorrentes da digitalização e inovação, norteiam novas Medidas de Formação Profissional que objetivam o reforço das competências dos trabalhadores e o desenvolvimento da competitividade das empresas.

Valorização das Qualificações

A aposta na qualidade implica também valorizar o percurso formativo e profissional dos candidatos, promovendo a adequação entre as competências adquiridas e as necessidades reais do mercado. Esta valorização é essencial para garantir a eficácia das políticas públicas e o retorno social do investimento realizado.

Seletividade como garantia de eficácia

A introdução de critérios de elegibilidade mais exigentes e a segmentação dos apoios permitem uma alocação mais eficiente dos recursos públicos, assegurando que os beneficiários têm efetivo potencial de integração no mercado de trabalho. Esta seletividade visa maximizar o impacto das medidas, promovendo a equidade e a eficácia.

Articulação com políticas públicas transversais

Esta estratégia está alinhada com políticas de igualdade de género, coesão territorial e inclusão social, através de majorações específicas e incentivos à contratação em setores e territórios prioritários.

Manteve-se o foco em garantir respostas aos grupos mais atingidos pelo desemprego e com especiais dificuldades de entrada ou reentrada no mercado de trabalho, como os jovens, os desempregados de longa duração e as pessoas com deficiência, garantindo taxas de cobertura destes públicos em medidas de emprego ativas de emprego e formação profissional de 27,3%, 23,2% e 33,4%, respetivamente, ainda assim modestas quando comparadas com o ano anterior.

No ano de 2024 foi mais uma vez potenciada a função **do ajustamento entre a oferta e a procura de emprego** no mercado de trabalho, através de um esforço no sentido do acréscimo da eficácia e da eficiência da rede de centros, consubstanciado na aproximação às entidades empregadoras e aumentando o grau de satisfação quer destas , quer dos desempregados registados nos serviços de emprego, suscitando a **ativação e consagrando trajetórias de inserção no mercado de trabalho** através da angariação de ofertas de emprego e da colocação de desempregados. Neste sentido, foram captadas pelos serviços de emprego 105 481 ofertas de trabalho e colocados 77 395 candidatos a emprego, atingindo uma taxa de satisfação das ofertas de 67%, realçando-se o facto de, do total de entidades empregadoras que comunicaram ofertas de emprego aos serviços do IEFP, 37,2% não recorriam aos serviços do IEFP há 3 ou mais anos.

Os apoios dirigidos às pessoas e às entidades empregadoras, com especial enfoque nos desempregados, assumiram particular expressão no quadro dos recursos afetos às políticas ativas de emprego, com o **total dos apoios diretos às políticas de emprego, de formação profissional e de reabilitação profissional a ascenderem a cerca de 764 milhões de euros, abrangendo, direta ou indiretamente, o total de 828 648 pessoas.**

Ainda com o enfoque na resposta às necessidades de emprego e de formação dos utentes do IEFP, verifica-se que as medidas ativas de apoio ao emprego absorveram a maior fatia dos recursos financeiros **(46,3%)**,

mas com valores muito próximos ao registado na execução financeira das medidas de formação profissional **[45,4%]** e, por fim, as medidas de apoio à reabilitação profissional **[8,3%]**.

A importância da formação profissional no reforço da empregabilidade dos trabalhadores e da competitividade das organizações é também reconhecida em 2024, pela abrangência de 713 185 utentes, traduzindo um nível de execução de 111,2% e implicando um investimento de cerca de 347 milhões de euros. A reorientação dos apoios à formação profissional para as necessidades atuais e futuras do mercado de trabalho teve a sua maior ênfase nos apoios à requalificação de desempregados, onde se destaca a execução do Vida Ativa nas suas diferentes vertentes nas quais foram abrangidos 90 241 utentes, a executar as metas em 112,8% e a despender 30,7 milhões de euros. Neste grupo de medidas a taxa de aprovação da formação foi de 85,5% e a taxa de empregabilidade 6 meses após o fim do percurso formativo de 20,7%.

No que concerne às medidas mais significativas, desenvolvidas pelos centros de gestão direta, destacam-se as incluídas na **Formação Inicial**, onde lideram os Cursos de Educação e Formação de Adultos a integrarem **30 382 adultos**, a que correspondeu uma execução física de 108,5%, para uma despesa 73,3 milhões de euros, representativa de uma execução financeira de 79,9%. Na formação de dupla certificação para jovens, os Cursos Aprendizagem abrangeram **17 465** jovens e mobilizaram recursos financeiros na ordem dos 53,6 milhões de euros.

Em termos globais, estas duas medidas e o Cursos de Especialização Tecnológica apresentaram, em 2024, uma taxa de aprovação de 60,2% e uma taxa de empregabilidade após a conclusão dos percursos de 43%.

A Medida **Certificado de Competências Digitais**, tratando-se de um programa para a aquisição e certificação de competências na área das tecnologias e meios digitais, desenvolvida através de formação profissional ou de processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, teve um resultado de 25 979 abrangidos, com uma taxa de execução de 108%.

No âmbito do **Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências** apurado pelo número de Encaminhamentos, foram efetuados **39 236** pelos Centros Qualifica, como resposta alternativa à qualificação de pessoas por via da valorização de competências adquiridas ao longo da vida e a satisfazer 144% face às metas estabelecidas.

No âmbito da formação na área digital, para além dos Certificados de Competências Digitais, destaca-se o Programa Emprego + Digital 2025, o Programa Jovem + Digital e UPSkills que, no seu conjunto, abrangeram 157 814 pessoas.

No âmbito da execução das Medida de Emprego, o número de abrangidos ascendeu a cerca de **77 622**, destacando-se as medidas de Inserção Profissional, com especial enfoque nos **Estágios ATIVAR.PT**,

integrada no Programa ATIVAR.PT, uma das medidas ativas de emprego mais importantes do SPE, com grande impacto junto do seu público-alvo bem como das entidades promotoras, ao abranger **26 235** estagiários, tendo mobilizado **154,1 milhões de euros**, e a que temos associada uma taxa de empregabilidade de 78,8%, 6 meses após a conclusão do estágio.

O ano foi marcado pela transição do programa ATIVAR.PT para novas medidas como os Estágios +TALENTO e o Estágios INICIAR, de que se destaca o aumento da bolsa de estágio, com bolsas mensais mais elevadas, ajustadas ao nível de qualificação e a redução do período de estágio para 6 meses, promovendo inserção mais célere no mercado de trabalho

O ano de 2024 foi igualmente marcado pela execução de Medidas de apoio ao emprego e empresas, destacando-se a medida **Compromisso Emprego Sustentável**, inserida no subgrupo das medidas de Apoio à Contratação, com que foram abrangidas **15 608** pessoas, com os pagamentos a totalizarem os **106,1 milhões de euros**.

Neste âmbito foi criado o programa Emprego +TALENTO, com critérios de análise mais rigorosos, incluindo sustentabilidade do emprego e relevância para o projeto da entidade, de que se destaca:

Foco na qualidade do emprego: contratos sem termo, salários adequados às qualificações.

Integração de jovens emigrantes e promoção do regresso ao país.

Apoios mais robustos e segmentados, com critérios de elegibilidade mais claros e exigentes.

Maior articulação com políticas de igualdade de género e coesão territorial (ex.: majorações para profissões com sub-representação de género e territórios do interior).

Ainda no âmbito das Medidas de Emprego importa mencionar as medidas integradas no **trabalho socialmente necessário**, responsáveis por **24 286** abrangidos e uma despesa de 39,7 milhões de euros.

De referir ainda os apoios à mobilidade geográfica, nos quais se destacam as medidas **Emprego Interior MAIS** e o **Apoio ao Regresso de Emigrantes a Portugal**, tendo sido abrangidos **4 242** portugueses para as quais foram destinados 23,7 milhões de euros.

Em 2024, a atividade da **Reabilitação** abrangeu **37 841** pessoas com deficiência e envolveu uma despesa no valor de **65 milhões de euros**.

Neste perfil, **72,9%** correspondem à atividade diretamente desenvolvida pelo IEFP, **10%** refletem a atividade dos Centros de Reabilitação de Gestão Participada e os restantes **17,0%** dizem respeito aos abrangidos no âmbito do Organismo Intermédio.

Em suma, em 2024, o IEFP reforçou o seu compromisso com a inclusão, a empregabilidade e a qualificação, atento à necessidade de reforço da capacidade de resposta do serviço público aos desafios permanentes que se colocam na área do emprego e das qualificações traduzido, com particular enfoque, na promoção de

uma oferta formativa ajustada às novas competências procuradas num mercado em permanente e profunda mutação.

Cientes de que o verdadeiro valor das políticas públicas se mede pelo seu impacto na vida das pessoas, podemos afirmar que a execução do IEFP no ano de 2024 se pautou pela utilização adequada dos recursos arrecadados na execução das medidas de política pública de emprego, formação e reabilitação profissional, tendo desempenhado um papel relevante na organização do mercado de trabalho, através de respostas de carácter económico e social, com vista à prevenção do desemprego e da exclusão social e à promoção de emprego sustentável e de qualidade.

I.1. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO E MERCADO DE TRABALHO

Em 2024 a economia mundial registou um crescimento moderado, atingindo os 3,4%. A elevada incerteza a nível mundial potenciou o aumento dos fatores adversos ao crescimento no curto prazo, tendo como consequência o aprofundamento das tensões geopolíticas, bem como da incerteza ao nível das políticas económicas, designadamente no âmbito orçamental e comercial com os Estados Unidos da América, na sequência da eleição de Donald Trump para presidente. As economias emergentes contribuíram para o crescimento económico.

A taxa de crescimento real do produto interno bruto (PIB) da zona euro observou um acréscimo de 0,9% em 2024. O crescimento reflete o reforço do sector dos serviços, através das mudanças estruturais que foram implementadas no período pós-pandemia, designadamente a transição para uma economia baseada no conhecimento, a transição ecológica, bem como a mudança dos padrões de despesa e consumo.

A taxa de inflação na zona euro diminuiu de 2,9% em 2023, para 2,4% em 2024.

As contas nacionais para o 4º trimestre de 2024 (INE) apresentam um aumento em termos homólogos do PIB em volume de 2,8% (+ 0.9 p.p. do que no terceiro trimestre). O contributo da procura interna para o crescimento homólogo do PIB aumentou 3,1 p.p. no 4º trimestre de 2024, através de uma aceleração do consumo privado e uma diminuição do investimento, refletindo um maior contributo positivo para a variação do PIB face ao ano anterior.

Por outro lado, a procura externa líquida exerceu um efeito-negativo em 2024, na medida em que se verifica uma desaceleração do crescimento das exportações e um aumento do crescimento das importações de bens e serviços.

Em 2024, o PIB registou um crescimento de 1,9% em volume, após o aumento de 2,6% em 2023.

O Índice de Preços no Consumidor (IPC) apresentou uma variação média anual de 2,4%, correspondendo a uma diminuição face ao valor registado em 2023 (4,3%). A taxa de variação homóloga do IPC total assumiu um comportamento estável ao longo de 2024, registando um valor mínimo de 1,9% em agosto e um valor máximo de 3,0% em dezembro.

O Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC) português apresentou uma taxa de variação média de 2,7% em 2024 (5,3% no ano anterior). A taxa de variação homóloga rondou os 3,1% em dezembro, superior em 0,7 p.p. ao valor estimado pelo Eurostat para a zona euro (em novembro de 2024, esta diferença foi de 0,5 p.p.).

Quadro 1-Indicadores para a Atividade Económica de Portugal

Indicadores	Un.	1ºTr.	2ºTr.	3ºTr.	4ºTr.	2024
PIB	VH real	1,4	1,5	2,0	2,9	1,9
Consumo Privado	VH real	1,5	2,4	3,8	5,0	3,2
Consumo Público	VH real	1,1	1,3	1,0	1,0	1,1
Formação Bruta Capital Fixo (FBCF)	VH real	0,9	2,8	5,6	2,5	3,0
Exportações (bens e serviços)	VH real	1,5	3,1	4,9	4,0	3,4
Importações (bens e serviços)	VH real	1,7	5,4	7,5	5,2	4,9
Balança Corrente e de capital (% PIB)	% PIB	3,8	2,0	5,6	1,7	3,3
Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC)	%	2,5	3,1	2,3	2,8	2,7

Fonte : BdP

Siglas: VH-Variação Homóloga; VHR- variação Homóloga Real

Os dados relativos ao comércio internacional de bens (INE) apresentam uma melhoria em 2024, com o aumento das exportações e as importações em 2,5% e 1,9%, respetivamente, depois de em 2023 se pautarem por um decréscimo. Deste modo, o défice da balança comercial totalizou 27 887milhões de euros em 2024, representando um agravamento na ordem dos 78 milhões de euros face ao ano de 2023.

As exportações nominais para o mercado comunitário apresentaram um peso de 71,1% total de exportações portuguesas em 2024. Estas registaram acréscimo de 3,9% comparativamente às exportações para os países terceiros, que observam um decréscimo de 0,9%. A Alemanha foi o país que mais contribuiu para o aumento das exportações de mercadorias (+1,9 p.p.), seguida de Espanha (+0,8 p.p.), Itália e Marrocos (+0,2 p.p.). Do lado das importações, destaca-se o contributo das importações da França (+0,3 p.p.) do setor a componente das aeronaves, embarcações e suas partes, e máquinas e aparelhos e suas partes, e Irlanda (+0,3 p.p.) da área dos produtos químicos.

Em 2024, a média anual da população empregada totalizou 5 112,3 mil pessoas, o que corresponde a um aumento de 1,2 % (61,1 mil) em relação ao ano de 2023.

As atividades associadas aos serviços (74 mil), nomeadamente Comércio por Grosso e a Retalho; Reparação de Veículos Automóveis e Motociclos, Transportes e Armazenagem e Alojamento, Restauração e similares (30,5 mil), foram os sectores que contribuíram para o aumento da população empregada em termos homólogos.

A taxa de desemprego situou-se nos 6,4% em 2024, correspondendo a uma ligeira diminuição face a 2023 (-0,1 p.p.). Ainda assim, assistiu-se um aumento do desemprego registado no Serviço Público de Emprego (SPE) de 5,7% e a uma diminuição das ofertas de emprego registadas ao longo do ano, a rondar os 14,2%.

Quadro 2- Evolução do Mercado de Trabalho em 2024

INDICADOR	Un.	2024	1ºTr.	2ºTr.	3ºTr.	4ºTr.
Taxa de Desemprego *	%	6,4	6,8	6,1	6,1	6,7
Emprego Total *	VH	1,2	1,8	1,0	1,2	1,3
Desemprego Registado, fim período	VH	5,7	6,0	9,8	3,5	5,7
Desempregados Inscritos, longo período	VH	3,0	4,2	6,5	-0,4	2,2
Desempregados Longa Duração, fim período	VH	4,3	-0,6	4,8	2,8	4,3
Ofertas de Emprego, longo período	VH	-14,2	-15,3	-10,0	-16,4	-15,1
Ofertas de Emprego, fim período	VH	-6,7	-27,1	-21,6	-24,5	-6,7
Índice do custo do trabalho ** - Portugal	VH	8,2	6,6	7,4	8,7	9,6
Índice do custo do trabalho ** - área EURO	VH	4,7	5,5	5,2	4,5	3,7

* Valores do Inquérito Trimestral ao Trabalho ajustados de sazonalidade ; ** NACE Rev.2 - Total, excluindo Administração Pública, Educação, Saúde e Outras

Fonte : GEE - Gabinete de Estratégia e Estudos-Ministério da Economia (INE ; IEFP ; MTSSS ; EUROSTAT)

Sigla : VH-Varição Homóloga ; n.d.-não disponível

A taxa de subutilização do trabalho, abrangendo 625,5 mil indivíduos no 4º trimestre de 2024, rondou os 11,1%, representando uma diminuição de 0,5 p.p. em relação ao período homólogo.

O Índice do Custo de Trabalho (ICT) total aumentou 8,2% em 2024, face ao ano anterior. Como principal motor de arranque deste aumento encontra-se o crescimento da remuneração por trabalhador.

Em 2024, o setor das Administrações Públicas (AP) registou um superavit de 1 994,2 milhões de euros, representando 0,7% do PIB.

A receita das AP registou em 2024 o montante de 123 961,5 milhões de euros, refletindo um aumento de 6,3% relativamente ao ano de 2023 (+ 7353 mil milhões de euros), destacando-se uma variação positiva de 9,3% nas contribuições sociais e de 3,5% nos impostos sobre o rendimento e o património. Realça-se, no entanto, o decréscimo da receita de capital em 20,9%, decorrente da redução da receita dos Fundos Comunitários.

A despesa das AP totalizou o montante de 121 967,3 milhões de euros, representando um aumento de 7,6% entre 2023 e 2024, onde se observa um decréscimo da despesa de capital (- 7,1%) e um aumento da despesa corrente (+9,1%), refletido pelo acréscimo registado das remunerações dos funcionários públicos (+8,5%), decorrente da atualização da Tabela Remuneratória Única; pela transferência de prestações sociais, exceto transferências sociais em espécie (10,3%); bem como a despesa com juros (+6,3%), através do aumento dos juros dos certificados de aforro. No que respeita ao aumento da despesa de capital, este reflete o aumento do investimento (+11%) decorrente da aplicação das verbas do Plano de Recuperação e Resiliência.

II. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

II.1. ORIENTAÇÕES GERAIS

No âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, a nossa organização tem sido alvo de investimento e intervenção ao nível das qualificações e competências dos portugueses, com o objetivo de impulsionar não só a capacidade de resposta do sistema formativo, para combater as desigualdades sociais e de género, como também aumentar a resiliência do emprego, sobretudo dos jovens e dos adultos com baixas qualificações, assim como uma participação equilibrada entre mulheres e homens no mercado de trabalho.

As políticas ativas de emprego, responsáveis por dotar os desempregados com as qualificações necessárias para mitigar a duração do desemprego, apresentam-se como um instrumento relevante, visando o reforço dos programas para a criação de emprego permanente e sustentável, combatendo a tendência estrutural do mercado de trabalho português para níveis de precariedade e segmentação acima da média europeia e prevenindo o risco, especialmente acentuado em períodos de recuperação económica pós-crise, de criação de emprego assente em formas não permanentes.

Mantém-se o foco nos desafios e oportunidades decorrentes da crescente digitalização, com vista ao aumento do valor acrescentado nacional bem como a melhoria da participação nas cadeias de valor, a transição para uma economia mais sustentável e o desenvolvimento da competitividade das empresas, apostando no reforço da competência dos trabalhadores.

Para alcançar os vários objetivos, o IEFP prossegue igualmente um conjunto de iniciativas de reforma estrutural, nomeadamente na formação profissional. Neste domínio, pretende-se incrementar a capacidade de resposta do sistema formativo português, que passa pelo reforço da coordenação político-estratégica em todos os níveis de qualificação do sistema de educação e de formação profissional, abrangendo as áreas transversais e dimensões de estreita articulação dos subsistemas, promovendo a eficácia e eficiência na implementação das políticas.

Ao mesmo tempo, é imperioso investir nos padrões de qualidade da oferta de qualificação, aumentando a atratividade do sistema. São aspetos a ter em consideração, a melhoria da qualidade das aprendizagens e das competências adquiridas, procurando elevar o nível de qualificação dos jovens e adultos, sobretudo ao nível das qualificações intermédias, possibilitando assim alavancar o potencial produtivo da economia portuguesa.

II.2. ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS

No Plano de Atividades para o ano de 2024, foram fixados seis objetivos estratégicos que aqui recordamos:

II.2.1. Promover o emprego e a qualidade do emprego

A aproximação dos serviços do IEPF aos desempregados e aos empregadores é um objetivo primordial do IEPF enquanto SPE, visando, por um lado, facilitar o ajustamento entre a oferta e a procura de emprego, bem como a integração sustentada dos desempregados no mercado de trabalho, por outro.

Para a prossecução deste objetivo estratégico, foram definidos dois objetivos operacionais¹ (OP2 e OP7).

II.2.2. implementar medidas de combate ao desemprego, em especial do desemprego jovem e do desemprego de longa duração (DLD)

O alcance deste objetivo prende-se com a missão do IEPF enquanto órgão executor das medidas ativas de emprego tidas como as mais adequadas para combater a segmentação do mercado de trabalho que penaliza, tanto os desempregados jovens, como os DLD. O desemprego de inserção e o desemprego estrutural exigem respostas seletivas ao nível do emprego e formação de forma a garantir a empregabilidade (sustentável) destes públicos-alvo.

Para a prossecução deste objetivo estratégico, foi definido um objetivo operacional (OP1).

II.2.3. Promover a (re)qualificação e a (re)inserção profissional das pessoas com deficiência

Numa abordagem inclusiva compete ao IEPF encontrar soluções que promovam a qualificação e a integração, apoiada ou não, no mercado de trabalho, de pessoas com deficiência ou incapacidade.

Para a prossecução deste objetivo estratégico, foi definido um objetivo operacional (OP3).

II.2.4. Apoiar o reforço das competências e da empregabilidade dos portugueses, nomeadamente nas áreas digital e climática

O desenvolvimento da formação profissional é requisito incontornável para o aumento da empregabilidade dos portugueses, pelo que a aposta nas qualificações e nas competências enquanto motores de desenvolvimento e de coesão económica, social e territorial, assumem total centralidade na atividade do IEPF. Através da sua rede de centros de gestão direta e de gestão participada, o IEPF tem revisto as suas respostas de formação e requalificação da população ativa, considerando áreas emergentes como a economia digital e a energia e as alterações climáticas, preparando empregados e desempregados para os novos desafios do mercado de trabalho.

¹ Os objetivos operacionais aqui mencionados referem-se aos objetivos definidos no instrumento de gestão QUAR analisados individualmente e com detalhe no capítulo IV.

Para a prossecução deste objetivo estratégico, foram definidos três objetivos operacionais (OP4, OP5 e OP6).

II.2.5. Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do ministério

De forma a garantir a qualidade do SPE, o IEFP promove a formação contínua dos seus trabalhadores com vista a fortalecer as suas competências técnicas e comportamentais, a fomentar a inovação e adaptação e incentivar o crescimento profissional e pessoal.

Para a prossecução deste objetivo estratégico, foi definido um objetivo operacional (OP10).

II.2.6. Promover a modernização e reforço da intervenção do serviço público de emprego, tornando-o mais simples, mais acessível e mais transparente ao cidadão

A concretização deste objetivo estratégico implicará a continuação e desenvolvimento da reformulação de processos e procedimentos, bem como do alargamento dos serviços, apresentando neste objetivo estratégico a avaliação efetuada pelos cidadãos do serviço prestado pelo IEFP.

Importa ainda ter presente que, para melhores resultados é também necessário melhorar a eficiência dos recursos financeiros, bem como garantir melhores condições de trabalho junto dos trabalhadores, nomeadamente o esforço de conciliação da vida profissional com a vida pessoal.

Assim, para a prossecução deste objetivo estratégico foram definidos cinco objetivos operacionais (OP8, OP9, OP11, OP12 e OP13).

Estes objetivos estratégicos e respetivos resultados fazem parte integrante do **Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR** do IEFP e serão alvo de análise detalhada no ponto IV – Autoavaliação QUAR.

III. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

III.1. SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024

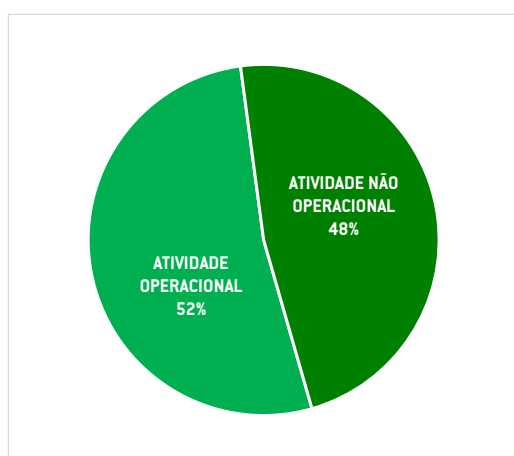
Em 2024 foram abrangidas **906 mil** pessoas em medidas ativas de emprego, formação e reabilitação (atividade operacional), das quais **77,3 mil** foram colocados em ofertas de emprego registadas no IEFP, alcançando um grau de execução física de **105%**, às quais correspondeu uma despesa direta de **764,0 M€** (milhões de euros).

QUADRO 3 - SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024						
IEFP, IP + CGP			Un: milhares de euros			
	METAS	ABRANGIDOS	GRAU EXEC [%]	DOTAÇÃO APROVADA	PAGAMENTOS	GRAU EXEC [%]*
ATIVIDADE OPERACIONAL	863 334	906 033	104,9%	911 100,5	764 022,3	83,9%
Emprego	182 304	155 007	85,0%	431 135,2	353 523,5	82,0%
Formação Profissional	641 273	713 185	111,2%	414 960,0	347 236,2	83,7%
Reabilitação Profissional	39 757	37 841	95,2%	65 005,3	63 262,6	97,3%
ATIVIDADE NÃO OPERACIONAL	0	0	-	821 438,0	695 838,1	84,7%
Modernização do SPE				4 394,7	4 060,4	92,4%
Relações Públicas e Internacionais				5 398,7	2 448,0	45,3%
Cooperação Institucional				8 019,7	7 787,7	97,1%
Funcionamento				49 746,7	39 320,8	79,0%
Recursos Humanos				157 585,6	147 789,9	93,8%
Infraestruturas e Informatização				112 477,7	34 996,2	31,1%
Aplicação CEDIC				451 141,4	451 141,4	100,0%
Outras				32 673,3	8 293,6	25,4%
TOTAL	863 334	906 033	104,9%	1 732 538,4	1 459 860,4	84,3%

[1] Inclui as colocações de desempregados e empregados.

* O grau de execução financeiro é líquido das cativações decorrentes da LEO e DLEO.

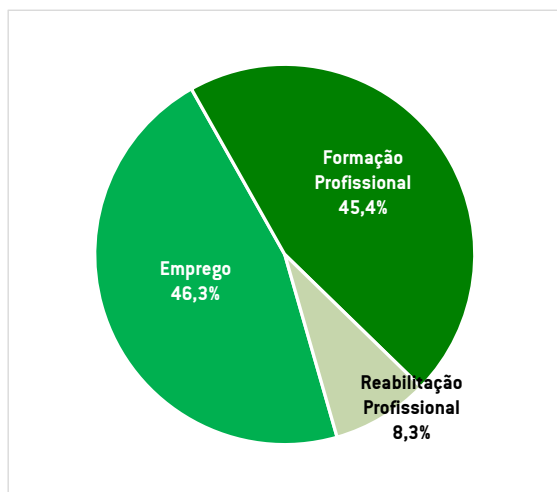
Gráfico 1 – Estrutura da Despesa



Em termos globais, a despesa em 2024 foi de 1 459,8 M€, correspondendo a um grau de execução de 84%.

A atividade de suporte ao funcionamento (atividade não operacional), mobilizou **48%** do total dos recursos financeiros disponíveis ao passo que as medidas ativas de emprego, formação profissional e reabilitação profissional, assim como as medidas de apoio à manutenção de postos de trabalho representam **52%** do total da despesa realizada.

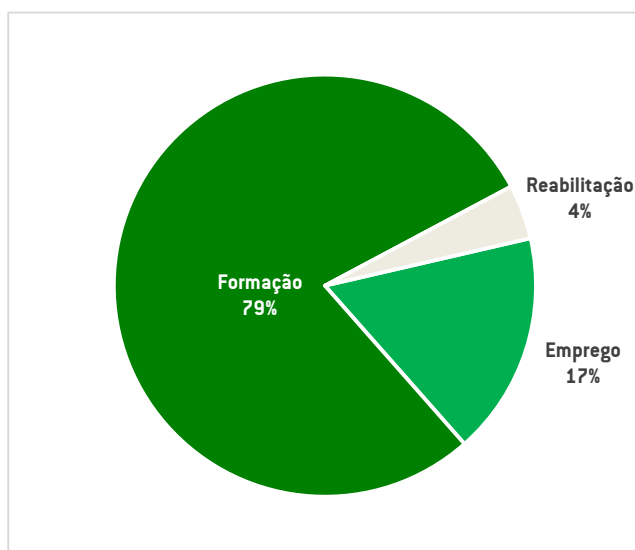
Gráfico 2 – Estrutura da Despesa da Atividade Operacional



Para executar a atividade operacional, 46% dos pagamentos realizados em 2024 foram destinados para as medidas de emprego e 45% para a formação profissional, absorveram a maior fatia dos recursos financeiros, enquanto a reabilitação profissional ficou-se pelos 8,0%.

III.1.1. Atividade operacional

Gráfico 3 – Estrutura dos perfis de intervenção - % abrangidos



Apesar do equilíbrio da execução financeira entre medidas de emprego e de formação profissional, é esta última a apresentou a maior fatia no número de abrangidos em medidas de política ativa de emprego, com 79% do total de abrangidos, enquanto as medidas de emprego e de reabilitação profissional se situaram nos 17% e 4%, respetivamente.

Analisando com maior detalhe a execução física por perfil de intervenção, apresentada no Quadro 4, constata-se que na área do **Emprego** foram registados **155 007 abrangidos**, resultando numa execução de 85%. Para este valor contribuíram quer a execução verificada em programas de emprego, com 77 622 abrangidos (50,1%), quer os 77 385 colocados no mercado de trabalho por intervenção direta dos serviços de emprego (49,9%). Nota-se que em 2024 as respostas (colocação/programas), neste perfil, se apresentam equilibradas.

A **Formação Profissional** apresenta um nível de execução de **111%** correspondendo a **713 185 abrangidos**, para a qual contribuíram quer a execução dos Centros de Formação Direta do IEFP (73%), com **520 068**

abrangidos, quer a execução dos Centros de Formação Profissional de Gestão Participada (180 816 abrangidos, 25%) e, por fim, as Ações em Cooperação com outras Entidades (12 301, 2%).

O perfil **Reabilitação Profissional** alcançou um nível de execução física de **95%** abrangendo **37 841** pessoas com deficiência (PCDI), na qual se destaca a intervenção dos Centros de Gestão Direta, com **27 597** (73% do total da atividade executada); os Centros de Reabilitação Profissional de Gestão Participada executaram 10% (equivalente 3 897 abrangidos) e, no âmbito do Organismo Intermédio, foram abrangidas 6 347 pessoas com deficiência, correspondendo a 17% do total deste grupo de medidas.

QUADRO 4 - SÍNTese DA ATIVIDADE OPERACIONAL DESENVOLVIDA EM 2024						
IEFP, IP + CGP			Un: milhares de euros			
ÁREA DE INTERVENÇÃO/MEDIDAS	Execução Física			Execução Financeira		
	Metas	Abrangidos	GRAU EXEC (%)	Dotação Aprovada	Pagamentos	GRAU EXEC (%)*
EMPREGO	182 304	155 007	85,0%	431 135,2	353 523,5	82,0%
Programas de Emprego	89 304	77 622	86,9%	431 135,2	353 523,5	82,0%
Colocação ⁽¹⁾	93 000	77 385	83,2%			
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	641 273	713 185	111,2%	414 960,0	347 236,2	83,7%
IEFP, IP	487 787	520 068	106,6%	304 050,3	240 218,5	79,0%
Centros de Gestão Participada	142 309	180 816	127,1%	99 954,5	96 648,2	96,7%
Ações em Cooperação com Outras Entidades	11 177	12 301	110,1%	10 955,2	10 369,6	94,7%
REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	39 757	37 841	95,2%	65 005,3	63 262,6	97,3%
IEFP, IP	26 270	27 597	105,1%	56 472,7	54 798,6	97,0%
Centros de Gestão Participada - Reabilitação	5 547	3 897	70,3%	8 532,6	8 464,1	99,2%
Organismo Intermédio - Reabilitação **	7 940	6 347	79,9%			
TOTAL	863 334	906 033	104,9%	911 100,5	764 022,3	83,9%

(1) Inclui as colocações de desempregados e empregados, sendo que as colocações de desempregados atingiu o valor de 68.771
(**) O financiamento da atividade executada foi integralmente assumido pelo POISE, POCH e PO's Regionais.

EMPREGO

O número de abrangidos nas medidas de emprego ascendeu a **77 622**, em 2024, registando um decréscimo de 18 758 face a 2023 (-19,5%).

A medida de emprego com maior número de abrangidos foram os **Estágios ATIVAR.PT**, integrada no Programa ATIVAR.PT, uma das medidas ativas de emprego mais emblemáticas do SPE, com impacto positivo junto dos jovens e das entidades promotoras, com **26 235** abrangidos, o equivalente a um grau de execução de **70,9%**, tendo mobilizado **125,3 M€**, o correspondente a uma execução financeira de **81,4%**.

No âmbito dos Apoios à Contratação, o destaque foi a execução do **Compromisso Emprego Sustentável** (CES PRR e CES II), tendo abrangido **15 608** desempregados inscritos no SPE, 4% acima da meta definida, e com uma despesa de **106,1 M€**.

QUADRO 5 - SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024						
IEFP, I.P. + CGP			Un: milhares de euros			
EMPREGO	Execução Física			Execução Financeira		
	MP	Abrangidos	GRAU EXEC [%]	Dotação Aprovada	Pagamentos	GRAU EXEC [%]*
TOTAL	89 304	77 622	86,9%	431 135,2	353 523,5	82,0%
Inserção Profissional	37 009	26 539	71,7%	154 630,0	125 851,8	81,4%
Estágios Emprego	0	0	-	22,4	18,6	83,2%
Estágios Profissionais	0	0	-	279,8	262,0	93,6%
Estágios ATIVAR.PT	37 000	26 235	70,9%	154 057,5	125 343,4	81,4%
Estágios INICIAR	0	96	-	67,8	53,0	78,1%
Estágios + Talento	0	188	-	89,6	75,2	83,9%
Estágios Profissionais na Administração Pública	0	0	-	59,2	53,1	89,6%
Emprego Jovem Ativo	9	20	222,2%	52,2	45,0	86,3%
Reativar	0	0	-	1,5	1,5	99,9%
Apoios à Contratação (ajustamentos e Colocação)	22 000	20 350	92,5%	178 060,8	137 055,4	77,0%
Prémio ao Emprego ATIVAR.PT	5 000	2 531	50,6%	5 848,5	5 733,3	98,0%
Compromisso Emprego Sustentável	15 000	12 894	86,0%	96 692,7	91 979,5	95,1%
"AVANÇAR"	1 500	2 196	146,4%	37 688,1	18 637,6	49,5%
Apoio à Contratação de Armas em creche familiar	0	0	-	692,6	648,3	93,6%
CES II - Compromisso Emprego Sustentável	0	2 714	-	15 568,4	14 161,9	91,0%
Contrato-Emprego	0	1	-	220,4	208,3	94,5%
Prémio ao Emprego	0	0	-	192,7	188,0	97,5%
Converte +	500	2	0,4%	225,0	190,9	84,8%
Incentivo ATIVAR.PT - REACT	0	11	-	20 908,0	5 289,5	25,3%
Estímulo	0	1	-	22,0	18,1	82,4%
Apoios à Contratação via Reembolso da TSU	0	0	-	2,3	0,0	0,0%
Apoio à criação de emprego e empresas	2 810	1 927	68,6%	20 624,6	15 282,2	74,1%
Apoios à Criação do Próprio Emprego - PAECPE	1 365	1 517	111,1%	0,0	0,0	-
Investe Jovem	0	0	-	2,8	0,0	0,0%
Empreende XXI	1 250	313	25,0%	19 523,2	14 273,5	73,1%
Linha de Apoio à Criação de Empresas e Emprego (PAECPE)	195	97	49,7%	1 008,7	1 008,7	100,0%
Social Investe	0	0	-	90	0	0,0%
Inserção Profissional - Trabalho Socialmente Necessário	24 650	24 186	98,1%	41 334,2	39 733,8	96,1%
Trabalho Socialmente Necessário	24 650	24 186	98,1%	41 333,8	39 733,8	96,1%
Contrato Emprego Inserção	13 200	12 857	97,4%	911,4	845,9	92,8%
Contrato Emprego Inserção +	11 450	10 720	93,6%	40 040,9	38 534,3	96,2%
Apoio ao Reforço de Emergência de Eq. Sociais e de Saúde	0	609	-	381,5	353,6	92,7%
Mercado Social de Emprego (Parcerias territoriais)	0	0	-	0,4	0,0	0,0%
Outros Apoios para a Promoção do Emprego	2 835	4 620	163,0%	24 599,8	24 065,5	97,8%
Emprego Interior MAIS	750	936	124,8%	3 981,9	3 940,5	99,0%
Apoio ao Regresso de Emigrantes a Portugal	2 000	3 306	165,3%	20 177,9	19 751,5	97,9%
Incentivo Extraordinário à Normalização da Atividade Empresarial	0	221	-	160,4	118,5	73,9%
Novo Incentivo à Normalização da Atividade Empresarial	0	9	-	107,0	103,7	96,9%
Rede Eures	85	139	163,5%	151,9	131,0	86,3%
Incubadoras Sociais de Emprego	0	9	-	20,6	20,2	97,9%
Outras Medidas ⁽¹⁾	-	-	-	11 885,9	11 534,9	97,0%
"AVANÇAR" - Autonomização dos Jovens	0	2 071	-	0,0	0,0	-
Garantia Jovem	0	0	-	86,4	67,6	78,2%
Apoio Técnico à Criação e Consolidação de Projetos (ATCP)	0	0	-	3 528,0	3 433,3	97,3%
EA – Empreende XXI	0	0	-	833,0	786,4	94,4%
Promoção do Artesanato - Artesãos	1 100	3 236	294,2%	2 577,8	2 465,3	95,6%
Promoção do Artesanato - Feiras ^(**)	34	49	144,1%	450,6	440,1	97,7%
Gabinetes de Inserção Profissional - GIP ^(**)	384	386	100,5%	4 410,0	4 342,2	98,5%

Fonte: SIFGD, SIG e Contributos das UO do IEFPI, IP

⁽¹⁾ A execução física não pode ser adicionada às restantes, por já estar contemplada na respetiva medida principal ou por não ser contabilizada em número de pessoas a abranger ou apoiar.

[*] Nº de pessoas envolvidas já contemplada na medida principal

[**] Execução física não contabilizada em número de abrangidos ou pessoas apoiadas

* O grau de execução financeira é líquido das cativações decorrentes da LEO e DLEO.

A medida **Prémio ao Emprego ATIVAR.PT**, concedido às entidades promotoras que celebrassem um contrato de trabalho sem termo com ex-estagiários da medida estágios ATIVAR.PT, ficou muito aquém da meta estabelecida (51%, correspondendo a **2 531** abrangidos), em parte, por ser preterida relativamente ao CES,

por parte das entidades empregadoras. Esta medida implicou uma despesa **5,7 M€** e uma execução financeira de 98%.

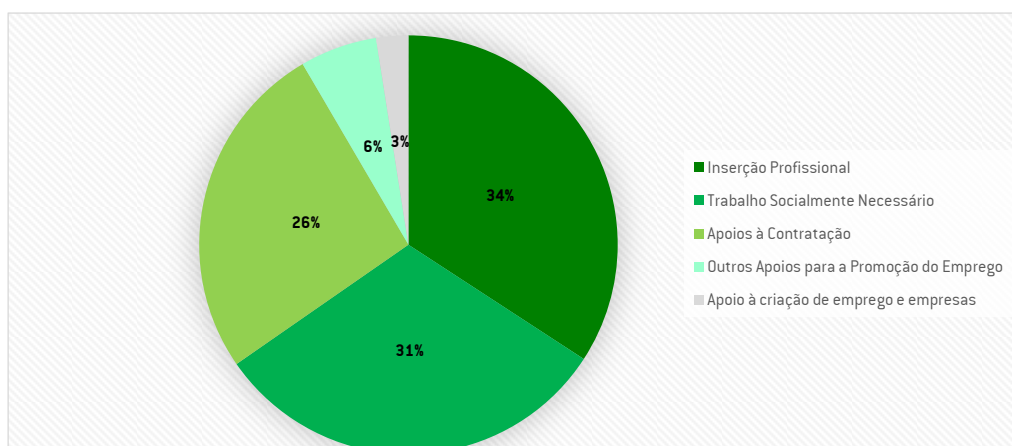
Nos apoios ao empreendedorismo, destaca-se a medida **Apoios à Criação do Próprio Emprego – PAECPE**, cujo apoio resulta do recebimento de uma só vez das prestações de desemprego atribuídas pela Segurança Social, e que gerou **1 517** novos postos de trabalho por parte dos desempregados promotores dos projetos, com um nível de execução de 111%.

No âmbito do Trabalho Socialmente Necessário, as medidas **CEI e CEI+** proporcionaram o desempenho de atividades socialmente úteis a **23 577** desempregados, o equivalente a um grau de execução de **96%** absorvendo, no seu conjunto, **96,2%** das dotações disponíveis.

Destacamos ainda o **Apoio ao Regresso de Emigrantes a Portugal e o Emprego Interior MAIS**, destinada à concessão de um apoio financeiro à mobilidade geográfica, quer para emigrantes portugueses que manifestem vontade de regressar a Portugal para exercer uma atividade por conta de outrem, juntamente com as suas famílias, quer para a deslocação de ativos para regiões do interior do país, e que abrangeram no conjunto **4 242** portugueses com execuções de 165,3% e 124,8%, respetivamente, e para os quais foram pagos 23,7 M€ de subsídios.

Em síntese e tendo por base os subperfis das medidas de emprego, 65% dos abrangidos em medidas de emprego foram concentrados na Inserção Profissional e no Trabalho Socialmente Necessário, logo seguidas dos Apoios à Contratação.

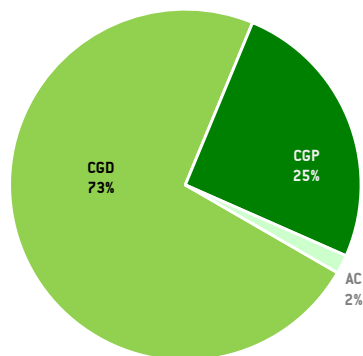
Gráfico 4 – Estrutura dos subperfis de intervenção Emprego - % abrangidos



FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2024, a atividade da formação profissional alcançou um nível de execução de **111%**, abrangendo **713 185** utentes, com uma despesa de **347,2 M€** associada, o equivalente a **83,7%** do total da dotação alocada. O número de abrangidos apresenta um acréscimo significativo de 139 893 face a 2023, o equivalente a uma variação anual de +24,4%.

Gráfico 5 – Estrutura da Formação por Promotor - % abrangidos



Do universo de abrangidos da formação, 520 068 dizem respeito à intervenção direta dos Serviços de Formação do IEFP (CGD), 180 816 referem-se aos Centros de Formação Profissional de Gestão Participada (CGP) e os restantes 12 301 foram contemplados por Acordos de

Cooperação com Outras Entidades (AC).

No que concerne às medidas mais significativas, desenvolvidas pelos CGD destacam-se as incluídas na **Formação Inicial**, onde lideram os Cursos de Educação e Formação de Adultos, que abrangeram **30 382 adultos**, a que correspondeu uma execução física de 108,5%, para uma despesa 73,3 M€. No segmento jovem, os Cursos Aprendizagem abrangeram **17 465** jovens e mobilizaram recursos financeiros na ordem dos 53,6 M€. Destaque ainda para a superação da meta física em 102,4% para os **Cursos de Especialização Tecnológica**.

A tipologia **Formação Contínua**, no seu conjunto, executou 122% das metas físicas, abrangendo **244 136** ativos empregados e desempregados. Do lado da despesa, este pacote de medidas mobilizou 59,2M€.

As modalidades **Vida Ativa**, dirigidas a adultos desempregados, são intervenções que têm como objetivo a concretização de uma resposta de qualificação, desejavelmente no mesmo itinerário profissional, tendo em vista relevar para efeitos de uma certificação profissional. No âmbito desta resposta formativa, foram abrangidos **90 241** utentes, correspondendo a uma execução de 113% face às metas e a uma despesa de 27,4 M€.

A **Formação Modular**, por sua vez, constitui-se como uma resposta individualizada destinada aos adultos, empregados ou desempregados, que pretendam adquirir ou aperfeiçoar os seus conhecimentos e competências profissionais, com vista a uma (re)integração no mercado de trabalho, bem como, à melhoria contínua das condições que asseguram a manutenção da sua empregabilidade, num contexto socioeconómico cada vez mais exigente e competitivo. Geralmente, são ofertas formativas de curta duração e são uma das respostas mais importantes no seio da intervenção do SPE. Em 2024, abrangeram **81 999** indivíduos [158% face à meta] e implicaram despesa na ordem dos 5,0 M€

Neste subperfil temos ainda de destacar a consolidação de medidas como:

- O **Programa “Trabalhos e Competências Verdes/Green Skills & Jobs”** (Portaria nº 21/2023, de 6 de janeiro), que tem como objetivo estratégico a formação profissional e a requalificação de trabalhadores de empresas e outras entidades empregadoras direta ou indiretamente afetadas pelo aumento dos custos de energia, e dos desempregados, tendo em vista a prevenção do risco de desemprego, a promoção da manutenção dos postos de trabalho e o estímulo à criação de novo

emprego, no âmbito da aceleração da **transição e eficiência energética**. Em 2024, foram abrangidos 26 436 indivíduos, o equivalente a 99,8% das metas estabelecidas e uma despesa associada de 3,1 M€;

QUADRO 6 - SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024						
IEFP, I.P. + CGP			Un: milhares de euros			
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	Execução Física			Execução Financeira		
	MP	Abrangidos	GRAU EXEC (%)	Dotação Aprovada	Pagamentos	GRAU EXEC (%)*
TOTAL	641 273	713 185	111,2%	414 960,0	347 236,2	83,7%
Formação Inicial	48 450	49 332	101,8%	155 253,1	129 396,6	83,3%
Cursos de Aprendizagem - Gestão Direta	5 500	4 573	83,1%	12 114,2	8 720,4	72,0%
Cursos de Aprendizagem - Entidades Externas	9 500	8 989	94,6%	39 552,7	35 965,9	90,9%
Cursos de Aprendizagem + - Gestão Direta	4 000	3 903	97,6%	9 312,3	8 939,3	96,0%
Cursos de Educação Formação para Jovens	0	0	-	29,2	28,2	96,7%
Cursos de Especialização Tecnológica	1 450	1 485	102,4%	2 568,5	2 464,5	95,9%
Cursos de Educação e Formação para Adultos	28 000	30 382	108,5%	91 676,2	73 278,3	79,9%
Formação Contínua	199 557	244 136	122,3%	67 588,1	59 224,9	87,6%
Projetos Locais Promotores de Qualificação de Nível B1/B2/B3	0	2 288	-	1 207,2	21,3	1,8%
Formação Modular	51 900	81 999	158,0%	5 481,3	4 947,8	90,3%
Formação Modular - Vida Ativa - Entidades Externas	0	0	-	30,6	30,6	100,0%
Formação Modular - Vida Ativa - Gestão Direta	79 500	89 495	112,6%	30 162,0	26 773,1	88,8%
Vida Ativa Jovem	507	746	147,1%	614,1	579,6	94,4%
Certificado de Competências Digitais	24 150	25 979	107,6%	7 044,3	6 812,7	96,7%
Qualificação para a Internacionalização	3 000	4 022	134,1%	2 745,1	2 271,9	82,8%
Programa Trabalhos & Competências Verdes – Gestão Direta	1 500	784	52,3%	332,8	238,6	71,7%
Programa Trabalhos & Competências Verdes – Entidades Externas	25 000	25 652	102,6%	3 061,9	2 542,5	83,0%
Programa Trabalhos & Competências Verdes – Apoio Extraordinário	0	0	-	305,3	304,6	99,8%
Programa Qualifica Indústria	5 000	722	14,4%	3 209,0	2 804,8	87,4%
UPSkills	800	181	22,6%	4 456,4	3 430,1	77,0%
Programa Qualifica ON	0	0	-	51,1	31,5	61,7%
Programa Jovem + Digital	8 200	8 621	105,1%	6 087,5	5 680,0	93,3%
Plano de Formação - CT - Lay-off	0	3 640	-	2 774,2	2 730,4	98,4%
Programa FormAlgarve	0	7	-	25,3	25,2	99,5%
Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências	27 250	39 236	144,0%	5 562,5	4 788,4	86,1%
Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) ^[1]	27 250	39 236	144,0%	5 562,5	4 788,4	86,1%
Centros Qualifica - Inscritos no ano ^[2]	58 983	42 942	72,8%			
Centros Qualifica - Encaminhamentos	27 250	39 236	144,0%			
Centros Qualifica - Certificados Emitidos ^[2]	6 474	5 034	77,8%			
Formação para a Inclusão	18 000	19 528	108,5%	6 731,3	6 195,0	92,0%
Vida Ativa - Qualifica +	0	0	-	25,4	25,0	98,5%
Programa Português para Todos	18 000	19 528	108,5%	6 706,0	6 170,0	92,0%
Outras Medidas de Formação	194 530	167 836	86,3%	65 910,2	38 195,8	58,0%
Cheque Formação	25 000	40 155	160,6%	2 693,4	2 235,6	83,0%
Licenças Formação	0	0	-	237	0	0,0%
Emprego + Digital	0	0	-	51,9	51,9	100,0%
Programa Emprego + Digital 2025	165 500	123 033	74,3%	61 964,0	34 785,4	56,1%
E+D 2025 - Emprego + Digital	140 000	119 470	85,3%	57 893,4	33 418,9	57,7%
Emprego + Digital 2025 - Medida Emprego + Digital - Gestão Direta	0	6 643				
Emprego + Digital 2025 - Medida Emprego + Digital - Entidades Externas	130 000	112 827				
E+D 2025 - Cheque Formação + Digital	12 000	2 227	18,6%	1 713,7	1 366,5	79,7%
E+D 2025 - Líder + Digital	7 500	0		2 016,5	282,0	14,0%
Emprego + Digital 2025- Formador + Digital	6 000	1 336		340,3	130,2	38,3%
Formação de Formadores	4 030	4 325	107,3%	963,9	710,7	73,7%
Campeonato das Profissões	0	323	-	0,0	0,0	-
Outras Rubricas de Suporte à Atividade Formativa	0	0	-	3 005,1	2 417,8	80,5%
Um novo Impulso para a Formação Profissional	0	0	-	585	0	0,0%
Entidade Contratante - Contribuições para a Segurança Social (*)	0	0	-	2 420,0	2 417,8	99,9%
TOTAL IEFP, IP - FORMAÇÃO PROFISSIONAL	487 787	520 068	106,6%	304 050,3	240 218,5	79,0%
CENTROS DE GESTÃO PARTICIPADA - FORMAÇÃO PROFISSIONAL	142 309	180 816	127,1%	99 954,5	96 648,2	96,7%
AÇÕES EM COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES	11 177	12 301	110,1%	10 955,2	10 369,6	94,7%

Fonte: SIFG0, SIG e Contributos das UO do IEFP, IP

^[1] A execução física desta medida é apurada pelo nº de encaminhamentos

^[2] Atividade complementar sobre a atividade dos CQ não sendo somada para o total da execução desenvolvida pelo IEFP+CGP.

* O grau de execução financeiro é líquido das cativações decorrentes da LEO e DLEO.

- A Medida **Certificado de Competências Digitais**, tratando-se de um programa para a aquisição e certificação de competências na área das tecnologias e meios digitais, desenvolvida através de

formação profissional ou de processo de reconhecimento, validação e certificação de competências, alcançou um resultado de 25 979 abrangidos, com uma taxa de execução de **108%**.

No âmbito do **Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências** apurado pelo número de encaminhamentos dos Centros Qualifica integrados nos CGD, foi dada resposta a **39 236** pessoas com vista à sua qualificação por via da valorização de competências adquiridas ao longo da vida, satisfazendo 144% das metas estabelecidas.

Iniciou-se a execução da nova medida designada por **Projetos Locais promotores de Qualificação de Nível B1/B2/B3**, financiada pelo PRR, destinada a todos os/as adultos/as com nível de escolaridade inferior ao 9º ano ou sem escolaridade, que pretendam aumentar a sua qualificação na literacia, numeracia e competências digitais, com o intuito de concretizar a certificação escolar do 4º (B1), 6º (B2) e 9º (B3) anos. Foram abrangidas 2 288 pessoas nestes projetos, contribuindo para o aumento do nível de escolaridade e literacia dos cidadãos.

Para os públicos mais vulneráveis face ao mercado de trabalho, no seu todo, foram abrangidas **19 528** pessoas, o equivalente a uma taxa de execução física de 108,5% e a implicar uma despesa de 6,2 M€. Em 2024 este subperfil é representado exclusivamente pelo Programa **Português Língua de Acolhimento**, resultante de uma maior procura por parte da população imigrante em crescimento no país, por via da aprendizagem da língua do país acolhimento enquanto fator de inclusão social.

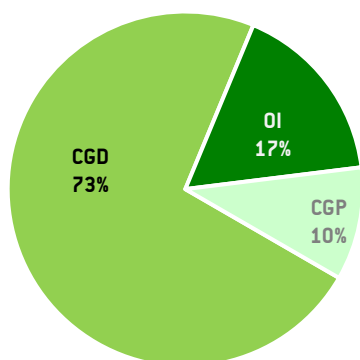
Na tipologia **Outras Medidas da Formação** destacamos:

- a modalidade **Cheque Formação**, que consiste num incentivo à formação profissional de empregados e desempregados, sob a forma de um apoio, constituindo-se como um instrumento potenciador da criação e da manutenção do emprego e do reforço da qualificação e empregabilidade, ao abranger **40 155** ativos, o equivalente uma superação das metas em 60,6 pp. e a representar 2,2 M€, o equivalente a um grau de execução financeira de 83%.
- E a medida estratégica **Programa EMPREGO + DIGITAL 2025** - financiado pelo PRR, e que visa apoiar e incentivar o desenvolvimento de competências e qualificações no domínio digital dos ativos empregados. Através deste incremento de competências e qualificações no domínio do digital, esta Medida pretende promover a manutenção do emprego, a progressão no mercado de trabalho, o reforço da qualificação e da empregabilidade, preparando os trabalhadores para as alterações que a **transição digital** tem vindo e virá a provocar a todos os setores de atividade. Em 2024, beneficiou **123 033** trabalhadores, o equivalente a uma taxa de execução física de 74% e despesa associada de 34, 8 M€.

REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2024, a atividade da Reabilitação atingiu **95,2%** das metas definidas, abrangendo **37 841** pessoas com deficiência, envolvendo despesa no valor de **63,3 M€**. Em relação a 2023 os beneficiários destas medidas específicas mantiveram-se estáveis (+0,7%), o equivalente a + 261 abrangidos.

Gráfico 6 – Estrutura da Reabilitação por Promotor - % abrangidos



A estrutura física da Reabilitação distribui-se maioritariamente pelos CGD, correspondente a 27 597 pessoas com deficiência abrangidas; das quais 3 897 referem-se aos abrangidos dos CGP da Reabilitação e os restantes 6 347 dizem respeito a abrangidos no âmbito do financiamento comunitário de que o IEFP se apresenta como Organismo

Intermédio (OI).

À exceção do subperfil da Reabilitação, **Diagnóstico, Orientação e Formação**, os restantes superaram as metas físicas estabelecidas. Destacamos com níveis mais elevados de cumprimento das metas físicas, a **Formação específica** com uma execução de 134,1%; os **Contratos de Emprego Inserção (136,1%)** e ainda a medida **Emprego Apoiado em Mercado Aberto**, com 116% de abrangidos face à meta física.

A execução dos Centros de Reabilitação de Gestão Participada alcançou os 70,3% e esgotou praticamente na totalidade a dotação disponível (8,5 M€). Enquanto Organismo Intermédio, nesta área, o IEFP abrangiu, como se referiu, 6 347 beneficiários desta medida, o equivalente a **80%** de cumprimento das metas estabelecidas.

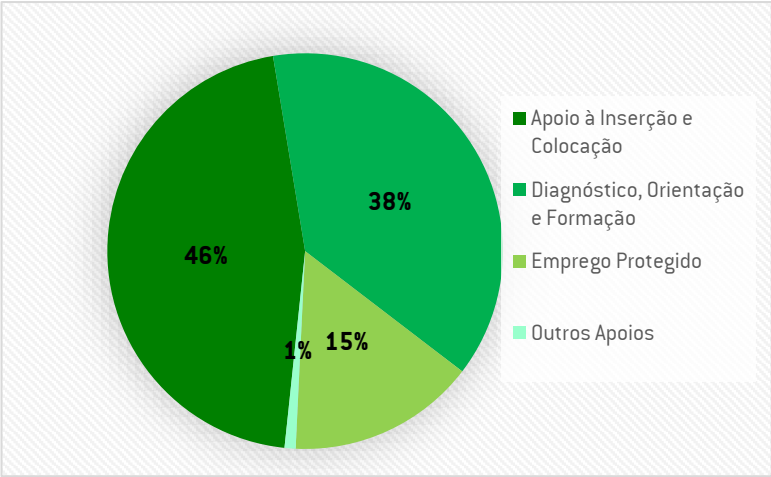
QUADRO 7 - SÍNTESE DA ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024						
IEFP, I.P. + CGP		Un: milhares de euros				
REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	Execução Física			Execução Financeira		
	MP	Abrangidos	GRAU EXEC (%)	Dotação Aprovada	Pagamento	GRAU EXEC (%)*
TOTAL	39 757	37 841	95,2%	65 005,3	63 262,6	97,3%
Diagnóstico, Orientação e Formação	10 897	10 486	96,2%	14 483,6	13 645,0	94,2%
Informação, Avaliação e Orientação para a Qualificação e o Emprego	9 000	7 942	88,2%	2 295,5	2 168,2	94,5%
Formação para Pessoas com Deficiência - Ações em Cooperação	1 897	2 544	134,1%	12 188,1	11 476,9	94,2%
Apoio à Inserção e Colocação	11 475	12 621	110,0%	14 063,5	13 610,2	96,8%
Contrato Emprego - Inserção para Pessoas c/ Deficiência e incapacidade ⁽¹⁾	2 900	3 947	136,1%			
Contrato Emprego Inserção (PCDI) ⁽¹⁾	100	108	108,0%			
Contrato Emprego Inserção + (PCDI) ⁽¹⁾	2 800	3 839	137,1%			
Adaptação de Postos de Trabalho e Eliminação de Barreiras Arquitetónicas	5	0	0,0%	6,6	1,6	23,9%
Apoio à Colocação e Acompanhamento Pós-Colocação	7 000	7 162	102,3%	3 178,6	2 881,8	90,7%
Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio (SAPA)	320	397	124,1%	5 000,0	4 995,9	99,9%
Estágio de Inserção para Pessoas c/ Deficiência e Incapacidade	1 250	1 115	89,2%	5 878,3	5 730,9	97,5%
Emprego Protegido	3 693	4 241	114,8%	27 725,6	27 367,9	98,7%
Emprego Protegido	193	193	100,0%	1 736,5	1 718,6	99,0%
Emprego Apoiado em Mercado Aberto	3 500	4 048	115,6%	25 989,1	25 649,3	98,7%
Outros Apoios	205	249	121,5%	200,1	175,4	87,7%
Prémio de Mérito/Marca Entidade Empregadora Inclusiva	0	0	-	12,7	0,1	0,9%
OED Lisboa	205	249	121,5%	187,4	175,3	93,5%
TOTAL IEF, IP - REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	26 270	27 597	105,1%	56 472,7	54 798,6	97,0%
ORGANISMO INTERMÉDIO - REABILITAÇÃO ⁽²⁾	7 940	6 347	79,9%	0,0	0,0	-
CENTROS DE GESTÃO PARTICIPADA - REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	5 547	3 897	70,3%	8 532,6	8 464,1	99,2%

Fonte: SIFGO, SIG e Contributos das UO do IEF, IP

⁽¹⁾ A execução financeira é apurada nas respectivas medidas gerais (perfil Emprego).

⁽²⁾ O financiamento da atividade executada foi integralmente assumido pelo POISE, POCH e PO´s regionais.

Gráfico 7 – Estrutura dos subperfis de intervenção Reabilitação Profissional - % abrangidos



Em síntese, 84% dos abrangidos estavam afetos às medidas de Apoio à Inserção e Colocação [46%] e ao Diagnóstico, Orientação e Formação [38%].

III.2. CUSTOS UNITÁRIOS DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

QUADRO 8 - CENTROS DE GESTÃO DIRETA* - 2024

CENTROS	Formandos	Vol. Formação	Custos	Custo /Hora /Formando (€)	Número de Técnicos**	Número Total de Recursos Humanos	Volume por Técnico	Volume por Total de RH
BRAGA	17 024	1 929 270	12 918 046,64	6,70	79	83	24 421	23 244
BRAGANÇA	9 312	1 108 206	7 730 645,23	6,98	34	35	32 594	31 663
PORTO	26 543	3 415 595	21 460 185,76	6,28	94	99	36 336	34 501
ENTRE DOURO E VOUGA	7 751	1 228 501	9 362 628,91	7,62	47	50	26 138	24 570
VILA REAL	10 739	1 131 612	8 773 156,31	7,75	57	63	19 853	17 962
VIANA CASTELO	11 184	1 375 012	8 459 125,31	6,15	38	42	36 185	32 738
ALTO TAMEGA	2 854	354 175	2 818 842,99	7,96	24	29	14 757	12 213
V.N.GAIA	12 624	2 110 173	13 667 518,29	6,48	39	41	54 107	51 468
DR NORTE	98 031	12 652 544	85 303 171,99	6,74	412	442	30 710	28 626
ÁGUEDA	4 836	591 226	4 097 767,80	6,93	35	40	16 892	14 781
COIMBRA	8 022	1 409 187	9 346 773,62	6,63	68	78	20 723	18 067
CASTELO BRANCO	4 824	722 665	5 684 992,15	7,87	37	44	19 531	16 424
AVEIRO	9 735	1 048 279	6 611 432,34	6,31	52	56	20 159	18 719
LEIRIA	7 168	844 786	6 226 707,05	7,37	43	46	19 646	18 365
VISEU	8 340	1 279 856	7 467 371,00	5,83	51	56	25 095	22 855
GUARDA	4 508	452 570	4 110 263,17	9,08	31	32	14 599	14 143
DR CENTRO	47 433	6 348 569	43 630 012,97	6,87	317	352	20 027	18 036
VILA FRANCA XIRA	10 967	1 345 238	7 453 913,46	5,54	45	49	29 894	27 454
LISBOA	13 902	1 839 922	11 565 512,51	6,29	32	35	57 498	52 569
SANTARÉM	11 265	1 209 940	7 735 333,87	6,39	41	46	29 511	26 303
SEIXAL	12 361	1 902 995	11 659 613,98	6,13	64	69	29 734	27 580
MÉDIO TEJO	7 461	1 253 259	8 389 851,65	6,69	40	44	31 331	28 483
SINTRA	10 513	1 770 127	10 159 176,68	5,74	41	45	43 174	39 336
SETÚBAL	10 968	1 598 568	10 074 844,56	6,30	49	54	32 624	29 603
AMADORA	12 165	1 582 217	9 175 289,47	5,80	53	60	29 853	26 370
ALCOITÃO***	10 357	1 353 031	5 573 086,62	4,12	44	47	30 751	28 788
DR LISBOA VT	99 959	13 855 297	82 167 069,57	5,93	409	449	33 876	30 858
BEJA	4 338	529 124	4 511 201,49	8,53	39	47	13 567	11 258
ÉVORA	6 612	951 036	5 737 194,91	6,03	46	50	20 675	19 021
PORTALEGRE	3 506	488 489	4 579 471,22	9,37	30	34	16 283	14 367
ALENTEJO LITORAL	3 529	402 394	3 774 941,21	9,38	22	28	18 291	14 371
DR ALENTEJO	17 985	2 371 043	18 546 778,21	7,82	137	159	17 307	14 912
FARO	8 683	809 073	6 074 188,53	7,51	40	45	20 227	17 979
BARLAVENTO	6 496	582 547	4 112 233,21	7,06	17	18	34 267	32 364
DR ALGARVE	15 179	1 391 620	10 188 315,88	7,32	57	63	24 414	22 089
TOTAL IEFP	278 587	36 619 073	241 320 302,95	6,59	1332	1465	27 492	24 996

*Inclui a correspondente actividade formativa desenvolvida pelos Centros de Emprego e Formação Profissional e CFRP de Alcoitão. Exclui as medidas ou modalidades de formação que envolvam Entidades Externas e medidas de execução manual.

** Inclui as seguintes categorias profissionais tendo em conta a revisão carreiras: Técnico Superior; Informático; Assistente Técnico.

*** Só apura custos indirectos.

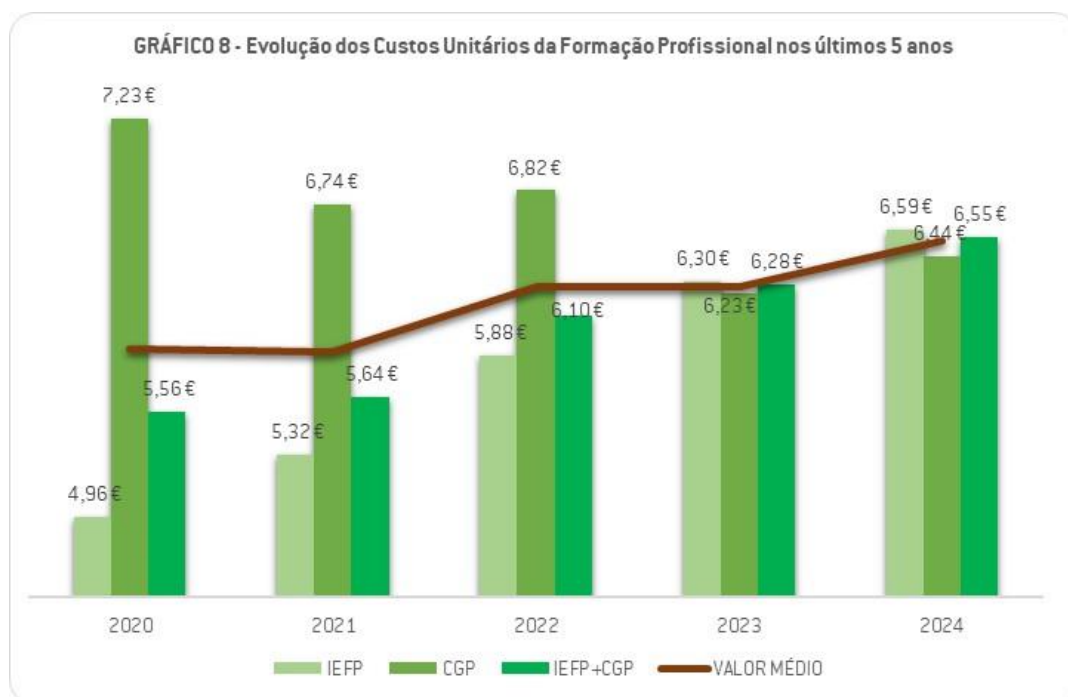
Nota: Em 2024 foi excluído da análise o CEFP do Pinhal Interior Norte por não apresentar técnicos nas categorias acima referidas afetos à actividade formativa

QUADRO 9 - CENTROS DE GESTÃO PARTICIPADA - FORMAÇÃO PROFISSIONAL* - 2024

CENTROS	Formandos	Vol. Formação	Custos	Custo /Hora /Formando (€)	Número de Técnicos**	Número Total de Recursos Humanos	Volume por Técnico	Volume por Total de RH
CEARTE	4 721	320 633	2 177 792	6,79	21	37	15 268	8 666
CECOA	8 152	394 521	2 357 601	5,98	16	37	24 658	10 663
CEFOSAP	7 277	387 034	3 431 186	8,87	22	39	17 592	9 924
CENCAL	4 071	244 252	2 344 225	9,60	22	33	11 102	7 402
CENFIC	4 669	372 731	3 638 992	9,76	20	57	18 637	6 539
CENFIM	13 962	2 719 278	17 303 669	6,36	52	149	52 294	18 250
CENJOR	3 826	98 274	707 951	7,20	4	13	24 569	7 560
CEPRA	4 721	379 131	2 545 356	6,71	26	51	14 582	7 434
CFPIC	3 803	386 959	3 275 250	8,46	33	61	11 726	6 344
CFPIMM	2 900	262 440	1 991 722	7,59	22	30	11 929	8 748
CFPSA	7 426	531 432	4 109 447	7,73	42	61	12 653	8 712
CICCOPN	6 269	532 158	4 886 049	9,18	35	83	15 205	6 412
CINCORK	2 095	161 564	1 345 445	8,33	11	19	14 688	8 503
CINDOR	3 316	235 987	1 725 672	7,31	16	23	14 749	10 260
CINEL	4 570	732 155	3 959 636	5,41	16	33	45 760	22 187
CINFU	4 610	162 442	1 281 319	7,89	19	23	8 550	7 063
CITEFORMA	3 371	354 865	2 381 981	6,71	19	26	18 677	13 649
CPJUSTIÇA	3 828	698 864	3 687 116	5,28	18	29	38 826	24 099
FOR-MAR	9 924	673 411	5 499 569	8,17	37	100	18 200	6 734
NOVINTER	11 228	1 035 317	3 629 156	3,51	21	48	49 301	21 569
MODATEX	24 866	1 655 732	4 660 520	2,81	70	97	23 653	17 069
CESAE DIGITAL	3 949	565 062	6 224 889	11,02	28	43	20 181	13 141
TOTAL CGP	143 554	12 904 242	83 164 542	6,44	570	1092	22 639	11 817

* Exclui as seguintes medidas: RVCC, Outras Atividades e Prestação de Serviços ao IEFP.

** Inclui as seguintes categorias profissionais: Técnico Superior e Técnico de Formação



IV.1. NOTA INTRODUTÓRIA

Nos termos do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, no presente capítulo do Relatório de Atividades procedemos à autoavaliação do QUAR 2024 e que inclui, para além dos resultados:

- a apreciação por parte dos utilizadores no âmbito da atividade desenvolvida pelos serviços de emprego do IEFP;
- a avaliação dos sistemas de controlo interno;
- a comparação do SPE português com os SPE da Rede Europeia dos SPE;
- as causas de incumprimentos nas situações em que os resultados se apresentam insuficientes.

Neste contexto, importa realçar qual a Missão, Visão e Valores do IEFP, enquanto SPE.

MISSÃO:

O IEFP 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 ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

VISÃO:

O IEFP como potenciador do encontro entre a procura e a oferta de emprego, garantindo um serviço de rigor, qualidade, rapidez e eficácia, que se adegue continuamente às necessidades e expectativas dos seus utentes.

VALORES:



IV.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os **objetivos estratégicos** definidos para o exercício da missão do IEFP são parte integrante do **Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR** do IEFP. Esses objetivos são concretizados através de um conjunto diferenciado de **objetivos operacionais** (OP) enquadrados em parâmetros de **eficácia, eficiência e qualidade**, que por sua vez, servem de critério de avaliação de desempenho dos respectivos serviços. Os referidos objetivos encontram-se suportados em **indicadores de desempenho**, de forma a aferir os resultados alcançados, no quadro dos meios disponíveis e a permitir a avaliação das atividades desenvolvidas.

Para 2024, o QUAR estabeleceu **6** objetivos estratégicos, materializados em **13** objetivos operacionais que, por sua vez, foram operacionalizados através de **29** indicadores de desempenho:

EFICÁCIA

OE1 - Promover o emprego e a qualidade do emprego

- OP2 - Captar ofertas de emprego e inserir pessoas no mercado de trabalho
- OP7 - Utilizar todos os meios disponíveis para melhorar a qualidade do emprego dos utentes que recorram ao serviço público de emprego

OE2- Implementar medidas de combate ao desemprego, em especial do desemprego jovem e do desemprego de longa duração

- OP1 - Abranger desempregados em medidas ativas de Emprego e Formação Profissional

OE3 - Promover a (re)qualificação e a (re)inserção profissionais das pessoas com deficiência

- OP3 - Abranger pessoas com deficiência em medidas de Reabilitação Profissional

OE4 - Apoiar o reforço das competências e da empregabilidade dos portugueses, nomeadamente nas áreas digital, climática, industrial e social

- OP4 - Apoiar o reforço das competências dos cidadãos, nomeadamente nas áreas digital, climática, industrial e social
- OP5 - Reforçar as competências e a empregabilidade dos formandos/estagiários
- OP6 - Garantir o cumprimento das metas contratualizadas no âmbito dos projetos PRR

EFICIÊNCIA

OE6 - Promover a modernização e reforço da intervenção do Serviço Público de Emprego, tornando-o mais simples, acessível e mais transparente ao cidadão

- OP8 - Maximizar a receita proveniente de fundos comunitários
- OP9 - Promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais

QUALIDADE

OE5 - Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério

- OP10 - Promover a qualificação profissional dos trabalhadores

OE6 - Promover a modernização e reforço da intervenção do Serviço Público de Emprego, tornando-o mais simples, acessível e mais transparente ao cidadão

- OP11 - Promover a utilização de horários e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal
- OP12 - Garantir o bem-estar dos trabalhadores no seu local de trabalho, prevenindo Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais
- OP13 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados

IV.2. RECURSOS DISPONÍVEIS

IV.2.1 Recursos Humanos Disponíveis

Para o desenvolvimento das suas atividades e prossecução dos seus objetivos, o IEPF contou em 2024 com **3 814** trabalhadores. Verificou-se que o número de pontos executados relativos aos recursos humanos foi inferior ao planeado, o que resultou num desvio negativo { -16,5% }.

QUADRO 10 - QUAR – RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Pontuação efetivos planeados 2024			Pontuação efetivos Executados 2024			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior	20	9	2052	180	8	1824	160	-1	88,89%	88,89%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	323	73644	5168	302	1669264	4832	-21	93,50%	2266,67%
Técnico Superior	12	3411	777708	40932	2836	139619052	34032	-575	83,14%	17952,63%
Especialista de Informática	12	18	4104	216	15	3888	180	-3	83,33%	94,74%
Coordenador Técnico	9	1	228	9	1	9	9	0	100,00%	3,95%
Técnico de informática	8	9	2052	72	8	648	64	-1	88,89%	31,58%
Assistente Técnico	8	659	150252	5272	548	3474248	4384	-111	83,16%	2312,28%
Assistente Operacional	5	203	46284	1015	96	206045	480	-107	47,29%	445,18%
		4 633	1 056 324	52 864	3 814	144 974 978	44 141	-819	83,50%	13724,48%

Fonte: IEPF, DRH

No Balanço Social do IEPF de 2024, regista-se a existência de 3 814 trabalhadores, sendo que destes, 2 .799 são mulheres e 1 015 homens, verificando-se assim, uma alta taxa de feminização de cerca de 73,4%.

No respeitante aos grupos etários preponderantes, em 2024, salienta-se que 83,5% dos trabalhadores tinha entre 45 e 64 anos, apresentando uma taxa de envelhecimento na ordem dos 40,0%. Apenas 196 trabalhadores estão na faixa etária abaixo dos 40 anos.

Em 2024, ficaram por preencher 41 postos de trabalho cujos procedimentos concursais se encontram ainda em desenvolvimento.

Consta-se que a carreira profissional com maior representatividade no IEPF corresponde a Técnico Superior com 2 836 trabalhadores.

O número de trabalhadores que participou em ações de formação em 2024 foi de 3 882, correspondendo a 101,8% do universo total de trabalhadores do IEPF efetivo ao serviço a 31 de dezembro de 2024. Nesta análise são considerados todos os trabalhadores que frequentaram formação.

IV.2.2 Recursos Financeiros Disponíveis

O Orçamento de Estado foi aprovado pela Lei nº 82/2023, de 29/12, conferindo ao IEPF uma dotação inicial de despesa no valor 1.410,8M€ e bem como receita em 1.411,2M€. No decurso da execução, o orçamento foi incrementado na receita, por via de créditos especiais e incorporação de saldos transitados em 393.053 milhares de euros.

O valor inscrito em termos de previsão da receita, incluindo Saldo de Gerência do ano transato, ascendeu a 1.804.216 milhares de euros.

Para exercer a sua atividade ao longo de 2024, o IEPF contou com uma dotação corrigida de 1.732, 5M€ e atingiu uma execução orçamental global de **84%**

A maior fatia dos recursos financeiros do IEPF (86,7%) foi canalizada para a rubrica Funcionamento, seja para financiar a execução das políticas públicas (medidas ativas) seja para financiar as despesas com pessoal e outras de suporte ao exercício da sua missão, e os restantes 13,3% destinaram-se a apoiar projetos de Investimento.

QUADRO 11 - QUAR – RECURSOS FINANCEIROS

RECURSOS FINANCEIROS						
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Execução (30.jun.24)	Execução (31.dez.24)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)
Orçamento de Atividades (Funcionamento)	1 151 891 217,00	1 429 821 244,00	382 609 848,93	1 266 225 715,23	110%	89%
Despesas c/Pessoal	157 121 831,00	157 121 831,00	69 325 269,89	147 791 149,69	94%	94%
Aquisições de Bens e Serviços	119 355 564,00	147 620 918,00	51 527 046,25	122 512 923,85	103%	83%
Outras despesas correntes	866 975 281,00	1 118 831 364,00	259 128 867,22	990 311 420,90	114%	89%
Despesas de Capital	8 438 541,00	6 247 131,00	2 628 665,57	5 610 220,79	66%	90%
Orçamento de Projetos (Investimento)	258 941 039,00	302 717 197,00	94 244 339,93	193 634 693,64	75%	64%
Despesas correntes	158 685 354,00	211 542 721,00	89 704 209,72	173 285 586,07	109%	82%
Despesas de capital	100 255 685,00	91 174 476,00	4 540 130,21	20 349 107,57	20%	22%
Outras					-	-
Total	1 410 832 256,00	1 732 538 441,00	476 854 188,86	1 459 860 408,87	103%	84%

Fonte: IEPF, DPG

IV.3 RESULTADOS QUAR 2024 ²

1. EFICÁCIA

Neste parâmetro, com uma ponderação de **35%**, estão integrados sete objetivos operacionais (OP). A ponderação atribuída a este parâmetro revela a prioridade que a gestão do IEFP atribui à resposta dada aos utentes, seja sob a forma de medidas ativas de emprego, seja sob a forma de uma colocação no mercado de trabalho, através da sua rede de centros, focando-se na prestação de mais e melhor serviço, procurando adequar-se aos perfis da procura e oferta de emprego. O seu esforço organizacional incide no ajustamento do mercado de trabalho e na execução das medidas ativas de emprego e de formação profissional.

O **Objetivo Operacional (OP) 1** que mede o alcance da função do ajustamento e da adequação de uma medida ativa na resolução de uma situação de desemprego dos inscritos em ficheiro, da responsabilidade do IEFP enquanto serviço público de emprego, **não foi atingido**.

OP 1 - Abranger desempregados em medidas ativas de Emprego e Formação Profissional
94% Não Atingiu

Indicador 1 - Taxa de cobertura das medidas de política ativa não foi atingido. Face a uma meta estabelecida de 25%, alcançou uma taxa de cobertura de **18%** de desempregados abrangidos por medidas ativas de emprego e formação profissional. Nas DR Norte, Lisboa VT e Algarve, as respostas dos serviços locais face à procura de emprego ou de formação por parte dos desempregados foram insuficientes, particularmente no Algarve onde a taxa de realização se fixou em 57,4%.

OBJETIVO 1 - Abranger desempregados em medidas ativas de Emprego e Formação Profissional							
Ind. 1	Taxa de cobertura das medidas de política ativa	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	25,0%	5,0%	35,0%	17,0%	85,2%	Não atingiu
	DR Centro	25,0%	5,0%	35,0%	24,2%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	25,0%	5,0%	35,0%	16,9%	84,3%	Não atingiu
	DR Alentejo	25,0%	5,0%	35,0%	20,5%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	25,0%	5,0%	35,0%	11,5%	57,4%	Não atingiu
	Nacional	25,0%	5,0%	35,0%	18,0%	90,2%	Não atingiu
Ind. 2	Taxa de cobertura de jovens desempregados em medidas de política ativa	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	35,0%	5,0%	45,0%	27,4%	91,4%	Não atingiu
	DR Centro	35,0%	5,0%	45,0%	34,2%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	35,0%	5,0%	45,0%	24,9%	82,9%	Não atingiu
	DR Alentejo	35,0%	5,0%	45,0%	27,5%	91,8%	Não atingiu
	DR Algarve	35,0%	5,0%	45,0%	17,6%	58,5%	Não atingiu
	Nacional	35,0%	5,0%	45,0%	27,3%	91,0%	Não atingiu
Ind. 3	Taxa de cobertura de DLD em medidas de política ativa	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	25,0%	5,0%	35,0%	20,4%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	25,0%	5,0%	35,0%	31,0%	115,0%	Superou
	DR Lisboa VT	25,0%	5,0%	35,0%	23,7%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	25,0%	5,0%	35,0%	26,3%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	25,0%	5,0%	35,0%	17,2%	85,8%	Não atingiu
	Nacional	25,0%	5,0%	35,0%	23,2%	100,0%	Atingiu

² A análise dos resultados dos objetivos foi efetuada tendo por base a taxa de realização de cada objetivo dentro de cada um dos parâmetros.

O desempenho **negativo** do indicador explica-se, à semelhança do último semestre de 2023, pelo aumento do número dos inscritos no IEFP, justificado essencialmente pelo acréscimo de população estrangeira que, muitas vezes, não reúne condições de elegibilidade nas medidas ou não tem forma de atestar as suas habilitações (essencial para integração em formação profissional), mantendo-se como um desafio para a integração de desempregados em medidas ativas de emprego.

Indicador 2 - As medidas ativas de emprego e formação orientadas para os **jovens desempregados** com menos de 30 anos são prioritárias no contexto de intervenção do IEFP. Em 2024 abrangeram **27,3 %** deste público prioritário, **não tendo sido atingido** face à meta de 35%. O indicador foi insatisfatório em todas as DR exceto no Centro onde alcançou um resultado de 34,2%.

Um dos principais fatores para este desvio negativo são os hiatos temporais (4 a 5 meses) que decorreram entre os fechos dos períodos de candidaturas dos Estágios ATIVAR.PT, revogada em 2024, e a implementação dos novos Programas de Estágios (Estágios INICIAR e Estágios + Talento), levando necessariamente à diminuição das taxas de cobertura dos desempregados e dos jovens nas medidas gerais de política ativa, atendendo ao peso que estes programas têm nas respostas a este público.

Indicador 3 - O desemprego estrutural, de **longa duração**, o qual afeta, em particular, adultos com baixas qualificações, constitui outro público prioritário para o qual se dirigem medidas ativas específicas, alcançou uma taxa de cobertura de **23,2%** de DLD, o equivalente a uma taxa de realização de 100%. O indicador foi superado na DR do Centro (115%), atingido nas DR Norte e Lisboa VT e Alentejo e não foi atingido novamente no Algarve (85,8%), onde as dinâmicas do mercado de trabalho essencialmente sazonal, dificultam a integração de desempregados em medidas de política ativa de emprego.

O **OP2**, considerado **relevante** e ponderado, no total do parâmetro, em 20%, refere-se à captação de ofertas junto das entidades empregadoras e da capacidade do SPE de oferecer uma colocação aos desempregados, **não foi atingido**, fruto dos resultados negativos dos indicadores 4, 5 e 6.

OP 2 - Captar ofertas de emprego e inserir pessoas no mercado de trabalho

RELEVANTE

93% Não Atingiu

Indicador 4 - O indicador n.º de ofertas captadas (105 481 ofertas em 2024) revela um desvio considerável face à meta estabelecida (142 000), não tendo sido atingido ao alcançar uma taxa de realização de 86,5%. O indicador, tradicionalmente positivo, em 2024, não confirmou a expectativa de que, face à carência de trabalhadores no mercado de emprego, o IEFP iria conseguir captar mais ofertas para responder às necessidades dos empregadores. Da mesma forma, o atraso na implementação de uma nova Estratégia de abordagem às entidades empregadoras, que enquadra a dimensão da oferta de emprego - que estava

também subjacente a esta meta – fez com que os resultados que se esperavam ao longo de 2024 ficassem aquém, notando-se apenas o seu reflexo durante o ano de 2025.

OBJETIVO 2 - Captar ofertas de emprego e inserir pessoas no mercado de trabalho (Relevante)							
Ind. 4	Nº de ofertas captadas	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	51 005	7 184	63 756	31 914	72,8%	Não atingiu
	DR Centro	28 231	3 976	35 289	24 664	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	45 586	6 421	56 983	34 300	87,6%	Não atingiu
	DR Alentejo	8 845	1 246	11 056	6 847	90,1%	Não atingiu
	DR Algarve	8 333	1 174	10 416	7 756	100,0%	Atingiu
	Nacional	142 000	20 000	177 500	105 481	86,5%	Não atingiu
Ind. 5	Captar ofertas de emprego junto de novas entidades empregadoras	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	45%	5%	60%	38,0%	95,1%	Não atingiu
	DR Centro	45%	5%	60%	31,7%	79,2%	Não atingiu
	DR Lisboa VT	45%	5%	60%	37,9%	94,8%	Não atingiu
	DR Alentejo	45%	5%	60%	34,0%	85,0%	Não atingiu
	DR Algarve	45,0%	5,0%	60,0%	36,4%	91,1%	Não atingiu
	Nacional	45,0%	5,0%	60,0%	37,2%	92,9%	Não atingiu
Ind. 6	Nº de colocações efetuadas	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	34 949	3 758	43 686	25 936	83,2%	Não atingiu
	DR Centro	20 408	2 194	25 510	18 706	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	27 747	2 984	34 684	23 378	94,4%	Não atingiu
	DR Alentejo	4 527	487	5 659	3 336	82,6%	Não atingiu
	DR Algarve	5 369	577	6 711	6 029	112,3%	Superou
	Nacional	93 000	10 000	116 250	77 385	93,2%	Não atingiu
Ind. 7	Taxa de satisfação das ofertas de emprego	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	65,0%	5,0%	76,0%	77,1%	127,5%	Superou
	DR Centro	65,0%	5,0%	76,0%	68,5%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	65,0%	5,0%	76,0%	60,6%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	65,0%	5,0%	76,0%	43,5%	72,5%	Não atingiu
	DR Algarve	65,0%	5,0%	76,0%	72,2%	116,3%	Superou
	Nacional	65,0%	5,0%	76,0%	67,0%	100,0%	Atingiu

Parece-nos, contudo, que a dinâmica que se tem verificado no mercado de trabalho conduz a que este se esteja a autorregular e os empregadores conseguem mais facilmente encontrar trabalhadores sem necessidade de recurso ao IEFP. As empresas recorrem a outras soluções para encontrarem trabalhadores, que passam pela contratação de cidadãos estrangeiros em Portugal ou diretamente (e através de intermediários) nos países de origem ou, ainda, pelo recurso a Empresas de Trabalho Temporário e/ou a prestadores de serviços. Também cada vez mais as maiores empresas/ grupos têm sites próprios para o recrutamento e/ou recorrem a um número crescente de portais de emprego ou às redes sociais para divulgar as suas vagas, tendo maior aderência dos desempregados que também têm mais acesso e literacia digital que lhes permite uma procura de emprego autónoma.

Importa, ainda, referir que as alterações às medidas ativas de emprego, em especial aos apoios à contratação, também podem ter contribuído para diminuição das ofertas de emprego em 2024, acrescido do hiato temporal entre o encerramento dos períodos de candidatura das medidas revogadas e a implementação das novas medidas. Isto porque, apesar da quebra no número de ofertas captadas nos 1º e 2º trimestre de 2024, no 3º trimestre verificou-se uma recuperação dos valores e que indiciavam uma recuperação até ao final do ano que não se veio a concretizar.

Indicador 5 – Captar ofertas de emprego junto de novas entidades empregadoras não foi igualmente atingido, resultado comum a todas as DR.

O resultado obtido em 2024 (37,2%) ficou abaixo da meta definida (45%), traduzindo-se numa taxa de realização de 93%. Este desempenho revela uma quebra face a anos anteriores e pode indicar uma menor eficácia das estratégias de aproximação a novas entidades empregadoras que, como referido para o indicador anterior, e num contexto de elevadas taxas de emprego, conseguem encontrar os trabalhadores que necessitam, através da dinâmica do mercado do trabalho ou com recurso a outros prestadores de serviços, como as Empresas de Trabalho Temporário, e a outros meios de divulgação, como os portais de emprego.

Por outro lado, pode ainda persistir a ideia de que os desempregados inscritos no IEFP “não querem trabalhar” e que, por isso, as necessidades de trabalhadores que as empresas têm não conseguem ser colmatadas pelos perfis dos desempregados inscritos. Esta má imagem leva a que as novas empresas não recorram aos serviços do IEFP; que muitas vezes até desconhecem. Por esse motivo, o atraso na implementação da estratégia de abordagem aos empregadores, que também inclui esta dimensão, comprometeu também os resultados deste indicador.

Torna-se importante haver a renovação e o alargamento da base de empregadores que recorre aos serviços do IEFP, por forma a existir uma maior diversificação das oportunidades de emprego e aumentar o potencial de crescimento das colocações. Importa, por isso, reforçar as ações de proximidade, a comunicação institucional e o apoio técnico personalizado às empresas que ainda não utilizam os serviços do IEFP, o que está enquadrado na nova estratégia de abordagem aos empregadores e dinamização da oferta de emprego.

Indicador 6 – Nº de colocações efetuadas, indicador cuja execução depende do nível de captação de ofertas, teve um comportamento igualmente negativo, na medida em que alcançou uma taxa de realização de **93%**, no entanto, em termos comparativos com o indicador 4 foi mais favorável.

Este resultado para além de refletir a diminuição dos indicadores relativos à captação de ofertas de emprego (ind. 4 e 5), também reflete o desajustamento estrutural em alguns setores da nossa economia, e em particular, entre os perfis dos candidatos inscritos e as exigências das ofertas de emprego em termos de competências ou das condições oferecidas que não correspondem às expetativas dos desempregados, por exemplo, ao nível salarial.

Face a este contexto, o IEFP está a desenvolver alguns projetos e a adotar medidas que visam melhorar o relacionamento com as entidades empregadoras, nomeadamente a nova Estratégia de abordagem aos empregadores e a introdução da ESCO³ que irá permitir caracterizar os perfis dos desempregados e as ofertas de emprego com base em competências e a utilização da Inteligência artificial para, desta forma,

³ ESCO – A classificação ESCO – *European Skills, Competences, Qualifications and Occupations* oferece um repositório com mais de 3000 profissões e 14000 competências. A integração da ESCO nos sistemas de informação do IEFP pressupõe a substituição da tabela de profissões em uso – CPP e a criação de novas funcionalidades que permitam a utilização das competências como elementos de caracterização de ofertas e pedidos de emprego e, numa segunda fase, mecanismos de melhoria da eficácia do processo de ajustamento [*job matching*].

melhorar o sistema de *matching* e, futuramente, identificar *gaps* de competências que podem ser colmatados por formação profissional.

Indicador 7 – Taxa de satisfação das ofertas de emprego, foi **atingido**, com um resultado de **67%** face a uma meta de 65%, o equivalente a uma taxa de realização de 100%. Verifica-se um bom aproveitamento das ofertas de emprego captadas com os candidatos em ficheiro, nas DR do Norte e Algarve (onde foi superado em +27,5 e 16,5 pp, respetivamente), Centro, Lisboa VT (100%). No Alentejo, em linha com o resultado negativo dos indicadores anteriores, obteve uma taxa de realização de 72,5%. Sabemos que nesta região subsistem dificuldades estruturais em ajustar os desempregados inscritos nos seus serviços de emprego às necessidades dos mercados de trabalho locais o que se deve, essencialmente, à grande dispersão geográfica e ao desajustamento entre as competências requeridas pelas entidades empregadoras e as detidas pelos candidatos existentes em ficheiro.

O **OP3**, dirigido às pessoas com deficiência, com um peso de 20%, medido pelos indicadores 8 e 9, foi **atingido** com uma taxa de realização de 100%. O resultado positivo do objetivo reflete a abordagem de políticas públicas cada vez mais inclusivas dirigidas e públicos com vulnerabilidades acrescidas face ao mercado de trabalho.

OP 3 - Abranger pessoas com deficiência ou incapacidade (PCDI) em medidas de Reabilitação Profissional

RELEVANTE

100% Atingiu

OBJETIVO 3 - Abranger pessoas com deficiência ou incapacidade em medidas de Reabilitação Profissional [Relevante]							
Ind. 8	Nº de pessoas abrangidas em medidas de Reabilitação Profissional	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	5 805	445	7 238	5 701	100,0%	Atingiu
	DR Centro	7 134	547	8 895	8 475	119,0%	Superou
	DR Lisboa VT	7 719	592	9 625	6 731	94,4%	Não atingiu
	DR Alentejo	3 709	285	4 625	4 487	121,2%	Superou
	DR Algarve	1 698	130	2 117	1 954	115,3%	Superou
	Nacional	26 065	2 000	32 500	27 348	100,0%	Atingiu
Ind. 9	Taxa de cobertura de desempregados com deficiência e incapacidade das medidas de política ativa (gerais e de reabilitação profissional)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	35,0%	5,0%	45,0%	30,4%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	35,0%	5,0%	45,0%	43,4%	121,1%	Superou
	DR Lisboa VT	35,0%	5,0%	45,0%	25,2%	84,1%	Não atingiu
	DR Alentejo	35,0%	5,0%	45,0%	44,8%	124,4%	Superou
	DR Algarve	35,0%	5,0%	45,0%	33,9%	100,0%	Atingiu
	Nacional	35,0%	5,0%	45,0%	33,4%	100,0%	Atingiu

O **indicador 8**, que contabiliza a proporção de pessoas com deficiência abrangidas em medidas específicas de Reabilitação Profissional, foi **atingido** ao abranger 27.348 pessoas face a uma meta de 26.065. O indicador foi atingido na DR Norte, superado nas DR Centro, Alentejo e Algarve e não alcançou a meta em Lisboa VT.

O **indicador 9** que mede a taxa de cobertura de pessoas com deficiência por medidas específicas e gerais de emprego e formação profissional foi **atingido** e teve um comportamento diferenciado nível regional: foi

superado nas DR do Centro e Alentejo; foi atingido no Norte e Algarve e desta vez, ficou abaixo dos 100%, em Lisboa e VT (84,1%).

O **OP4**, considerado **relevante**, pretende medir as respostas públicas aos desafios emergentes desta década e face aos quais o IEFP, enquanto serviço público de emprego, não podia ficar indiferente. Falamos de desafios como a transição para o digital (economia e conhecimento) e a necessidade da descarbonização da economia, decorrente das alterações climáticas. Detém um peso relativo de 20%, no total do parâmetro, e obteve taxas de realização de **100%** nos 3 indicadores que o constituem.

OP 4 - Apoiar o reforço das competências dos cidadãos, nomeadamente nas áreas digital, climática, industrial e social

RELEVANTE

100% Atingiu

Os indicadores **10**, **11** e **12** mostram o esforço dos centros de emprego e formação profissional locais em orientar, motivar e recrutar candidatos para ações de formação, designadamente em áreas tida como estratégicas para o mercado de trabalho, em função das necessidades atuais como das futuras, a pensar numa maior sustentabilidade da economia e do ambiente. O reforço da empregabilidade dos inscritos, desempregados e empregados, passa por esta abordagem pró-ativa.

OBJETIVO 4 - Apoiar o reforço das competências dos cidadãos, nomeadamente nas áreas digital, climática, industrial e social (Relevante)							
Ind. 10	Taxa de aprovação em ações de formação de longa duração	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	50,0%	5,0%	62,5%	56,4%	112,8%	Superou
	DR Centro	50,0%	5,0%	62,5%	50,6%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	50,0%	5,0%	62,5%	47,6%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	50,0%	5,0%	62,5%	40,0%	88,8%	Não atingiu
	DR Algarve	50,0%	5,0%	62,5%	41,1%	91,2%	Não atingiu
	Nacional	50,0%	5,0%	62,5%	50,2%	100,0%	Atingiu
Ind. 11	Taxa de aprovação de formandos em percursos de curta duração (Vida Ativa, Vida Ativa Jovem e Formação Modular)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	80,0%	8,0%	100,0%	87,2%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	80,0%	8,0%	100,0%	88,8%	111,0%	Superou
	DR Lisboa VT	80,0%	8,0%	100,0%	83,3%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	80,0%	8,0%	100,0%	81,4%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	80,0%	8,0%	100,0%	82,9%	100,0%	Atingiu
	Nacional	80,0%	8,0%	100,0%	85,5%	100,0%	Atingiu
Ind. 12	Taxa de aprovação em medidas dedicadas às áreas da transição digital e transição climática	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	75,0%	7,5%	95,0%	77,2%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	75,0%	7,5%	95,0%	76,9%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	75,0%	7,5%	95,0%	67,9%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	75,0%	7,5%	95,0%	62,2%	92,2%	Não atingiu
	DR Algarve	75,0%	7,5%	95,0%	63,8%	94,6%	Não atingiu
	Nacional	75,0%	7,5%	95,0%	72,6%	100,0%	Atingiu

O **indicador 10** referente à **taxa de aprovação de ações de longa duração**, foi **atingido** a nível nacional, no entanto, notam-se dificuldades em alcançar a meta de 50% nas DR Alentejo e Algarve, cujas taxas de realização foram inferiores a 100%.

O **indicador 11** que mede o sucesso das ações de formação de curta duração (**formação modular**) através da taxa de aprovação, alcançou 85,5% de formandos em ações de formação modular, tendo superado a meta em + 5,5 pp, apresentando-se o indicador como **atingido**. A taxa de realização de 100% foi comum a todas as DR exceto no Centro onde foi superado.

O **indicador 12** mede a taxa de aprovação em ações de formação dedicadas às **áreas da transição digital e transição climática**, tidas como áreas estratégicas de formação, alcançou **73%** de abrangidos face a uma meta global de 75%, tendo sido **atingido**. A nível regional não foi atingido nas regiões do Alentejo e Algarve.

O **OP 5**, ponderado em 10%, **não foi atingido**. Através dos **indicadores de follow-up 13, 14 e 15** procurou avaliar-se o impacto das respostas dadas pelo SPE seja sob a forma de um estágio, seja sob a forma de uma oferta formativa, na empregabilidade dos ex-estagiários e ex-formandos, 6 meses após o fim da participação nas respetivas medidas., tendo o sucesso deste indicador ficado comprometido exclusivamente pelos resultados atingidos pelo indicador 13.

OP 5 - Reforçar as competências e a empregabilidade dos formandos/estagiários

97% Não Atingiu

O **indicador 13**, que avalia a **taxa de empregabilidade** de formandos que terminaram com sucesso percursos de **formação modular em 2023**, 6 meses após a conclusão do percurso, alcançou 20,7% da meta proposta, com uma taxa de realização de **83%**, **não foi atingido**. A nível regional, o indicador foi atingido no Centro, Alentejo e Algarve. O impacto desta modalidade formação na empregabilidade dos ex-formandos ficou comprometido no Norte e Lisboa VT.

OBJETIVO 5 - Reforçar as competências e a empregabilidade dos formando/estagiários							
Ind. 13	Taxa de empregabilidade de formandos que terminaram com sucesso percursos de formação modular em 2023, 6 meses após a conclusão do percurso.	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	30,0%	5,0%	40,0%	18,2%	72,6%	Não atingiu
	DR Centro	30,0%	5,0%	40,0%	25,5%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	30,0%	5,0%	40,0%	19,4%	77,4%	Não atingiu
	DR Alentejo	30,0%	5,0%	40,0%	25,3%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	30,0%	5,0%	40,0%	30,3%	100,0%	Atingiu
	Nacional	30,0%	5,0%	40,0%	20,7%	83,0%	Não atingiu
Ind. 14	Taxa de empregabilidade de formandos que terminaram com sucesso percursos de longa duração em 2023, 6 meses após a conclusão do percurso.	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	40,0%	5,0%	50,0%	42,2%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	40,0%	5,0%	50,0%	40,3%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	40,0%	5,0%	50,0%	43,6%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	40,0%	5,0%	50,0%	47,8%	119,5%	Superou
	DR Algarve	40,0%	5,0%	50,0%	53,9%	134,8%	Superou
	Nacional	40,0%	5,0%	50,0%	43,0%	100,0%	Atingiu
Ind. 15	Taxa de empregabilidade de estagiários que terminaram o estágio em 2023 com sucesso 6 meses após o fim do Estágio	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	75,0%	7,5%	90,0%	78,2%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	75,0%	7,5%	90,0%	77,8%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	75,0%	7,5%	90,0%	80,9%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	75,0%	7,5%	90,0%	75,9%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	75,0%	7,5%	90,0%	79,8%	100,0%	Atingiu
	Nacional	75,0%	7,5%	90,0%	78,8%	100,0%	Atingiu

A restrição deste indicador aos abrangidos desempregados à entrada na formação das medidas Formação Modular e Vida Ativa associada a uma maior oferta de formação de curta duração, nomeadamente a formação em Certificado de Competências Digitais, Programa Trabalhos & Competências Verdes e Programa Jovem + Digital, poderão estar na origem do resultado negativo deste indicador.

O **indicador 14** permite medir o impacto da formação de longa duração **na empregabilidade de formandos aprovados** 6 meses após a conclusão do percurso, foi **atingido**, com um resultado de 43% face a uma meta de 40%. O indicador teve um desempenho positivo em todas as DR e até foi superado no Alentejo e Algarve.

O **Indicador 15** mede a **taxa de empregabilidade de ex-estagiários 6 meses após a conclusão do estágio com sucesso**, alcançou um resultado de 78,8%, +3,8 pp face à meta estabelecida e alcançou uma taxa de realização de **100%**. O impacto positivo dos estágios na empregabilidade dos jovens foi comum a todas as Delegações Regionais.

O **OP 6**, ponderado em 10%, a nível global foi **superado**, ao alcançar um resultado global de 107%. No âmbito de projetos financiados pelo PRR, inclui a medida **Compromisso Emprego Sustentável (CES)** com o propósito de incentivar a criação de **emprego permanente** e de reduzir, por essa via, a precariedade do mercado de trabalho. Inclui igualmente dois projetos na área da formação profissional, um relacionado com a modernização da rede de centros de formação do IEFP, que abrange os Centros de Formação de Gestão Participada e outro que pretende a consolidação do **Programa de formação na área digital**. Através do indicador 18, estes projetos tiveram como objetivo fomentar a transformação digital das entidades empregadoras, melhorar as competências e as qualificações individuais dos trabalhadores e aumentar a produtividade e competitividade das entidades e da economia do país, num horizonte temporal até 2025.

OP 6 - Garantir o cumprimento das metas contratualizadas no âmbitos dos projetos PRR

107% Superou

O **indicador 16** referente ao número de postos de trabalho criados ao abrigo do **Compromisso Emprego Sustentável**, mede o impacto da medida no seu 3º ano de vigência, com a criação de **15.608** novos postos de trabalhos permanentes ao longo de 2024, superior aos 15.000 esperados, tendo sido, portanto, **atingido**.

A nível regional, foi mais difícil de alcançar a meta nas regiões de Lisboa VT e Algarve onde as taxas de realização foram de 92,7% e 61,1%, respetivamente, em contraste com a superação do indicador nas DR Norte e Centro. Relembramos que no 2º semestre de 2023 ocorreu o lançamento da nova medida de apoio à contratação (AVANÇAR) e desviou alguns novos contratos que poderiam ser em princípio abrangidos pelo CES, contribuindo para os desvios negativos ao longo de 2024. Além disso o CES foi revogado em setembro de 2024, tendo sido posteriormente lançadas novas medidas de incentivo à contratação.

OBJETIVO 6 - Garantir o cumprimento das metas contratualizadas no âmbito dos projetos PRR							
Ind. 16	Número de postos de trabalho criados no âmbito do Compromisso Emprego Sustentável	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	6 873	916	11 455	7 795	105,0%	Superou
	DR Centro	2 705	361	4 508	3 542	111,6%	Superou
	DR Lisboa VT	4 055	541	6 758	3 257	92,7%	Não atingiu
	DR Alentejo	787	105	1 312	707	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	580	77	967	307	61,1%	Não atingiu
	Nacional	15 000	2 000	25 000	15 608	100,0%	Atingiu
Ind. 17	Nº de postos de formação beneficiados *	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	19 000	2 000	24 000	22 649	118,2%	Superou
Ind. 18	Nº de abrangidos pelo Emprego + Digital 2025	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	3 400	340	4 250	2 073	67,7%	Não atingiu
	DR Centro	1 600	160	2 000	2 736	171,0%	Superou
	DR Lisboa VT	3 800	380	4 750	4 218	111,0%	Superou
	DR Alentejo	600	60	750	956	159,3%	Superou
	DR Algarve	600	60	750	223	41,3%	Não atingiu
	Nacional	10 000	1 000	12 500	10 206	100,0%	Atingiu

*Indicador Nacional (atendendo às diferentes fontes, este indicador não pode ser avaliado por centro)

Relativamente ao **indicador 17- Número de postos de formação beneficiados**, foram beneficiados **22.649** postos de formação nos centros de formação de gestão direta da IEFP e nos centros de formação de gestão participada, face a uma meta de 19.000, tendo sido por isso **superado (118,2%)**.

Por fim, no que respeita ao **indicador 18**, para o qual foi estabelecida uma meta de 10 000 abrangidos no Programa Emprego + Digital a ser executado pelos centros de gestão direta do IEFP, obteve-se um resultado de **10.206** trabalhadores abrangidos, alcançando uma taxa de realização de 100%, **tendo sido atingido** o indicador em causa.

O indicador foi superado nas DR Centro, Lisboa VT e Alentejo e não foi atingido no Norte e Algarve onde não se conseguiu cumprir a meta estabelecida.

O **OP 7**, ponderado em 10%, reflete as dificuldades de permanência no mercado de trabalho dos desempregados colocados pelo SPE. O mercado de trabalho português é ainda caracterizado pela existência de contratos de trabalho precários, muito segmentado, marcado por setores económicos com elevada rotatividade/sazonalidade, e essa realidade fez com que o objetivo, em 2024, não fosse atingido por 0,5 pp.

OP 7 - Utilizar todos os meios disponíveis para melhorar a qualidade do emprego dos utentes que recorram ao serviço público de emprego

99,5% Não Atingiu

O **indicador 19** referente à **taxa de retorno ao desemprego** de desempregados que tinham sido colocados no mercado de trabalho por intervenção direta dos serviços de emprego do IEFP, nos 6 meses anteriores à reinscrição. Foi definido como meta que o número de reinscrições não iria ultrapassar os 25% do total de desempregados colocados pelo SPE, tendo sido a meta **atingida** com o resultado global de 24,0%.

Trata-se de um indicador de incremento negativo, isto é quanto mais baixo o resultado melhor será na ótica do SPE/desempregados, pelo que a leitura dos resultados regionais indica que a superação do indicador no Norte merece ser destacada, pois só 18% dos colocados retornam ao desemprego. Nas DR Lisboa VT e

Alentejo, foram alcançados os piores resultados com o indicador a desviar-se da meta de 25% em +2,7 pp e +5,6 pp, respetivamente.

OBJETIVO 7 - Utilizar todos os meios disponíveis para melhorar a qualidade do emprego dos utentes que recorrem ao serviço público de emprego							
Ind. 19	Taxa de retorno ao desemprego registado de desempregados colocados	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	25,0%	2,5%	15,0%	18,0%	117,4%	Superou
	DR Centro	25,0%	2,5%	15,0%	26,4%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	25,0%	2,5%	15,0%	27,8%	98,9%	Não atingiu
	DR Alentejo	25,0%	2,5%	15,0%	30,6%	89,8%	Não atingiu
	DR Algarve	25,0%	2,5%	15,0%	26,7%	100,0%	Atingiu
	Nacional	25,0%	2,5%	15,0%	24,0%	100,0%	Atingiu
Ind. 20	% de desempregados integrados no mercado de trabalho após intervenção do serviço de emprego e/ou do serviço de formação	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	25,0%	2,5%	30,0%	22,9%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	25,0%	2,5%	30,0%	25,9%	100,0%	Atingiu
	DR Lisboa VT	25,0%	2,5%	30,0%	22,2%	98,5%	Não atingiu
	DR Alentejo	25,0%	2,5%	30,0%	21,0%	93,4%	Não atingiu
	DR Algarve	25,0%	2,5%	30,0%	14,0%	62,3%	Não atingiu
	Nacional	25,0%	2,5%	30,0%	22,3%	99,1%	Não atingiu

O indicador 20 que mede a **percentagem de desempregados integrados no mercado de trabalho após intervenção dos serviços de emprego e/ou do serviço de formação**, pretende avaliar o impacto das intervenções desenvolvidas pelo IEFP, quer no que respeita à proatividade do desempregado na obtenção de emprego pelos próprios meios, quer na colocação pelos serviços do IEFP, tendo o resultado **não sido atingido**, com um resultado nacional de 22% face a uma meta de 25%. respetivamente.

O valor ligeiramente inferior ao de 2023 e à meta definida pode refletir alterações no perfil dos desempregados, na dinâmica e condições do mercado de trabalho e/ ou na eficácia das medidas aplicadas.

Num período em que o mercado de trabalho está a funcionar praticamente em pleno emprego, que as taxas de emprego estão elevadas, e que há carência de trabalhadores em várias atividades económicas, torna-se mais fácil a integração no mercado de trabalho dos desempregados inscritos e a mesma é feita de forma mais rápida, não sendo necessária a intervenção do IEFP. Também o facto de a proporção dos desempregados mais qualificados estar a aumentar potencia a maior facilidade dos candidatos na procura de emprego autónoma. Também o facto de haver menor cobertura de medidas de política ativa (ind.1), corrobora que a entrada no mercado de trabalho é feita com menor recurso à intervenção do IEFP, por ser fácil encontrar emprego por conta de outrem ou por conta própria, face à falta de trabalhadores no mercado de trabalho e ao surgimento de novas formas de trabalho.

Em suma:

O parâmetro **Eficácia**, com uma ponderação de 35%, **NÃO FOI ATINGIDO**, tendo obtido uma taxa de realização de **99%**.

2. EFICIÊNCIA

No parâmetro de **eficiência**, com uma ponderação de 30%, estão integrados os OP 8 e 9 associados ao esforço de aproveitar ao máximo os fundos comunitários e de elevar as cobranças de dívidas como fontes de receita para potencializar a ação do IEFP nas suas diferentes áreas de intervenção.

OP 8 - Maximizar a receita proveniente de fundos comunitários

Relevante

100% Atingiu

O **OP8**, considerado **relevante** e com um peso de 80% no parâmetro, foi **atingido**, relevando o esforço dos serviços em potenciar o financiamento comunitário para a prossecução dos objetivos do IEFP. Foi medido através do **indicador** (nacional) **21** que apresenta um ligeiro desvio face à meta de 0,7 pp, sem comprometer, no entanto, uma taxa de realização de 100%.

OBJETIVO 8 - Maximizar a receita proveniente de fundos comunitários [Relevante]							
Ind. 21	% valor despesa aprovada em saldo face ao valor aprovado em candidatura/Pedido de alteração (PA)	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
Nacional		92,0%	5,0%	100,0%	91,29%	100,0%	Atingiu

OP 9 - Promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais

102% Superou

O **OP9** visa **promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais**, com um peso de 20%, **foi superado** por via do resultado do indicador 22 relativo à taxa de recuperação do tratamento da dívida.

Como principais fatores determinantes para alcançar este resultado, destacamos:

- A monitorização trimestral do tratamento da dívida, efetuada pelos SC junto das delegações e, consequentemente das delegações junto dos centros;
- A sensibilização junto das Delegações Regionais para a importância do tratamento atempado da dívida para o estado coercivo (AT), possibilitando uma maior taxa de sucesso na recuperação de valores junto das entidades devedoras;
- O acompanhamento direcionado à Delegação Regional Norte, que detinha os valores mais elevados em 2023, e cujo objetivo de inversão do indicador foi atingido ao longo do ano;

- Elevado empenho e esforço das equipas na redução da dívida pelo tratamento para Cobrança Coerciva, que se intensificou mais expressivamente no segundo semestre de 2024 e que terá contribuído para um melhor resultado no final de ano.

OBJETIVO 9 - Promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais							
Ind. 22	Taxa de Recuperação do Tratamento da Dívida	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	-25,0%	10,0%	-50,0%	-4,1%	11,6%	Não atingiu
	DR Centro	-25,0%	10,0%	-50,0%	-72,4%	147,4%	Superou
	DR Lisboa VT	-25,0%	10,0%	-50,0%	-73,4%	148,4%	Superou
	DR Alentejo	-25,0%	10,0%	-50,0%	-14,3%	41,0%	Não atingiu
	DR Algarve	-25,0%	10,0%	-50,0%	-66,9%	141,9%	Superou
	SCentrais	-25,0%	10,0%	-50,0%	-37,4%	112,4%	Superou
	Nacional	-25,0%	10,0%	-50,0%	-45,4%	120,4%	Superou
Ind. 23	Taxa de cumprimento dos planos prestacionais	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	DR Norte	85,0%	8,5%	100,0%	91,2%	100,0%	Atingiu
	DR Centro	85,0%	8,5%	100,0%	98,3%	122,1%	Superou
	DR Lisboa VT	85,0%	8,5%	100,0%	89,9%	100,0%	Atingiu
	DR Alentejo	85,0%	8,5%	100,0%	86,6%	100,0%	Atingiu
	DR Algarve	85,0%	8,5%	100,0%	96,6%	119,3%	Superou
	Nacional	85,0%	8,5%	100,0%	92,5%	100,0%	Atingiu

Relativamente ao **indicador 23**, tanto a nível nacional como a nível regional atingiu-se a meta de cumprir planos de dívidas em 85%, apresentando-se para 2024 um resultado de 92,5% e uma taxa de realização de 100%.

Em suma:

O parâmetro Eficiência, ponderado em 30%, foi **SUPERADO**, tendo obtido um resultado global de **100,4%**.

3. QUALIDADE

Em 2024, este parâmetro foi valorizado em 35%, orientado para objetivos **internos** à própria organização que implicam, por um lado, o bem-estar dos trabalhadores, e a qualidade dos serviços prestados.

O **OP10**, considerado **relevante**, com um peso no parâmetro de 50%, obteve, no global, uma pontuação de **128%** tendo sido **superado**.

OP 10 - Promover a qualificação dos trabalhadores

RELEVANTE

128% Superou

Para este resultado contribuiu o **indicador 24** [nacional] com uma execução de 102% de trabalhadores abrangidos em ações de formação profissional, superior à meta definida, de 87%, apresentando desta forma uma taxa de realização de 128%. O incremento da **formação a distância** tem trazidos muitas vantagens junto

dos trabalhadores que, dessa forma mais flexível, podem adquirir ou aperfeiçoar conhecimentos de acordo com o seu ritmo de aprendizagem e disponibilidade.

OBJETIVO 10 - Promover a qualificação dos trabalhadores (Relevante)							
Ind. 24	% de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	87,0%	7,5%	100,0%	101,8%	128,4%	Superou

O **OP11**, ponderado em 10%, assenta sobre a organização dos tempos e horários de trabalho dos trabalhadores do IEFP, obteve um resultado de 94% pelo que não foi atingido.

OP 11 - Promover a utilização de horários e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

94% Não Atingiu

Efetivamente o indicador 25, mostra que só 7% dos trabalhadores beneficiaram, em 2024, de modalidades de horário de trabalho mais flexíveis face a uma meta de 9%. De notar que o indicador sofreu um retrocesso face a 2023.

OBJETIVO 11 - Promover a utilização de horários e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal							
Ind. 25	Taxa de trabalhadores com jornada contínua, meia jornada ou teletrabalho	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	9,0%	1,0%	12,5%	7,0%	87,5%	Não atingiu
Ind. 26	Taxa de trabalhadores com horário flexível - parentalidade	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	3,5%	0,5%	5,0%	3,0%	100,0%	Atingiu

O **OP12, relevante**, contribui com 25% para o parâmetro, quadruplicou a meta de 2,5% de visitas aos postos de trabalho no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho, tendo sido **superado**.

OP 12 - Garantir o bem-estar dos trabalhadores no seu local de trabalho, prevenindo Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais

RELEVANTE

175% Superou

OBJETIVO 12 - Garantir o bem-estar dos trabalhadores no seu local de trabalho, prevenindo Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais (Relevante)							
Ind. 27	Taxa de realização de visitas de avaliação de postos de trabalho	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	2,5%	0,5%	5,0%	10,0%	175,0%	Superou

O **OP 13**, o objetivo operacional **mais relevante de todos, com um peso de 40%** no total do parâmetro, foi **superado**, ao alcançar uma taxa de realização de 139%, **confirmando a perceção dos utentes relativamente à melhoria dos serviços** prestados em 2024, invertendo os resultados menos positivos obtidos nos dois anos anteriores.

OP 13 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados

RELEVANTE

139% Superou

Se, do lado dos utentes singulares, 80% dos inquiridos faz uma avaliação **positiva/muito positiva** do atendimento prestado pelos serviços locais do IEFP (indicador 28), do lado das entidades, a avaliação **positiva/muito positiva** do atendimento aumenta para 87% dos utentes coletivos (indicador 29).

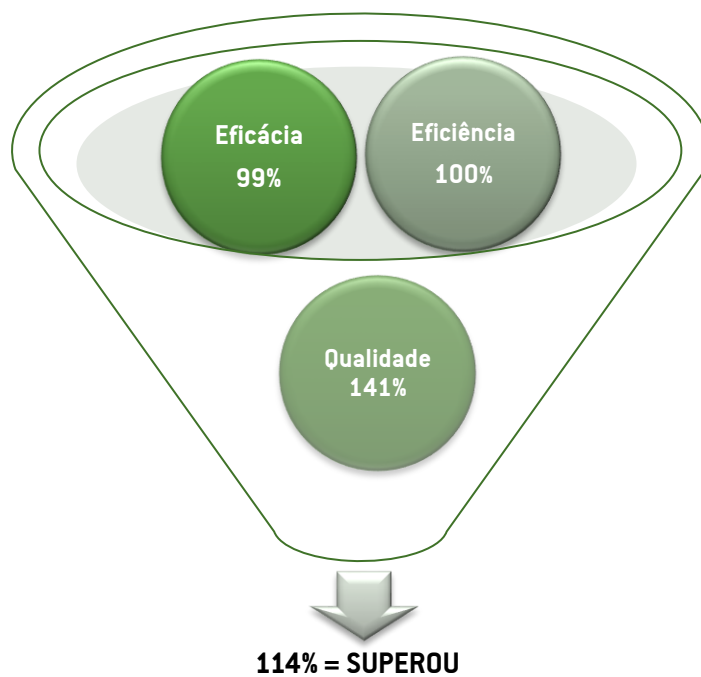
OBJETIVO 13 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados (Relevante)							
Ind. 28	% de utentes singulares que atribuem avaliação do atendimento global dos serviços como "positivo" ou "muito positivo"	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	55,0%	7,5%	70,0%	80,2%	142,0%	Superou
Ind. 29	% de utentes coletivos que atribuem avaliação do atendimento global dos serviços como "positivo" ou "muito positivo"	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
	Nacional	65,0%	7,5%	80,0%	87,0%	136,7%	Superou

Aspetos como “atendimento geral”, “correspondência do atendimento às expetativas”; “disponibilidade e apoio dos funcionários dos CTE” mereceram nota positiva tanto dos utentes singulares como coletivos; e estes últimos ainda avaliaram muito positivamente “os candidatos a oferta”.

Em suma:

O parâmetro Qualidade, ponderado em 35%, foi **superado** tendo obtido uma taxa de realização de **141%**.

Em termos globais, o IEFP atingiu a seguinte pontuação quantitativa final:



IV.4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

IV.4.1. Apreciação dos utilizadores

DESIGNAÇÃO: Estudo de Avaliação da Satisfação do Atendimento Global – IEPF (inquirição aos Utentes Singulares e aos Utentes Coletivos)

METODOLOGIA:

A metodologia utilizada é semelhante à dos estudos efetuados anteriormente, neste domínio. Assim, serviram de suporte os inquéritos por questionário dirigidos aos públicos definidos, com recurso à plataforma eletrónica *Lime Survey*, com base num primeiro envio e um envio de insistência, para reforço da respetiva taxa de resposta.

Para a constituição do universo de utentes a inquirir, a referência foi o contacto estabelecido por pessoas e entidades com o IEPF, entre 1 de setembro de 2023 e 29 de fevereiro de 2024. O universo dos utentes singulares correspondeu a 347 897 e o dos utentes coletivos a 27 481. A amostra obtida foi equivalente a 55 338 utentes singulares e 4 713 utentes coletivos, correspondendo assim a taxas de resposta de 15,9% e 17,2%, respetivamente.

Todas as dimensões do atendimento aqui estudadas – acessibilidade, qualidade das instalações, qualidade do atendimento, relação interpessoal colaborador/utente, informação disponível, e satisfação global – baseiam-se numa escala de 1 a 10 pontos, classificação atribuída tendo em consideração as diversas dimensões em análise e a sua natureza.

Na medição do grau de satisfação está presente a correspondência entre a pontuação obtida e a classificação:

No item da “correspondência às expectativas”, que se encontra integrado na dimensão da satisfação global, devido à sua natureza específica (pretende-se saber o grau de correspondência e não de satisfação), optou-se pelo seguinte: não correspondência [1,4], pouca correspondência]4,6], correspondência]6,8] e muita correspondência]8,10].

Níveis de Classificação	Pontuação
negativo	[1,4]
neutro	]4,6]
positivo	]6,8]
muito positivo	]8,10]

De referir, ainda, que a análise dos resultados obtidos a partir da inquirição, reporta-se a dados globais, ou seja, de âmbito nacional, encontrando-se a informação desagregada de acordo com a tipologia de utente - singular ou coletivo. Outro aspeto a reter é o facto de a informação se encontrar organizada sob a forma de indicadores associados aos itens das diferentes dimensões.

RESULTADOS:

Com base na informação recolhida e analisada neste estudo, sistematizam-se em seguida os aspetos que se evidenciaram, mais e menos satisfatórios, em cada tipo de utente. É, assim, possível constatar o que está na origem da satisfação/insatisfação em termos de atendimento.

- Utentes Singulares

Aspetos mais satisfatórios:

- 75,1% destes utentes consideram que o motivo de contacto ficou resolvido;
- Em matéria de acessibilidade física, a “localização e acesso” apresenta 81,9% de avaliações muito positivas/positivas. Nos serviços online, destaca-se a “velocidade de navegação na página IEPF”, com uma percentagem mais elevada de classificações muito positivas/positivas (77,8%);
- Na dimensão das instalações, a “organização do espaço” obteve as opiniões mais satisfatórias (positivas/muito positivas) – 79,8%;
- Quanto à qualidade do atendimento, o parâmetro “sistema de atendimento” distinguiu-se com mais opiniões muito positivas (51,6%), seguindo-se as positivas (29,3%), perfazendo 80,9%;
- Na relação interpessoal trabalhador/utente, os “conhecimentos técnicos”, com 82,2% de avaliações muito positivas/positivas, foi o parâmetro com a avaliação mais satisfatória;
- Na dimensão relativa à informação disponível, a “clareza e transparência”, a “utilidade da informação” e o “interesse na solução proposta”, receberam classificações muito positivas/positivas, com 76,3%, 76,1% e 74,6%, respetivamente;

Em relação à satisfação global, evidencia-se o seguinte:

- 51,1% dos utentes singulares avaliam como muito positivo o atendimento geral;
- para 49,7% dos utentes verificou-se muita correspondência às expectativas;
- a disponibilidade e apoio dos trabalhadores registou 53,5% muito positivas e 26,9% de opiniões positivas;
- 86% destes utentes pretendem recorrer novamente ao IEPF.

Aspetos menos satisfatórios:

- 10,1% dos utentes singulares afirmam que o motivo de contacto não ficou resolvido;

- Em matéria de acessibilidades, a “compreensão e clareza de procedimentos” apresentou maior proporção de avaliações negativas (10,4%);
- Na dimensão das instalações, o “conforto e comodidade” obteve mais apreciações neutras (16,6%), correspondendo a 7,4% a classificação negativa neste parâmetro;
- No que respeita à qualidade do atendimento, tanto os “RH/técnicos disponíveis” como a “percepção do tempo de espera” foram os recolheram mais opiniões neutras e negativas. No primeiro parâmetro, com 17,1% e 15,6%, respetivamente, enquanto no segundo parâmetro correspondeu a 11,1% e 10%, respetivamente;
- Na relação interpessoal trabalhador/utente, o parâmetro que se apresentou como menos satisfatório foi o do “empenho na resolução de assuntos”, com 11,2% de avaliações neutras e 8,7% negativas;
- Na dimensão da informação disponível, sobressai a “rapidez de resposta” como o parâmetro menos satisfatório, com 15,2% de opiniões neutras e 11,3% negativas;

A nível da satisfação global, observa-se que:

- 8,4% dos utentes singulares classificaram de negativo o atendimento geral;
- para 10% não houve correspondência às expectativas;
- a disponibilidade e apoio dos trabalhadores obteve 8,9% de opiniões negativas;
- 14% destes utentes afirma que não pretende recorrer de novo ao IEFP.

Utentes Coletivos

Aspetos mais satisfatórios:

- 83,6% das entidades conseguiram resolver o motivo que esteve na origem do contacto com os nossos Serviços;
- Em matéria de acessibilidade física, a “localização e acesso” reuniu mais avaliações satisfatórias, com 85% de apreciações muito positivas/positivas. Na utilização dos serviços online, a “velocidade de navegação” evidenciou-se com 83,6% de avaliações positivas/muito positivas;
- Relativamente à qualidade das instalações, a “organização do espaço” demarcou-se com maior grau de satisfação (82,2% de classificações positivas/muito positivas);
- O que respeita à qualidade do atendimento, o “sistema de atendimento” registou 51,5% de apreciações muito positivas e 33,4% positivas;
- Na relação interpessoal trabalhador/utente, os “conhecimentos técnicos” obtiveram 63,4% de opiniões muito positivas e 26,3% positivas;

- Na dimensão que respeita à informação disponível, a “utilidade da informação”, o “interesse da solução proposta” e a “clareza e transparência” apresentam-se com maior percentagem de avaliações muito positivas/positivas, com 84,2%, 84% e 81,6%, respetivamente;

Em termos de satisfação global, evidencia-se o seguinte:

- 87% das entidades consideram o atendimento, em geral, positivo/muito positivo;
- para 54,3% dos utentes verificou-se muita correspondência às expectativas;
- 46,3% avaliam muito positivamente os candidatos a oferta;
- 56,2% classificam como muito positiva a disponibilidade e apoio dos trabalhadores;
- 95,7% destes utentes tencionam voltar ao IEFP, I.P.

Aspetos menos satisfatórios:

- 5,6% das entidades afirmaram não ter conseguido resolver o motivo de contacto com os Serviços;
- Na acessibilidade física, o “horário funcionamento” recolheu mais apreciações negativas (5,3%). Na utilização dos serviços online, a “compreensão e clareza procedimentos” registou 9,5% de avaliações negativas;
- Em matéria de qualidade das instalações, o “conforto e comodidade” apresentou uma proporção de 4% de opiniões negativas;
- Quanto à qualidade do atendimento, o parâmetro correspondente aos “RH/técnicos disponíveis” obteve 14,9% de apreciações neutras, seguindo-se as negativas (8,1%);
- Na relação interpessoal trabalhador/utente, o “tempo duração atendimento” recolheu 7,6% de classificações neutras, seguidas das negativas (4,6%);
- Relativamente à informação disponível, o parâmetro menos satisfatório foi o da “rapidez resposta”, com maior percentagem de opiniões neutras (13%), equivalendo as negativas a 7%;

Quanto à satisfação global, é de assinalar:

- para 4,7% das entidades o atendimento, em geral, foi considerado negativo;
- alcançou 5,5% a proporção de não correspondência às expectativas;
- 11,9% avaliam negativamente os candidatos a oferta;
- correspondeu a 4,8% a percentagem de classificações negativas no parâmetro da disponibilidade e apoio dos trabalhadores;
- 4,3% das entidades afirmam não pretender recorrer novamente ao IEFP.

IV.4.2. Controlo Interno

O IIEFP encontra-se sujeito às regras do controlo interno da Administração Pública, nos domínios orçamental, económico, financeiro e patrimonial.

Neste sentido, o IIEFP pode ser alvo de ações de controlo, auditoria ou fiscalização por parte da Inspeção-Geral de Finanças, da Direção-Geral do Orçamento ou da Inspeção-Geral do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. Está ainda sujeito ao controlo do Tribunal de Contas.

O IIEFP dispõe de uma Assessoria da Qualidade, Jurídica e de Auditoria que, ao nível da auditoria, teve durante o ano de 2024, como principal objetivo a realização de ações de acompanhamento/verificação [18], ao nível da medida Compromisso Emprego Sustentável (CES), considerando a importância estratégica das medidas PRR.

Adicionalmente o IIEFP foi alvo das seguintes ações de controlo:

ÁREA – Administrativa e Financeira

No ano de 2024, na área administrativa e financeira, alcançou-se o cumprimento de metas importantes:

- ✓ Implementação da interoperabilidade entre plataformas e alteração nas publicações no portal dos contratos públicos: ligação entre a plataforma de contratação pública e o Diário da República e o portal dos contratos públicos (base.gov);
- ✓ Concentração da contratação pública na mesma unidade orgânica: desenvolvimento dos processos de contratação pública de empreitadas e serviços conexos na PG-AF a partir de março/2024;
- ✓ Consolidação dos procedimentos e orientações derivados da implementação do novo sistema de informação financeira e gestão orçamental sifGO;
- ✓ Reforço da formação das equipas centrais, regionais e locais em várias áreas: sifGO, Contratação Pública, Ativos, Stocks, Créditos;
- ✓ Redução do prazo de desenvolvimento dos processos de aquisição derivado da simplificação de procedimentos;
- ✓ Implementação das novas alterações ao Código dos Contratos Públicos no IIEFP,IP;
- ✓ Execução financeira elevada (cerca de 90%) dos processos PRR de aquisição de equipamentos para a Modernização da Formação Profissional;
- ✓ Atualização/reforço de proposta de renovação parcial da frota automóvel do IIEFP, com aquisição em regime de aluguer operacional de 150 viaturas (AOV);
- ✓ Reforço da monitorização do tratamento da dívida – periodicidade trimestral- efetuada pelos Serviços Centrais junto das Delegações e, consequentemente das Delegações junto dos

centros, com especial enfoque no acompanhamento à Delegação Regional Norte, que detinha os valores mais elevados em 2023;

- ✓ Reforço junto das Delegações Regionais para a importância do tratamento atempado da dívida para o estado coercivo (AT), possibilitando uma maior taxa de sucesso na recuperação de valores junto das entidades devedoras;
- ✓ Implementação do Portal do Formador em 2024, uma nova ferramenta ao dispor das nossas equipas, construída na sequência da implementação do sifGO, com os seguintes objetivos:
 - a) a desmaterialização do processo de registo, validação e arquivo de faturação nos serviços de formação;
 - b) a libertação de recursos, designadamente os que se encontram afetos às tarefas de registo de entrada de documentos de faturação;
 - c) a redução dos timings associados ao processamento e consequentemente ao pagamento aos formadores externos;

e nas seguintes fases:

1ª fase - a implementação junto de 5 Serviços de Formação Profissional “Piloto”, que decorreu entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, que tiveram um papel determinante na melhoria desta ferramenta, na identificação de erros a corrigir e constrangimentos a ultrapassar, contribuíram de forma entusiástica e empenhada para o produto final e, em simultâneo, adquiriram experiência que permite apoiarem os serviços de formação profissional que avançaram nas fases seguintes;

2ª fase – desmultiplicação a todos os serviços de formação profissional das delegações do Norte, Alentejo e Algarve, a partir de dia 1/mar/2024;

3ª fase – desmultiplicação a todos os serviços de formação profissional das delegações do Centro e Lisboa, a partir de jan/2025.

Destes pontos damos especial destaque a:

No âmbito do **Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)** é de realçar a continuação do lançamento de processos de aquisição (concursos públicos internacionais) cujo valor estimado acumulado no período 2021-2024 ronda os 90 milhões de euros, para aquisição de equipamentos diversos (mecatrónica, energias renováveis, robótica industrial, eletrónica, aeronáutica, soldadura, gestão de redes, máquinas agrícolas, geriatria, informática, entre outros), nas várias vertentes da formação profissional, para equipar diversos serviços de formação profissional do IEFP, abrangidos por financiamento PRR.

No final de 2024 estavam em curso 46 processos de aquisição, dos quais 35 processos já tinham contratos celebrados num total de cerca de 25 milhões de euros, sendo que os respetivos pagamentos já ascendiam a quase 21 milhões de euros.

Decorrente destas aquisições PRR, no ano de 2024 foram inventariados 2.477 bens para afetar às diferentes áreas da formação profissional.

Em 2024 também foram lançados os procedimentos necessários com o objetivo de colocar em marcha a Campanha Nacional de divulgação da rede de Centros Qualifica do IEFP.

ÁREA – Recursos Humanos

Reconhecendo a importância de manter um canal de comunicação interno, a Direção de Serviços de Pessoal, iniciou em 2021 a divulgação mensal de informações apresentadas de forma simples e apelativa relacionadas com matérias de interesse dos trabalhadores.

Essas informações, designadas por **“Os Como” dos Recursos Humanos**, têm o formato de ficha e são divulgadas via e-mail e publicadas na página do DRH na Intranet.

O Departamento de Recursos Humanos, é certificado no âmbito da:

1. **Norma NP 4552:2022** Sistema de Gestão da Conciliação – SGC, cujo processo foi iniciado a 8 de março de 2023 com a assinatura da Carta de Compromisso para a Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal [Projeto Conciliar +] iniciativa desenvolvida no âmbito da Rede Por Todos do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) .
Assim, nasceu o Projeto Lado a Lado, com o objetivo de conceber e implementar o Sistema de Gestão da Conciliação (SGC) no IEFP, I.P., de acordo com os requisitos da norma NP 4552:2022, para a conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.
2. **Norma ISO 9001:2015** - para determinar o nível de conformidade do sistema implementado no IEFP, I.P. com os requisitos previstos pela norma realizaram-se em 2024:
 - 4 Auditorias Internas aos Processos que integram o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com o objetivo de verificar a eficiência, eficácia, bem como identificar oportunidades de melhoria do SGQ implementado, no âmbito do “Diagnóstico de necessidades de formação, planeamento, conceção, organização e promoção, desenvolvimento/execução, acompanhamento e avaliação da formação” desenvolvida para os trabalhadores do IEFP.
 - Foi, também, realizada uma Auditoria Externa de renovação da Certificação no âmbito da Norma ISO 9001:2015, pela entidade certificadora APCER, para determinar o nível de conformidade do sistema implementado no IEFP com os requisitos previstos.

Decorrente da Auditoria Externa realizada, foi comunicado ao IEFP que estavam reunidas as condições necessárias para a renovação do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

ÁREA – Emprego

Mitigação do risco de duplo financiamento – PRR

No âmbito do Investimento **RE-C06-102 – Compromisso Emprego Sustentável do PRR**, foram adotados os procedimentos para a mitigação do risco de duplo financiamento, através da disponibilização dos documentos de suporte e de um conjunto de orientações para a operacionalização da OT nº 11/2023, de 28 de julho, da Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP).

Em sequência e por forma a simplificar o *Cross-Check*, foi desenvolvida uma ferramenta com tecnologia RPA (*Robotic Process Automation*), designada por ROBOT, que permitiu a consulta automática das bases de dados pré-identificadas, bem como a elaboração de relatórios e respetivo arquivo nos dossiers digitais das entidades destinatárias dos apoios.

De igual forma, foram desenvolvidos os trabalhos e disponibilizados os acessos para a BD ARACHNE e disponibilizados recursos didáticos e ações de capacitação para o seu manuseamento. Trata-se de uma ferramenta de pontuação de risco desenvolvida pela Comissão Europeia para ajudar a identificar projetos financiados pelos Fundos Europeus que possam estar expostos a riscos de fraude.

Em novembro/2024 foi disponibilizada pela EMRP a aplicação FinDup que permite efetuar, com recurso à interoperabilidade entre base de dados confiáveis, os procedimentos de verificação ex-ante e ex-post do risco de duplo financiamento dos projetos financiados pelo PRR. Neste âmbito, foram realizadas três ações de capacitação para a utilização da FinDup, nas quais participaram todos os técnicos responsáveis pelo desenvolvimento do procedimento de mitigação do duplo financiamento. Em simultâneo, foram efetuados os necessários ajustamentos aos procedimentos adotados, no contexto da revisão da OT nº 11/2023, na sua última versão de 18-de outubro de 2024, e respetiva divulgação junto dos respetivos técnicos.

ÁREA - Formação Profissional

No âmbito do PRR, foram feitas **27** visitas de acompanhamento a serviços de formação profissional de gestão direta em assuntos associados a especificações técnicas, lançamento e tramitação de concursos, receção e colocação em funcionamento de equipamentos adquiridos e auditorias de diversos organismos.

No âmbito do acompanhamento aos centros de gestão participada, o DFP, no ano de 2024, realizou as seguintes visitas de acompanhamento de 7 CGP, que visam, por um lado, a partilha de informações e o esclarecimento de dúvidas por parte dos Centros, bem como a verificação da organização dos processos técnico-pedagógicos e dos relativos aos investimentos PRR:

No que respeita às atribuições do Centro Nacional de Qualificação de Formadores (CNQF), em particular ao acompanhamento das entidades formadoras externas, foram feitas:

- 8 visitas de acompanhamento a entidades formadoras,
- 11 reuniões de verificação técnico-pedagógicas e
- 6 reuniões de verificação do dossier técnico-pedagógico.

ÁREA – Financiamento Comunitário

Relativamente à atividade desenvolvida pelo IEPF com apoio dos fundos comunitários e quanto à intervenção do IEPF na qualidade de Organismo Intermédio, destaca-se a realização de diversas ações de verificação e auditorias por parte das entidades certificadoras - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.- AD&C e programas financiadores, conforme a seguir se indica:

1. Quanto ao IEPF na qualidade de Promotor:

▪ Ao nível da Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P. (AD&C)

Ao abrigo do Portugal 2020 foram efetuadas pela Estrutura Segregada de Auditoria da Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), ao nível da certificação da despesa, as seguintes auditorias:

- ✓ Quanto ao **Programa Operacional Capital Humano (POCH)** foi abrangida a Operação POCH-03-5470-FSE-000987 - Cursos Educação e Formação de Adultos – Região Norte
- ✓ Relativamente ao **Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE)** foram abrangidas as seguintes Operações:
 - ☞ POISE-01-3118-FSE-000027 - Estágios Profissionais – Região Norte
 - ☞ POISE-03-4229-FSE-000322 - Apoio ao emprego de pessoas com deficiência e ou incapacidade – Região Centro
- ✓ No que se refere ao **Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020)** foi contemplada a Operação POCI-08-63H3-FSE-000001 – REACT - ATIVAR.PT Estágio - Região Norte
- ✓ Quanto ao **Programa Operacional Regional de Lisboa** foi abrangida a Operação LISBOA-05-3118-FSE-000018 - Estágios Profissionais
- ✓ Relativamente ao **Programa Operacional Regional do Alentejo** foi abrangida a Operação ALT20-05-35D3-FSE-000003 - Incentivo extraordinário à normalização da atividade empresarial

■ **Ao nível dos Programas Operacionais**

- ✓ No que concerne ao **Programa Operacional Capital Humano (POCH)** foi efetuada a ação de verificação no local, que incidiu sobre a Operação POCH-03-5470-FSE-000939 – Cursos de Aprendizagem – Região Centro
- ✓ Relativamente ao **Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE)** foi abrangida a operação POISE-01-3118-FSE-000029 – Apoios à Contratação – Região Centro
- ✓ No que se refere ao **Programa Operacional Regional do Norte** foram abrangidas as seguintes operações:
 - ✧ NORTE-07-4230-FSE-000112 - Trabalho Socialmente Necessário (CEI e CEI+) – Área Metropolitana do Porto
 - ✧ NORTE-07-4230-FSE-000113 - Trabalho Socialmente Necessário (CEI e CEI+) - CIM Terras Trás-os-Montes
- ✓ No que concerne ao **Programa Operacional Regional de Lisboa** foi abrangida a Operação LISBOA-07-5470-FSE-000117 – Centros Qualifica
- ✓ No que respeita ao **Programa Operacional Regional do Algarve** foram abrangidas as seguintes Operações:
 - ✧ ALG-07-5470-FSE-000025 – Centros Qualifica - Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA)
 - ✧ ALG-07-5470-FSE-000029 – Centros Qualifica
 - ✧ ALG-05-3118-FSE-000017- Estágios Profissionais

2. Quanto ao IEFP na qualidade de Organismo Intermédio:

Verificações Administrativas, Verificações no Local e Auditorias

No âmbito do Portugal 2030 (PT 2030), pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 14/2023, de 10 de fevereiro, foi criada a Autoridade de Gestão do Programa Temático Demografia, Qualificações e Inclusão (adiante designado PESSOAS 2030), como órgão responsável pela sua gestão, acompanhamento e execução, tendo esta a natureza de estrutura de missão, e pelo Despacho n.º 6927-A/2023, de 28 de junho, foram extintas as Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais Temáticos Inclusão Social e Emprego (POISE), Capital Humano (POCH) e Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (POAPMC), do Portugal 2020 (PT 2020), sendo as suas competências, direitos e obrigações assumidos pela Autoridade de Gestão do PESSOAS 2030, incluindo as relativas às verificações, no local e administrativas.

Através de Acordo Escrito para o exercício de funções tarefas de gestão, com efeitos desde 01 de janeiro de 2024 e válido enquanto vigorar o PESSOAS 2030, a Autoridade de Gestão do PESSOAS 2030 delegou no Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P.), enquanto Organismo Intermédio, um conjunto de competências de gestão, relativamente à Tipologia de Operação 4046 - Qualificação de Pessoas com Deficiência e ou Incapacidade.

Neste âmbito, compete à Equipa de Projeto de Acompanhamento de Programas Comunitários (EAP) a coordenação da intervenção do IEFP, I.P., enquanto Organismo Intermédio, cabendo a estes serviços divulgar as normas e procedimentos relacionados, entre outros, com as verificações administrativas e no local aos projetos aprovados, sendo as ações de verificação executadas pelas Delegações Regionais.

Quanto às verificações administrativas (VA), estas decorrem ao longo do ano, em sede de análise de pedidos de reembolso, e traduzem-se na apreciação de elementos da amostra de execução física e financeira.

As verificações no local (VL) são realizadas no espaço onde decorrem as ações aprovadas e permitem aferir da efetiva realização das operações financiadas, nomeadamente nas componentes material, financeira, contabilística, factual e técnico-financeira.

Neste contexto, e na sequência da programação de verificações no local (1.ª fase), relativas ao exercício contabilístico 2023/2024, foram identificadas, pelo PESSOAS 2030, três operações a verificar, enquadradas no Aviso de Abertura de Candidaturas (AAC) POISE-29-2019-05, com as amostras financeiras a considerar para efeitos de realização das VL a ser formadas por referência aos pedidos de reembolso identificados para cada uma das seguintes operações:

POISE-03-4229-FSE-000282 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade – Região Centro

POISE-03-4229-FSE-000312 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade – Região Centro

POISE-03-4229-FSE-000242 – Qualificação de pessoas com deficiência e ou incapacidade – Região Norte

No ano de 2024, também foi realizado o processo de Auditoria de Supervisão de *Reperformance*, envolvendo cinco operações enquadradas no AAC POISE-29-2019-05, efetuado por entidade externa contratada para o efeito pela Autoridade de Gestão do PESSOAS 2030.

Ainda no ano de 2024, encontravam-se em execução as operações inseridas no AAC POISE-15-2022-01, tendo sido publicado o AAC PESSOAS-2024-13, com possibilidade de submissão de candidaturas até 16 de setembro 2024, ao abrigo do qual foram aprovadas 81 candidaturas. Quanto a estes dois AAC, e conforme informação prestada pelo PESSOAS 2030, não existe ainda uma programação anualizada para a realização de verificações no local.

ÁREA – Sistemas de Informação

No ano 2024 a IS-SI continuou a implementar soluções no domínio da segurança da informação e dos sistemas, alinhados com os requisitos técnicos obrigatórios das redes e sistemas de informação, em uso pelo IEPF, I.P, a saber:

- Concluiu-se o processo implementação da nova solução de backups que permite maior resiliência na segurança da informação;
- Continuação de implementação de políticas de passwords mais restritivas do domínio;
- Concluiu-se a auditoria de segurança à rede informática e sistemas de informação, sob a forma de testes de intrusão com vista à deteção de vulnerabilidades de segurança nas vertentes de infraestruturas (sistemas), redes e aplicações informáticas;
- Continuação da implementação de novos métodos de autenticação na rede e nas aplicações permitindo mais segurança no acesso;
- Continuação do processo de encriptação das BD's, e sua manutenção, garantindo que os dados pessoais estejam em repositórios seguros;
- Implementação de um serviço de operações de segurança (SOC/SIEM), com vista à monitorização dos sistemas e da rede, em regime de 24x7;
- Continuação da implementação do plano de Cibersegurança do IEPF, I.P., alinhado com os requisitos do Decreto-Lei n.º 65/2021;
- Elaboração de políticas de segurança da informação do IEPF, posteriormente aprovadas pelo CD, e divulgação na Intranet. As Políticas de Segurança da Informação têm como objetivo definir os princípios gerais a serem aplicados pelo IEPF, I.P. aos ativos de informação por si geridos, considerando as normas, standards e requisitos legais aplicáveis, permitindo a adoção de padrões de segurança e de boas práticas na gestão da segurança da informação.
- Realização de ações de simulação de phishing e formação aos utilizadores;
- Continuação da implementação de baselines de segurança e atualização dos sistemas, quer ao nível das infraestruturas físicas e lógicas no sentido de reforçar a segurança da informação;
- Continuação da implementação progressiva de uma rede definida por software (Software Defined Network - SDN), procurando aumentar a flexibilidade, a eficiência e a segurança na gestão da infraestrutura de rede;

- Início do processo de controlo de dispositivos móveis, com o objetivo de assegurar a segurança e a conformidade dos dispositivos móveis utilizados no ambiente corporativo.
- Início da implementação de um novo serviço de impressão, mais robusto e seguro.

IV.4.3. Comparação do SPE português com os SPE da Rede Europeia dos SPE

Esta secção é dedicada à análise dos indicadores produzidos no âmbito da Rede Europeia de Serviços Públicos de Emprego (*PES Network*), formalmente constituída em maio de 2014, por uma Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho - Decisão nº 573/2014/UE -, tendo como missão reforçar a cooperação já existente e promover o intercâmbio e a aprendizagem mútua entre as organizações que a integram.

Atualmente, abrange os serviços públicos de emprego de todos os 27 Estados-Membros da UE, bem como da Noruega e Islândia e do Liechtenstein e a Comissão Europeia.

O principal objetivo é modernizar e reforçar os SPE, com vista a aumentar a sua capacidade, a qualidade dos seus serviços e a sua eficácia e eficiência. Pretende, ainda, contribuir para a implementação das políticas e estratégias de emprego da União Europeia e para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Embora a estrutura dos serviços públicos de emprego se apresente diferente consoante o país, todos têm na sua missão, o apoio no ajustamento entre a procura e a oferta de emprego, contribuindo assim para a melhoria no domínio social.

Há que ter presente que, apesar do aumento da utilização de metas de desempenho nos SPE, na realidade as práticas de avaliação não estão generalizadas. É ainda um aspeto a melhorar, a médio e longo prazo.

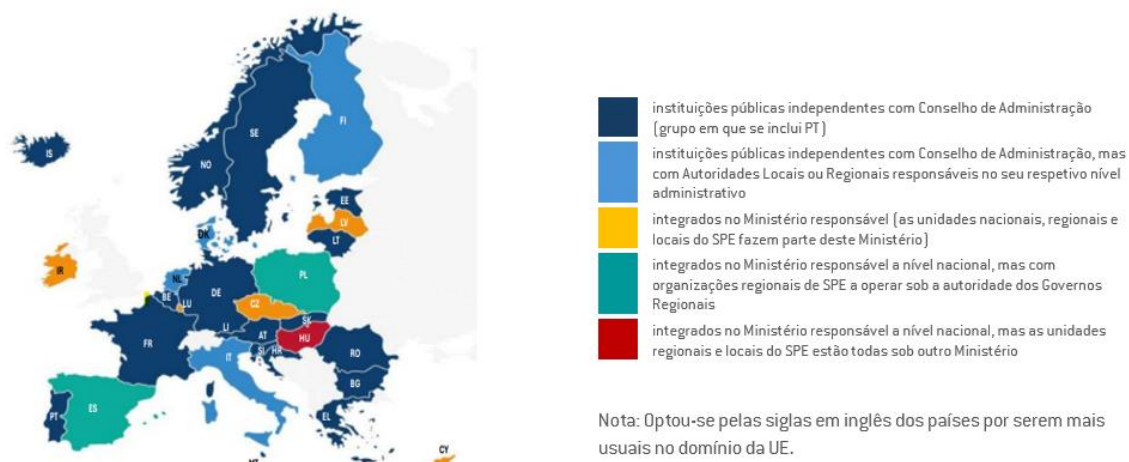
Tendo em consideração o que se pretende nesta secção e, atendendo ao facto de não existirem instrumentos diretos e uniformes que permitam estabelecer a comparação dos desempenhos dos diversos SPE da UE, servirá de base para um cenário comparativo, o último relatório anual sobre a capacidade dos SPE, cujos dados mais recentes disponíveis reportam-se a 2023.

Trata-se de um relatório que faz parte integrante do programa de trabalho da Rede Europeia de SPE. Através do mesmo é possível obter um panorama das principais tendências no desenvolvimento dos SPE, dando a conhecer as atividades desenvolvidas por estes serviços, ano após ano.

A principal fonte de informação para este relatório são as respostas fornecidas pelos SPE em resposta aos Questionários de Capacidade dos SPE, recolhidos entre julho e setembro de 2023. A Parte I do questionário centrou-se nas características gerais das operações dos SPE, abrangendo todos os membros da Rede Europeia de SPE. A única exceção foi a Chéquia, que não participou no inquérito. Este relatório inclui as

respostas dos SPE de 26 países da UE (três SPE da Bélgica), bem como dos SPE da Islândia, do Lichtensteim e da Noruega.

Antes de se apresentar a informação, importa conhecer a forma como os SPE dos Estados-Membros estavam organizados em 2023 em termos institucionais:



Importa, ainda, ter presente o conjunto de indicadores de avaliação comparativa que ficou definido pela Decisão nº 573/2014/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio, e que serve de suporte às comparações realizadas neste âmbito, quer em termos quantitativos, quer em termos qualitativos, sendo de realçar, no entanto, que atendendo às diferentes metodologias de cálculo dos indicadores do SPE de cada País, estas comparações deverão ser analisadas com a cautela:

🔗 Indicadores quantitativos:

- Contribuição para a redução do desemprego em todas as faixas etárias e nos grupos vulneráveis:
 - transições do desemprego para o emprego por faixa etária, género e nível de qualificações em relação ao conjunto dos desempregados registados;
 - número de pessoas que deixam de constar do registo de desemprego do SPE em relação dos desempregados registados.
- Contribuição para a redução da duração do desemprego e da redução da inatividade, de modo a fazer face ao desemprego de longa duração, ao desemprego estrutural e à exclusão social:
 - transições para o emprego após, por exemplo, seis e doze meses de desemprego, por faixa etária, género e nível de qualificações, em relação ao total de transições para o emprego registadas no SPE;
 - entradas no registo do SPE de pessoas previamente inativas em relação ao total de entradas nesse registo do SPE por faixa etária e género.
- Preenchimento de vagas (nomeadamente através da mobilidade profissional voluntária):
 - vagas de emprego preenchidas;

- respostas à pergunta do Inquérito às Forças de Trabalho do Eurostat acerca do contributo do SPE para que o inquirido encontrasse o seu atual emprego.
- Satisfação dos utentes dos SPE:
 - satisfação geral dos candidatos a emprego;
 - satisfação geral dos empregadores;

☞ Indicadores qualitativos:

- Gestão estratégica do desempenho;
- Conceção de processos operacionais, tais como um encaminhamento e caracterização eficazes dos candidatos a emprego e uma utilização adaptada dos instrumentos ativos do mercado de trabalho;
- Ativação sustentável e gestão das transições;
- Relações com os empregadores;
- Conceção e execução dos serviços do SPE baseadas em dados concretos;
- Gestão eficaz das parcerias com as partes interessadas;
- Afetação dos recursos dos SPE.

No que diz respeito aos indicadores qualitativos, que não serão alvo desta análise, os mesmos são avaliados em ciclos de avaliações internas/externas, encontrando-se a decorrer o 4º ciclo avaliativo, cujos resultados só serão conhecidos após a conclusão do mesmo, salientando-se, que, em Portugal, a visita ocorreu entre 14 e 16 de maio de 2024.

Dado que a análise se centra nos indicadores de natureza quantitativa dos SPE, apresenta-se em seguida o conjunto de indicadores reportados ao ano de 2023, desagregados por indicadores gerais e por indicadores específicos do desemprego de longa duração (DLD):

☞ Indicadores quantitativos:

- **Transições não subsidiadas:** abrangem os desempregados à procura de emprego reintegrados em empregos não subsidiados, face ao total de desempregados registados nesse SPE
- **Total de Saídas:** abrange os desempregados à procura de emprego que, por qualquer motivo, desistiram de estar registados, face ao total de desempregados registados nesse SPE
- **Transições a médio prazo:** desempregados à procura de emprego reintegrados no emprego no prazo de 12 meses, face ao total de transições para o emprego
- **Transições rápidas:** desempregados à procura de emprego reintegrados no emprego no prazo de 6 meses, face ao total de transições para o emprego
- **Entradas da Inatividade:** pessoas desempregadas que não estavam a trabalhar ou a estudar e que não procuravam emprego anteriormente, que agora estão registadas num SPE à procura de emprego, face ao total de pessoas registadas como desempregadas

- **Vagas preenchidas:** vagas preenchidas por desempregados registados nesse SPE com base em ofertas de emprego comunicadas a esse SPE pelos empregadores
- **Satisfação dos Candidatos a Emprego:** percentagem de pessoas que estão registadas num SPE e que se declaram satisfeitas com os serviços que lhes são prestados pelo SPE, com base no inquérito que responderam
- **Satisfação dos Empregadores:** percentagem de empresas que declaram estar satisfeitas com os serviços que lhes são prestados pelo SPE, com base no inquérito que responderam
- **Envolvimento dos SPE na procura de emprego:** corresponde aos respondentes ao Inquérito às Forças de Trabalho do Eurostat que afirmaram que o SPE esteve envolvido na procura de emprego para o seu emprego presente, face ao total de pessoas que encontraram um emprego

Indicadores DLD:

- **Participação DLD nas ALMP** (Active Labour Market Policy – Políticas Ativas do Mercado de Emprego): desempregados de longa duração à procura de emprego que participam em medidas de políticas ativas do mercado de trabalho, face ao total de participantes em medidas de políticas ativas do mercado de trabalho
- **DLD - transições não subsidiadas:** desempregados de longa duração à procura de emprego reintegrados em empregos não subsidiados, face ao total de desempregados registados
- **Transições DLD face ao DLD total:** desempregados de longa duração à procura de emprego reintegrados no emprego, face ao total de desempregados de longa duração registados
- **Saídas DLD face ao total de saídas:** desempregados de longa duração à procura de emprego que, por qualquer motivo, deixam de estar registadas no SPE, face ao total de saídas do SPE independentemente do motivo de saída
- **Transições de longo prazo:** desempregados à procura de emprego reintegrados no emprego após 12 meses, face ao total de transitados para o emprego

Para os indicadores gerais e analisando o grupo de SPE em que Portugal (PT) se insere, evidencia-se o seguinte:

- ✓ Portugal (PT) situou-se na 4ª posição no indicador do total de saídas do desemprego (20,2%), onde se destacou a Malta (MT), com 32,9%;
- ✓ Portugal (PT) apresentou a percentagem mais baixa no indicador que mede as “entradas da inatividade” (1,3%), indicador que apresenta valores muito dispares entre os países, a que não será alheio a dificuldade de recolha desta informação no momento anterior ao registo como desempregado;
- ✓ No indicador de “vagas preenchidas” (75,9%), Portugal situou-se na 5ª posição, indicador em que o destaque foi para a Suécia (SE) com 100,1%;
- ✓ No ano 2023, os dados de satisfação dos utentes individuais (candidatos a emprego) e coletivos (entidades empregadoras) tinham ficado aquém de anos anteriores, pelo que não é com

estranheza que estes dois indicadores, em Portugal, apresentem valores inferiores à média dos países cuja estrutura do SPE é semelhante a Portugal;

Quadro 12 - Indicadores gerais (2023)

Países	Transições não subsidiadas	Total de Saídas	Transições	Transições rápidas	Entradas da Inatividade	Vagas preenchidas	Satisfação dos Candidatos a Emprego	Satisfação dos Empregadores	Envolvimento do SPE na procura de emprego
AT	10,30%	16,90%	89,50%	78,30%	5,40%	89,30%	94,00%	94,00%	13,30%
BEA	5,70%	10,30%	58,50%	41,70%	40,90%	-	-	75,00%	6,50%
BEF	13,80%	18,00%	54,10%	36,30%	-	88,30%	87,00%	82,00%	9,30%
BEV	9,20%	13,20%	75,80%	55,00%	52,00%	32,80%	93,00%	94,00%	11,30%
BG	7,10%	12,70%	90,10%	73,40%	6,70%	44,00%	94,00%	85,00%	6,50%
DE	5,20%	20,30%	87,80%	75,90%	15,10%	68,70%	92,00%	93,00%	9,70%
EE	9,10%	14,10%	88,60%	65,10%	15,30%	51,60%	87,00%	96,00%	7,50%
EL	5,50%	8,60%	80,50%	66,20%	-	55,80%	-	-	8,60%
FR	7,30%	13,60%	54,80%	42,00%	72,90%	70,90%	86,00%	86,00%	8,80%
HR	8,40%	13,10%	90,50%	75,70%	20,00%	-	-	-	19,50%
IS	6,70%	15,20%	85,30%	66,10%	-	17,40%	84,00%	90,00%	4,10%
LT	14,40%	21,00%	85,30%	63,00%	19,00%	54,80%	95,00%	94,00%	5,50%
MT	15,90%	32,90%	96,30%	90,70%	28,20%	2,40%	95,00%	-	5,70%
NO	4,80%	9,90%	87,40%	75,50%	19,60%	-	-	-	6,20%
PT	5,60%	20,20%	76,70%	65,70%	1,30%	75,90%	50,00%	62,00%	6,90%
RO	6,70%	17,50%	81,50%	76,00%	76,20%	26,70%	-	-	1,70%
SE	1,50%	9,00%	48,60%	34,70%	-	100,10%	64,00%	-	13,80%
SI	6,40%	11,00%	84,60%	71,30%	-	-	88,00%	92,00%	6,50%
SK	7,10%	14,60%	88,80%	69,90%	23,40%	88,40%	-	-	5,10%
CY	11,50%	25,60%	97,60%	85,90%	17,70%	18,40%	-	-	1,50%
CZ	9,40%	14,40%	92,70%	77,00%	18,10%	26,40%	-	-	7,00%
DK	9,80%	16,90%	93,50%	81,90%	0,20%	-	-	-	5,30%
ES	4,70%	11,40%	86,70%	73,40%	15,50%	74,10%	94,00%	92,00%	3,40%
FI	4,90%	14,70%	90,20%	80,90%	-	86,70%	86,00%	88,00%	12,00%
HU	3,90%	13,50%	55,40%	50,00%	0,70%	50,70%	-	-	7,10%
IE	3,90%	12,10%	89,20%	73,10%	-	-	92,00%	82,00%	3,70%
IT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LU	6,10%	10,10%	73,70%	53,50%	5,50%	-	-	-	8,20%
LV	8,50%	15,50%	95,40%	73,50%	-	-	84,00%	98,00%	-
NL	7,00%	13,60%	89,50%	63,80%	0,00%	47,10%	90,00%	90,00%	1,50%
PL	5,10%	11,50%	99,90%	70,40%	86,40%	25,30%	-	-	3,80%
xx%	valores em destaque em cada indicador do conjunto de indicadores gerais								

A cor azul abrange os países com SPE correspondente a instituição pública independente, mas com Conselho de Administração, onde está incluído PT.

- ✓ Malta (MT) destacou-se em vários indicadores, sendo de realçar as “transições rápidas” no mercado de emprego, com 90,7%2, em que os resultados de Portugal, apesar de positivos (65,7%), ficam abaixo dos valores apresentados pela maioria dos 19 países;
- ✓ Para os restantes indicadores, as comparações com os restantes Países da Rede Europeia de SPE revelam valores menos positivos e abaixo da maioria.

Centrando agora a análise do grupo de SPE que Portugal (PT) integra, no domínio dos indicadores DLD, destaca-se o seguinte:

- ✓ Portugal apresentou a segunda percentagem mais elevada no indicador “participação DLD nas ALMP”, com 53,3%, muito próximo da Suécia (SE) que se demarcou com 55,6% nesse indicador;
- ✓ Foram vários os países que não alcançaram 1,0% no indicador “DLD – transições não subsidiadas”, de entre os quais Portugal (PT) com 0,8%, tendo a Bélgica (BEF) registado a percentagem mais alta do grupo, com 6,3%.
- ✓ Os resultados de transições DLD face ao total de DLD’s também apresenta valores muito baixos na maioria dos países (menores a 10,0%), onde Portugal também está incluído;
- ✓ Para os indicadores “Saídas de DLD face ao total de Saídas” e “Transições de longo prazo”, existe uma grande disparidade de resultados entre os diferentes países.

Fazendo a leitura global, extensível aos restantes SPE, é de assinalar a percentagem atingida pelo Luxemburgo (LU) no indicador “participação DLD nas ALMP”, com 70,2%. Nos outros indicadores, nenhum destes SPE que não integram o grupo de Portugal (PT) registou percentagens de destaque no conjunto dos indicadores em questão.

Em suma e considerando os indicadores gerais, Portugal destaca-se pelos valores elevados no total de saídas do desemprego e no total de vagas preenchidas (ofertas de emprego), ficando dentro da média do grupo de países em que se insere relativamente às transições entre desemprego e emprego.

No que se refere aos DLD, Portugal destaca-se, pela positiva, na participação dos DLD nas políticas ativas do mercado de trabalho e a proporção de saídas de DLD’s face ao total de saídas do SPE.

Quadro 12 - Indicadores gerais (2023)

Países	Participação DLD nas ALMP	DLD - Transições não subsidiadas	Transições DLD face ao DLD total	Saídas DLD face ao total de saídas	Transições de longo prazo
AT	15,50%	-	-	-	-
BEA	-	2,40%	3,90%	44,90%	41,50%
BEF	-	6,30%	10,10%	47,60%	45,90%
BEV	33,80%	2,20%	5,60%	30,40%	24,20%
BG	27,80%	0,70%	3,20%	14,30%	9,90%
DE	-	0,30%	1,10%	16,10%	7,00%
EE	25,60%	0,80%	6,00%	13,90%	10,90%
EL	-	1,00%	2,20%	23,90%	19,50%
FR	24,70%	2,30%	6,40%	-	31,30%
HR	26,40%	0,80%	2,20%	15,10%	9,50%
IS	38,70%	0,80%	4,90%	19,40%	13,70%
LT	12,70%	2,00%	12,00%	17,00%	13,80%
MT	25,00%	0,40%	2,30%	4,10%	3,10%
NO	-	-	-	-	-
PT	52,30%	0,80%	2,10%	30,90%	13,70%
RO	-	0,20%	-	-	2,40%
SE	55,60%	0,30%	2,10%	22,80%	31,30%
SI	27,10%	0,80%	2,40%	25,20%	15,50%
SK	2,40%	0,60%	3,00%	15,50%	11,20%
CY	14,70%	0,30%	2,60%	4,90%	2,50%
CZ	66,70%	0,60%	1,90%	11,00%	7,30%
DK	43,50%	0,60%	3,20%	9,50%	6,60%
ES	17,60%	0,50%	1,20%	12,90%	10,20%
FI	7,60%	0,20%	1,30%	8,50%	6,40%
HU	17,40%	0,30%	1,90%	9,40%	8,30%
IE	-	0,40%	1,20%	14,70%	10,80%
IT	-	-	-	-	-
LU	70,20%	1,60%	3,70%	27,90%	26,30%
LV	37,10%	0,40%	2,30%	9,30%	4,60%
NL	-	0,70%	3,30%	18,90%	10,50%
PL	3,00%	0,60%	2,30%	17,80%	12,70%

x % - valores em destaque em cada indicador do conjunto de indicadores DLD

Lista de abreviaturas

AT	Austria
BE	Belgium
BEA	Belgium Actiris
BEF	Belgium Forem
BEV	Belgium VDAB
BG	Bulgaria
CY	Cyprus
CZ	Czechia
DE	Germany
DK	Denmark
EE	Estonia
EL	Greece
ES	Spain
FI	Finland
FR	France
HR	Croatia
HU	Hungary
IE	Ireland
IS	Iceland
IT	Italy
LI	Lichtenstein
LT	Lithuania
LU	Luxembourg
LV	Latvia
MT	Malta
NL	Netherlands
NO	Norway
PL	Poland
PT	Portugal
RO	Romania
SE	Sweden
SI	Slovenia
SK	Slovakia

IV.4.4. Medidas a adotar para um reforço positivo do desempenho

Propõe-se:

Na área Administrativa e Financeira

Conforme foi já referido, no final de 2023 foi implementado o Portal do Formador, uma nova ferramenta ao dispor das nossas equipas, construída na sequência da implementação do sifGO, com os seguintes objetivos:

- ✓ A desmaterialização do processo de registo, validação e arquivo de faturação nos serviços de formação;
- ✓ A libertação de recursos, designadamente os que se encontram afetos às tarefas de registo de entrada de documentos de faturação;
- ✓ A redução dos timings associados ao processamento e consequentemente ao pagamento aos formadores externos;

Para além destes aspetos, garante aos prestadores de serviços o permanente acesso ao ponto de situação on-line dos respetivos documentos de despesa e informação atualizada sobre os respetivos pagamentos e execução dos contratos celebrados em execução.

Com a implementação deste Portal, **a redução significativa dos prazos de pagamento aos formadores decorrente da simplificação/agilização dos procedimentos será uma realidade.**

Por se tratar de uma nova aplicação, com impacto interno e externo, entendeu-se adequado iniciar a sua implementação junto de 5 Serviços de Formação Profissional “Piloto”, numa 1ª fase que decorreu entre novembro de 2023 e fevereiro de 2024, que tiveram um papel determinante na melhoria desta ferramenta, na identificação de erros a corrigir e constrangimentos a ultrapassar, contribuíram de forma entusiástica e empenhada para o produto final e, em simultâneo, adquiriram experiência que permitiu apoiarem os serviços de formação profissional que avançaram nas fases seguintes:

- ✓ **2ª fase** – desmultiplicação a todos os serviços de formação profissional das delegações do Norte, Alentejo e Algarve, desde dia 1/mar/2024;
- ✓ **3ª fase** – desmultiplicação a todos os serviços de formação profissional das delegações do Centro e Lisboa, em jan/2025.

Na ótica dos formadores/prestadores de serviços é importante realçar os aspetos já focados, bem como os seus principais benefícios, nomeadamente:

- Emissão automática da nota de honorários
- Facilidade no envio de faturas/recibos
- Acompanhamento on-line da faturação/execução dos contratos celebrados

- Redução do prazo de pagamento
- Maior transparência

Na área da Formação Profissional

No âmbito das medidas a adotar para reforço positivo do desempenho, devem ser considerados as seguintes:

- Reorientação da formação de longa duração dirigida a adultos desempregados (como os EFA) para aposta crescente na formação modular, na VIDA ATIVA (cuja portaria deve ser revista) e nos CET;
- Incremento da formação de requalificação para empregados, no âmbito da formação modular (FM), para prevenção de situações de desemprego;
- Incremento da formação extra-Catálogo, contabilizando-a nos indicadores da FM, englobando os projetos cuja taxa de empregabilidade é elevada
- Contabilização de outras medidas, como os CET, ao invés dos EFA (no limite, os EFA, atendendo à sua extensa duração, potenciam a situação de um desempregado se tornar DLD, o que é um contrassenso, como tal, devem ser altamente desincentivados).

Na área do Emprego

O ano de 2024 é marcado por um aumento dos desempregados inscritos no IEFP, em muitos casos decorrente do aumento dos desempregados nacionais de países terceiros, tendência que se prevê que continue em 2025.

Nesse sentido, o ano de 2024 foi marcado pelo reforço de alguns canais de prestação de serviços, nomeadamente a distância, bem como por alterações e atualização de ferramentas e de procedimentos que contribuíram, e continuarão a contribuir, para uma resposta mais eficaz e eficiente no âmbito do atendimento dos utentes e entidades empregadoras.

Destacam-se, em particular:

- A adoção interna e a disponibilização externa da classificação europeia de profissões e competências – **ESCO**, em SIGAE e no iefponline, para caracterização dos pedidos de emprego e das ofertas de emprego com as competências profissionais, digitais, verdes e transversais detidas pelos utentes e solicitadas pelos empregadores, respetivamente. Nessa sequência, nos próximos anos serão implementados um conjunto de funcionalidades nos sistemas de informação que permitirão potenciar e tirar partido, em especial pelo recurso a inteligência artificial, da ESCO, designadamente pela introdução de um novo sistema de *matching*, pelo enriquecimento do

sistema de *profiling* ou pela adoção de assistentes virtuais que auxiliem os utentes e entidades empregadoras na escolha das competências.

- A publicação do **Manual de Colocação** em setembro de 2024, que definiu e divulgou as normas e os procedimentos internos a adotar pelos serviços do IEFP na área da colocação e que vem ajustar a atuação dos serviços de emprego para melhor responder às dinâmicas do mercado de trabalho, reflexo da evolução económica e tecnológica, às alterações ao nível das relações laborais e das expectativas das empresas e dos trabalhadores, assim como à evolução do próprio IEFP no que respeita à forma de organização, aos canais e formas de prestação de serviços. Prevendo-se, assim, impactos destas alterações na eficácia e eficiência da atuação do IEFP nos próximos anos.
- A disponibilizado, para os utentes, da possibilidade de marcação de atendimento, **via SIGA**, por videoconferência de âmbito nacional, sendo este atendimento garantido por um serviço de emprego que não necessariamente o da área de residência do utente, mas o qual foi previamente atribuído dentro de uma escala de atendimento. Prevê-se alargar esta forma de atendimento nos próximos anos.
- A recente disponibilização de uma **app de tradução** em todos os serviços de emprego, permitindo o atendimento presencial dos cidadãos estrangeiros na sua língua de origem, com impactos na melhoria do atendimento deste público.

Acresce que mantendo se um acréscimo do número de estrangeiros inscritos no IEFP, promoveu-se o acolhimento e a integração de cidadãos imigrantes, através de uma metodologia de atuação integrado no **Programa Integrar** que promove o reforço das condições de acesso ao emprego dos imigrantes de países terceiros inscritos no IEFP e do trabalho em parceria. O IEFP vai continuar a promover junto deste grupo de cidadãos informação sobre o mercado de trabalho português e as condições e relações de trabalho (designadamente no que respeita a salários, tempos de trabalho, segurança social e impostos), sobre os processos de equivalência ou reconhecimento de diplomas ou habilitações e, ainda, sobre as medidas ativas de emprego e formação profissional existentes, assim como desenvolver ações de Português Língua de Acolhimento.

Também, em 2024, foram iniciados trabalhos para dinamizar o contacto com empregadores e a captação da oferta de emprego, concretamente para aumento das visitas às entidades empregadoras, em especial entidades novas constantes do Fichero Central de Pessoas Coletivas que ainda não tinham tido contacto com o IEFP.

Na área da Qualidade (AQJA)

Da avaliação realizada pelos utentes e das principais sugestões de melhoria apresentadas pelos mesmos, foram identificadas as seguintes intervenções prioritárias:



Deste modo, as áreas de atuação do IEFP que deveriam merecer especial atenção no sentido de promover uma melhoria dos serviços prestados, são as seguintes:

- Reforço dos recursos humanos, quer na linha de atendimento quer no “backoffice”, apostando na sua formação contínua;
- Implementação de melhorias na plataforma online, por forma a torná-la mais eficiente;
- Garantir um melhor funcionamento no atendimento telefónico;
- Garantir maior eficiência dos sistemas de informação;
- Assegurar a monitorização permanente dos serviços prestados, para se alcançar maior eficácia organizacional;
- Reduzir/eliminar as tarefas supérfluas, que não contribuem para a eficiência organizacional.

Na área dos Recursos Humanos

Acreditamos que as organizações têm a responsabilidade de criar um ambiente que seja favorável ao bem-estar mental. Desde a liderança até a cultura organizacional, cada aspeto desempenha um papel na criação de um espaço onde os trabalhadores se sintam respeitados, ouvidos e apoiados.

Com este objetivo foi implementado o sistema de gestão da conciliação cujo foco é promover o equilíbrio saudável entre as diferentes esferas da vida dos/as trabalhadores/as, contribuindo para o seu bem-estar e satisfação. O compromisso assumido pelo IEFP, I.P. no âmbito da Conciliação foi reconhecido em dezembro de 2024, com a obtenção da certificação da NP 4552:2022 – **Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal.**

Este sistema procura identificar e atender às necessidades dos/as trabalhadores/as em termos de flexibilidade e apoio, enquanto alinha esses aspetos com os objetivos e o desempenho do IEFP, I.P.,

melhorando a qualidade de vida dos/as trabalhadores/as e fortalecendo o compromisso, reduzindo o absentismo, enquanto aumenta a retenção e a atração de talentos, promovendo um ambiente de trabalho mais motivador para todos/as ao qual daremos continuidade nos próximos anos.

O programa da conciliação do IEFP, I.P. foi definido com base em três domínios:

- Boas Práticas Laborais
- Apoio Profissional e Desenvolvimento Pessoal
- Serviços e Benefícios

Assumindo o seu papel determinante na gestão de Recursos Humanos e de modo a proporcionar ao Conselho Diretivo uma visão estratégica do efetivo do IEFP, I.P., com o objetivo de identificar necessidades relacionadas com a gestão de RH e promover o alinhamento com a estratégia do instituto, através de uma atitude proativa, antevendo e antecipando necessidades e desafios futuros, elabora:

1. Plano Previsional a 5 anos – constitui-se como instrumento de gestão, fornecendo ferramentas para a escolha de caminhos, possibilitando a redução das incertezas, tendo em conta a conjuntura interna e a antecipação de eventuais ajustes em relação a fatores externos, como por exemplo, possibilidades de saídas de pessoal e novas contratações. Este Plano dota o IEFP, I.P. da informação acerca dos meios humanos e das competências necessárias para agir com flexibilidade e reatividade considerando as evoluções esperadas e as mudanças previstas.
2. Mapa de Pessoal - instrumento de gestão, de elaboração anual, aprovado pela entidade competente para a aprovação da proposta de orçamento e é afixado e publicitado na página eletrónica no IEFP. Contém a indicação do número de postos de trabalho de que o IEFP atendendo a fatores como a atribuição, competências e atividade que visa cumprir e executar, o cargo, carreira e categoria que lhes correspondem, a área de formação académica ou profissional dos/as trabalhadores/as, o perfil de competências transversais da respetiva carreira ou categoria, complementado com as competências específicas dos respetivos postos de trabalho, com vista a rejuvenescer o efetivo, colmatar as saídas de trabalhadores por reforma/mobilidade e assegurar a transferência do conhecimento e da experiência adquirida, bem como da cultura organizacional.

A proposta anual de mapa de pessoal previsional do IEFP, tem como base os seguintes pressupostos:

- a previsão de postos de trabalho
- a previsão de saída de trabalhadores com condições para reforma/aposentação, a qual foi apurada tendo como base as conclusões retiradas do Plano Previsional de Recursos Humanos
- a previsão de regresso de trabalhadores que se encontram em licença sem remuneração, em regime de mobilidade na carreira, exercício de cargos dirigentes noutros organismos, ou outras situações

- a necessidade de apostar em carreiras de elevada tecnicidade e competências específicas (informática, jurídica, financeira)

O recrutamento é uma atividade complexa, fortemente regulamentada por Lei, que determina os recursos humanos e financeiros relevantes. Atualmente, encontra-se em fase de testes uma aplicação informática que permite a total desmaterialização de todas as fases do processo de recrutamento e garante o acesso de todos os intervenientes do processo a todos os dados em tempo real e em simultâneo, garantindo igualmente a uniformização de procedimentos, a sua automatização e, consequentemente, transparência, celeridade, rigor, bem como a respetiva auditoria.

Estamos a analisar a possibilidade de uma abordagem holística que garanta o melhor acompanhamento aquando do regresso dos trabalhadores ao seu local de trabalho. Atualmente, garante-se a adequabilidade das condições do posto de trabalho, consulta de medicina do trabalho, regime de trabalho e horários adaptados.

Partindo do paradigma que a prevenção é o melhor caminho para a Segurança, o Departamento de Recursos Humanos desenvolveu um percurso formativo sobre **Segurança e Saúde no Trabalho**, no sentido de dar cumprimento ao estabelecido na legislação vigente, sobre prevenção de Riscos Profissionais, bem como o cumprimento dos requisitos legais em Segurança Contra Incêndios em Edifícios

Neste contexto, foram divulgados em outubro/2024, 5 cursos, disponíveis na plataforma NAU, 3 de frequência obrigatória para todos os trabalhadores e os restantes facultativos:

- Formação sobre Ergonomia: Visa capacitar os/as trabalhadores/as sobre práticas que previnam riscos profissionais, nomeadamente lesões relacionadas com posturas inadequadas no local de trabalho.
- Formação sobre Medidas de Autoproteção: Destinada a instruir os/as trabalhadores/as sobre as medidas de autoproteção em situações de emergência.
- Formação sobre Evacuação: Visa capacitar os/as trabalhadores/as sobre os procedimentos a adotar em caso de evacuação numa situação de emergência.
- Formação sobre 1ª Intervenção: Destinada a preparar os/as trabalhadores/as para uma intervenção inicial em casos de fogo ou outros incidentes.
- Formação sobre Primeiros Socorros: Com ensinamentos básicos sobre como prestar primeiros socorros em caso de acidentes.

IV.5. AVALIAÇÃO FINAL

Analisados os resultados obtidos da atividade desenvolvida pelo IEPF ao longo do ano 2024, o grau de cumprimento dos objetivos e a afetação dos recursos disponíveis, financeiros e humanos, conclui-se que, de um total de 13 objetivos operacionais, o IEPF superou cinco (38%), atingiu três (23%) e falhou o cumprimento de cinco (38%). Dos sete objetivos considerados relevantes, foram superados três, OP 10, 12 e 13, três foram atingidos (OP 3, 4 e 8) e um não foi atingido, OP 2.

QUADRO 12 - QUAR – RESUMO DA CLASSIFICAÇÃO FINAL DOS OBJETIVOS

QUADRO RESUMO DE OBJETIVOS / PARÂMETROS		CLASSIFICAÇÃO
EFICÁCIA	99%	Não atingiu
OP 1 - Abranger desempregados em medidas ativas de Emprego e Formação Profissional	93%	Não atingiu
OP 2 - Captar ofertas de emprego e inserir pessoas no mercado de trabalho (Relevante)	95%	Não atingiu
OP 3 - Abranger pessoas com deficiência ou incapacidade em medidas de Reabilitação Profissional (Relevante)	100%	Atingiu
OP 4 - Apoiar o reforço das competências dos cidadãos, nomeadamente nas áreas digital, climática, indústria e social (Relevante)	100%	Atingiu
OP 5 - Reforçar as competências e a empregabilidade dos formandos/estagiários	97%	Não atingiu
OP 6 - Garantir o cumprimento das metas contratualizadas no âmbito dos projetos PRR	107%	Superou
OP 7 - Utilizar todos os meios disponíveis para melhorar a qualidade do emprego dos utentes que recorrem ao serviço público de emprego	100%	Não atingiu
EFICIÊNCIA	100,4%	Superou
OP 8 - Maximizar a receita proveniente de fundos comunitários (Relevante)	100%	Atingiu
OP 9 - Promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais	102%	Superou
QUALIDADE	141%	Superou
OP 10 - Promover a qualificação profissional dos trabalhadores (Relevante)	128%	Superou
OP 11 - Promover a utilização de horários e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	94%	Não atingiu
OP 12 - Garantir o bem-estar dos trabalhadores no seu local de trabalho, prevenindo Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais (Relevante)	175%	Superou
OP 13 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados (Relevante)	139%	Superou
CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO	114%	Superou

Fonte: IEPF, DPG

Analisando os resultados quantitativos, deve concluir-se da presente Autoavaliação que o seu desempenho, no ano 2024, em termos **quantitativos** foi **muito positivo**, atendendo ao facto de o IEPF ter **superado** o grau de realização dos seus objetivos QUAR 2024 com uma taxa global de realização de **114%**, reforçado ainda pela superação dos parâmetros Eficiência (100,4%) e Qualidade (141%).

Ainda assim, será alvo de reflexão o facto de o parâmetro da eficácia não ter sido atingido, a que não é alheio o contexto do mercado de trabalho atual, nomeadamente:

- o acréscimo do número de desempregados inscritos justificado essencialmente pelo acréscimo da população imigrante que, muitas vezes não reúne condições de elegibilidade para integração nas medidas (o Programa Integrar, com vista à promoção da integração da população imigrante, só entrou em vigor a 24 de setembro de 2024, pelo que o seu impacto apenas terá visibilidade em 2025);
- a autorregulamentação do mercado de trabalho, que modulou a necessidade de recurso ao SPE por parte das entidades empregadoras;

- a implementação de novas medidas no último quadrimestre de 2024, o que originou um hiato temporal de 4/5 meses entre o encerramento das medidas entretanto revogadas e o início da sua efetiva execução.

Em termos **qualitativos** o desempenho é **insuficiente** porque um dos objetivos operacionais identificado como relevantes não foi atingido por 0,5 p.p. (95%), tendo contribuído para este resultado fatores externos ao IEFP, relacionados com o dinamismo recente do mercado de trabalho conforme acima descrito, reforçando-se que dos sete objetivos relevantes, três foram superados, todos eles no parâmetro da Qualidade.

EFICIÊNCIA										100%	PESO:	30%
OP8: Maximizar a receita proveniente de fundos comunitários										Peso:		80%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.21	% valor despesa aprovada em saldo face ao valor aprovado em candidatura/Pedido de alteração (PA)	93,0%	98,5%	89,3%	92,0%	5,0%	100,0%	100%	$\frac{1}{2}$ Orçemen aprovada em Saldo / 2 Valor aprovado em candidatura no PA x 100	91,3%	100%	-1%
										Taxa de Realização do OP8		100%
OP9: Promover a eficiência da gestão orçamental por via do tratamento da dívida e monitorização dos planos prestacionais										Peso:		20%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.22	Taxa de Recuperação do Tratamento da Dívida	-	-	12,8%	-25%	10,0%	-50,0%	10%	$\frac{1}{2}$ Dívida nos Estados Passivos à Data - 2 Dívida nos Estados Passivos no início do período / 2 Dívida nos Estados Passivos no início do período x 100	-45,4%	120%	-20%
Ind.23	Taxa de cumprimento dos planos prestacionais	-	-	90,7%	85%	8,5%	100%	90%	$\frac{1}{2}$ Valor das prestações pagas no ano / 2 Valor das prestações vencidas no ano x 100	92,5%	100%	7%
										Taxa de Realização do OP9		102%
QUALIDADE										141%	PESO:	35%
OP10: Promover a qualificação profissional dos trabalhadores										Peso:		25%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.24	% de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional	87,0%	91,0%	90,1%	87,0%	7,5%	100,0%	100%	$\frac{1}{2}$ nº trabalhadores com formação no ano / 2 nº de efetivos x 100	101,8%	128%	15%
										Taxa de Realização do OP10		128%
OP11: Promover a utilização de horários e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal										Peso:		10%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.25	Taxa de trabalhadores com jornada contínua, meia jornada ou teletrabalho	5,6%	9,2%	6,9%	9,0%	1,0%	12,5%	50%		7,0%	88%	-2%
Ind.26	Taxa de trabalhadores com horário flexível - parentalidade	3,6%	3,6%	3,4%	3,5%	0,5%	5,0%	50%		3,0%	100%	-1%
										Taxa de Realização do OP11		94%
OP12: Garantir o bem-estar dos trabalhadores no seu local de trabalho, prevenindo Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais										Peso:		25%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.27	Taxa de realização de visitas de avaliação de postos de trabalho	3,0%	2,0%	8,0%	2,5%	0,5%	5,0%	100%	$\frac{1}{2}$ Nº visitas de avaliação de postos de trabalho realizadas / Total do efetivo x 100	10,0%	175%	8%
										Taxa de Realização do OP12		175%
OP13: Melhorar a qualidade dos serviços prestados										Peso:		40%
	Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Desvio
Ind.28	% de utentes singulares que atribuem avaliação do atendimento global dos serviços como "positivo" ou "muito positivo"	60,0%	54,0%	49,5%	55,0%	7,5%	70,0%	50%	$\frac{1}{2}$ nº de respondentes que se declaram "Muito Positivo" ou "Positivo" x atendimento global dos serviços / 2 nº de respondentes x 100	80,2%	142%	25%
Ind.29	% de utentes coletivos que atribuem avaliação do atendimento global dos serviços como "positivo" ou "muito positivo"	81,4%	68,3%	62,3%	65,0%	7,5%	80,0%	50%	$\frac{1}{2}$ nº de respondentes que se declaram "Muito Positivo" ou "Positivo" x atendimento global dos serviços / 2 nº de respondentes x 100	87,0%	137%	22%
										Taxa de Realização do OP13		139%