



SISTEMA ÉTICO ORGANIZACIONAL



PRINCÍPIOS, PRESSUPOSTOS, OPERACIONALIZAÇÃO E PRÁTICAS



Mensagem do Presidente

As questões de ética organizacional constituem no IEFP um importante conjunto de valores e regras de conduta que norteiam, aos diferentes níveis, a concretização das atribuições confiadas ao Instituto

Mas traduzem, igualmente, um efetivo compromisso de responsabilidade social e de serviço público cujos princípios fundamentais estão referenciados nos cinco instrumentos de gestão que integram este documento estratégico que mais não é que a renovação e o reforço desse compromisso para com todos aqueles que são os destinatários da sua ação, designadamente os trabalhadores, empregados e desempregados, os jovens e adultos, as mulheres e homens, os empregadores e as empresas, numa palavra os utentes do serviço público.

O presente Sistema Ético Organizacional enquanto conjunto integrador daqueles instrumentos de gestão permitirá reforçar a sua organização e implementação e aumentar, interna e externamente, a perceção e a consciência individual e coletiva sobre importância das questões éticas no IEFP.

António Valadas da Silva

Presidente do Conselho Diretivo do IEFP, I.P.



ÍNDICE

0. Nota Introdutória

Página 4

1. Enquadramento

Página 5

2. Implementação e operacionalização do Sistema de Ética

Página 11

3. Divulgação e Comunicação

Página 17

4. Monitorização da Melhoria Continua

Página 18

5. Acompanhamento e Revisão

Página 19

6. Instrumentos de Gestão integrados no Documento Estratégico

Página 19

0. Nota Introdutória

Um Sistema de Ética Organizacional tem como objetivo fomentar nos dirigentes e colaboradores da organização uma reflexão sobre a forma de gerir e realizar o seu trabalho, com responsabilidade e integridade.

As ações desenvolvidas na organização não podem prescindir de comportamentos éticos, sob pena do não cumprimento de deveres pessoais e organizacionais.

Em conformidade, um Sistema de Ética Organizacional é composto por vários “instrumentos” que fornecem linhas mestras para um comportamento adequado, tanto em termos de formulação estratégica como de desempenho ético.

Este documento estratégico integra diversos instrumentos de gestão, designadamente o Código de Ética e de Conduta, o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, a Carta da Qualidade, o Sistema de Gestão de Reclamações, o Manual procedimental - Organismo Intermédio.

O IEFP, I.P., através da implementação deste Sistema, pretende reforçar o seu compromisso público, adotando condutas e práticas socialmente responsáveis.



1. Enquadramento

1.1. IEFP, I.P. - Caracterização

Designação:	Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. (IEFP, I.P.)
Área de Negócio:	IEFP, I. P. é um serviço da administração indireta do Estado que 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.
Sede:	Rua de Xabregas, nº 52; 1949-003 Lisboa
Telefone (Geral):	21 861 41 00
Fax (Geral):	21 861 46 72
Enquadramento:	<p>Criado em 1979, pelo Decreto-Lei n.º 519-A2/79, de 29 de dezembro, o IEFP, I.P., é, contudo, uma instituição com longa história já que resultou da fusão de organismos que desenvolviam a sua atividade nos domínios do emprego e da formação profissional.</p> <p>O IEFP, I. P., é um instituto público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio.</p> <p>Para cumprimento da sua missão dispõe de serviços desconcentrados e de uma estrutura que apoia todos os seus utentes no território nacional.</p>

1.2. Missão

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

1.3. Visão

O IEFP, I.P., organismo caracterizado por uma estrutura desconcentrada, conferindo, no entanto, às estruturas regionais todas as atribuições que, dentro do princípio da subsidiariedade, não tenham de considerar-se de natureza nacional, pauta a sua atuação no sentido de criar mecanismos que promovam e potenciem o equilíbrio entre a oferta e a procura de emprego, assegurando, assim, a prestação de um serviço de excelência modelado pelo rigor, qualidade, eficiência, eficácia e economia.

1.4. Valores

A atuação do IEFP, I.P. e a forma como os Programas e Serviços de qualidade são disponibilizados aos utentes, são orientadas pela existência de valores, todos igualmente importantes, identificados na cadeia dos processos de trabalho, sendo que o sucesso da estratégia da organização está intrinsecamente ligado ao reconhecimento coletivo de que a partilha desses mesmos valores se constitui como um pilar imprescindível para atingir um Serviço de excelência.



1.5. Estrutura e organização interna

O IEFP, I.P. desenvolve a sua atividade em todo o território nacional, com sede em Lisboa (Serviços Centrais), dispõe de serviços desconcentrados, designados por Delegações Regionais (Serviços de Coordenação Regional), Centros de Emprego, Centros de Emprego e Formação Profissional e Centro de Reabilitação Profissional (Serviços Locais).

A gestão do IEFP, I.P. caracteriza-se por ser tripartida no seu conselho de administração através da representação dos parceiros sociais com assento efetivo no Conselho Permanente de Concertação Social.

1.5.1. Organogramas Serviços Centrais

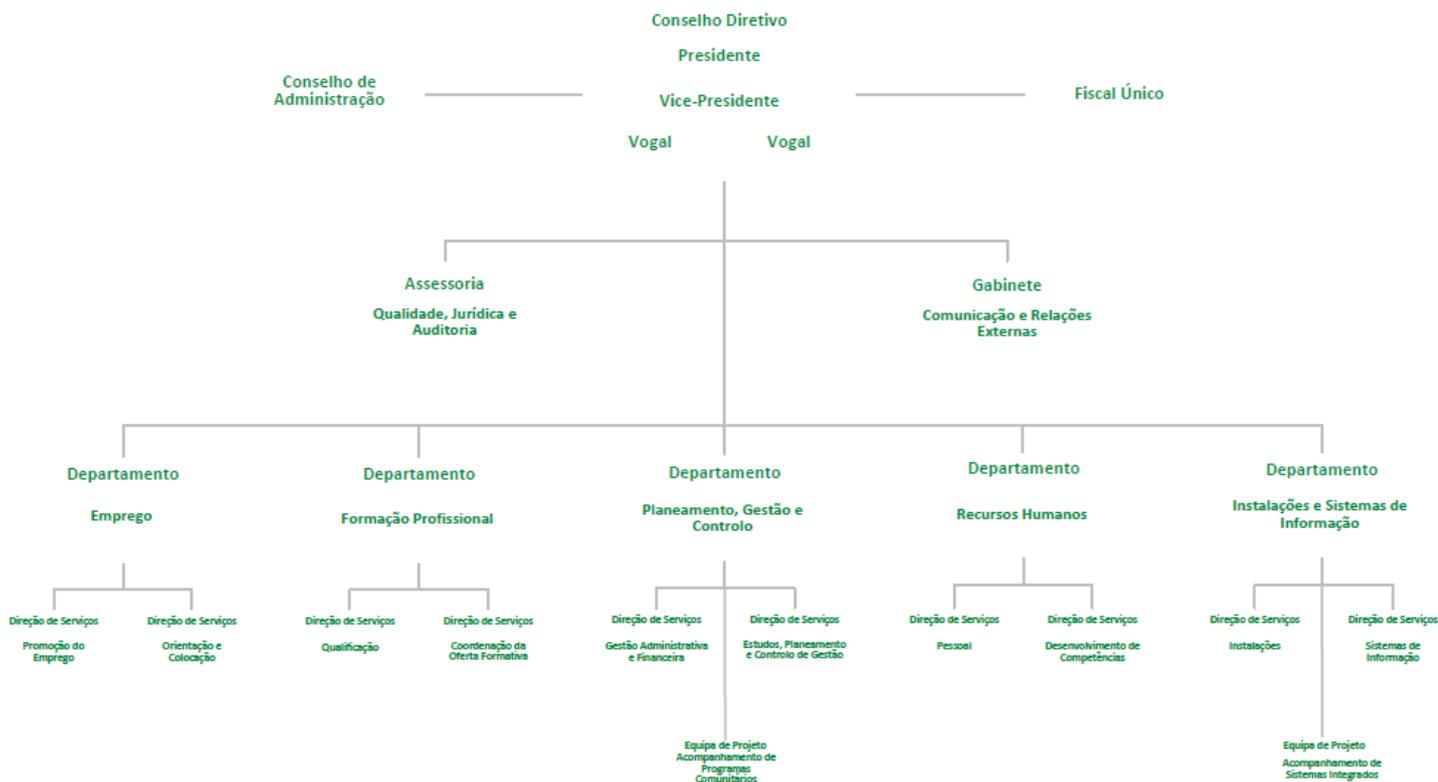
Os Serviços Centrais do IEFP, I.P. encontram-se estruturados conforme a seguinte tipologia de Unidades Orgânicas:

- ❖ **Departamentos** – dirigidos por diretores de departamento;
- ❖ **Assessoria** – dirigida por diretor, equiparado a diretor de departamento;

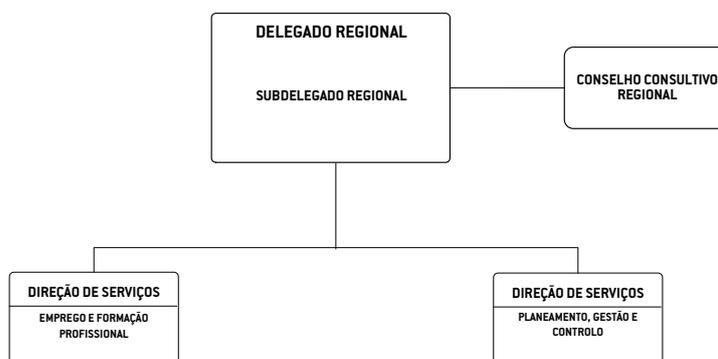


- ❖ **Gabinete** – dirigido por diretor de serviço;
- ❖ **Direções de Serviços** – dirigidos por diretores de serviço.
- ❖ **Núcleos** – dirigidos por coordenadores de núcleo.

Organograma Geral dos Serviços Centrais



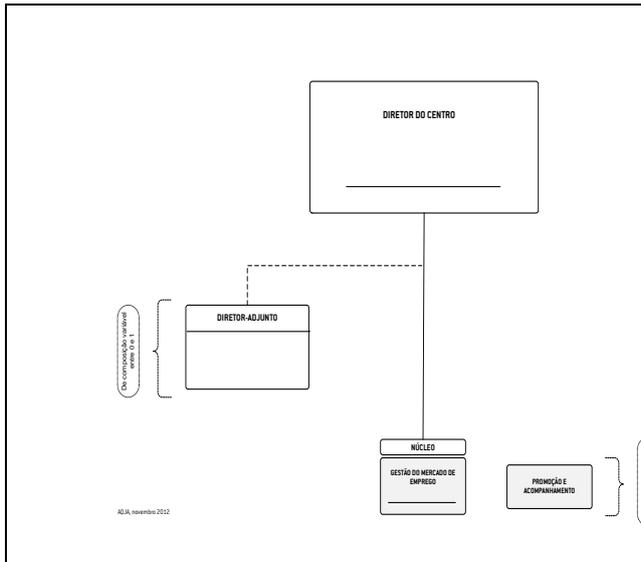
1.5.2. Organogramas Serviços Regionais



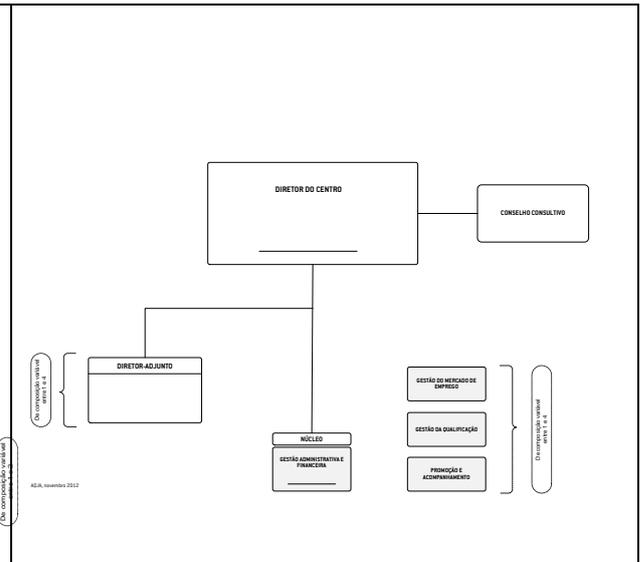


1.5.3. Organogramas Serviços Locais

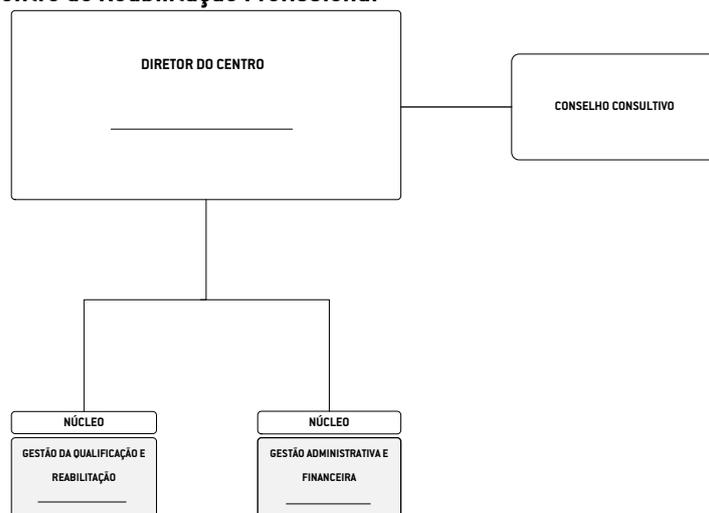
Centros de Emprego



Centros de Emprego e Formação Profissional



Centro de Reabilitação Profissional





1.6. Objetivos Estratégicos

Tendo por base a missão do IEFP, I.P., os seus objetivos estratégicos assentam em práticas e desempenho ético rigoroso de todos os seus colaboradores, em todas as dimensões de comportamento e conduta (profissionalismo, respeito, combate à discriminação e exclusão social, cordialidade, isenção, etc.).

Em conformidade, os objetivos estratégicos do IEFP, I.P. são os seguintes:

- **Promover o emprego e a qualidade do mesmo**, aproximando os serviços dos desempregados e dos empregadores, por forma a facilitar o ajustamento entre a oferta e a procura, bem como a integração sustentada dos desempregados no mercado de trabalho.
- **Promover a modernização e reforço da intervenção do Serviço Público de Emprego**, tornando-o mais simples, mais acessível e mais transparente. A concretização deste objetivo implica a continuação e desenvolvimento da reformulação de processos e procedimentos de inscrição, o alargamento dos serviços, nomeadamente, com o recurso aos serviços de atendimento interativos/eletrónicos.
- **Focalizar as políticas ativas de emprego no combate ao desemprego jovem e ao desemprego de longa duração**, realçando-se neste âmbito a priorização da integração destes públicos nas medidas de emprego e formação profissional, nomeadamente as medidas de estágios, apoios à contratação e a formação de dupla-certificação.
- **Apoiar o reforço das competências e da empregabilidade dos portugueses.**

O desenvolvimento da formação terá como pressuposto um acrescido contributo para a empregabilidade dos portugueses, designadamente da população desempregada, com base na identificação das profissões em falta no mercado de trabalho e do conjunto de profissões estratégicas para a competitividade da economia.
- **Promover a educação de adultos e a formação ao longo da vida.**

Com a rede de Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional (CQEP) estabilizada, estes centros serão responsáveis pelo encaminhamento e orientação ao longo da vida, quer através da identificação de oferta formativa adequada ao perfil dos desempregados, quer através dos processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) adquiridas, com vista a assegurar a superação do défice de qualificações escolares da população ativa portuguesa e a melhorar a qualidade dos processos de educação-formação de adultos.



Estes objetivos estratégicos encontram-se refletivos, designadamente, no Quadro de Avaliação e Responsabilização - QUAR - do IEFP, I.P., concretizados através de um diversificado conjunto de objetivos operacionais, desagregados em eficácia, eficiência e qualidade, enquadrados na avaliação de desempenho dos respetivos serviços., a título de exemplo:

OBJETIVOS OPERACIONAIS
EFICÁCIA
Aumentar o número de pessoas a abranger em medidas ativas de emprego
Aumentar a captação de ofertas de emprego e a inserção de pessoas no mercado de trabalho
Aumentar o número de pessoas a abranger em medidas de qualificação profissional
Aumentar o número de formandos certificados em competências escolares e/ou profissionais e a rapidez da sua integração no mercado de trabalho após a conclusão da formação
EFICIÊNCIA
Promover o crescimento do serviço público de emprego digital e interativo
Diminuir o tempo de ajustamento dos candidatos nas medidas ativas de emprego e formação
Integrar os ex-estagiários e ex-formandos no mercado de trabalho
Proporcionar aos jovens uma resposta de educação, formação ou emprego em menos de 4 meses
QUALIDADE
Promover a qualificação dos colaboradores
Aumentar a qualidade dos serviços prestados
Promover projetos estratégicos do serviço público de emprego e formação profissional



2. Implementação e operacionalização do Sistema de Ética Organizacional

2.1 O papel da Gestão

O IEFP, I.P. iniciou este processo com a elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (PPRG) em 2009 e posteriormente foram surgindo outros instrumentos de gestão, tal como o Código de Ética e de Conduta, que foi aprovado pelo Conselho Diretivo e divulgado por todos os colaboradores, tendo entrado em vigor em janeiro de 2015.

A Gestão de topo manifesta forte envolvimento na assunção e prática dos valores e condutas previstas no presente documento, envolvendo toda a organização, incluindo os diversos níveis de funções e responsabilidade, através de:

- Promoção e participação em reuniões regulares com dirigentes de todas as Unidades Orgânicas;
- Concretização de ações de formação interna sobre ética organizacional;
- Participação em eventos, seminários, workshops, encontros, palestras, etc., sobre esta temática, bem como boas práticas desenvolvidas e em desenvolvimento, quer internamente, quer em outras organizações, e discussão sobre as várias dimensões que integram a Ética Organizacional;
- Participação, divulgação e envolvimento de outras entidades, públicas e privadas, em iniciativas de partilha e debate crítico organizadas pelo IEFP, I.P.

2.2 Sistema de reconhecimento de boas práticas

A Gestão de topo está diretamente envolvida no desafio de identificação de boas práticas, individuais ou coletivas, implementadas nas Unidades Orgânicas, a nível nacional, e na sua disseminação e partilha, quer internamente quer com outras organizações e estruturas pertencentes a projetos dinamizadores da ética organizacional.

Para tal, determina a divulgação das mesmas, nomeadamente através do seu Portal e da Newsletter da Responsabilidade Social, promovendo, assim, o reconhecimento das boas práticas, mas também o benchmarking entre Unidades Orgânicas e Instituições.



2.3 Definição de indicadores para o desempenho ético da organização

Relativamente aos indicadores de curto e médio prazo, adaptados à realidade e atividades específicas da organização, que permita avaliar continuamente a eficácia da implementação do Sistema de Ética Organizacional, o IEFP, I.P., identifica, entre outros, os seguintes:

➤ VALORES, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA (AUTORREGULAÇÃO DA CONDUTA)

✚ **Compromissos Éticos - adoção e abrangência de valores e princípios éticos**

Os valores e princípios da organização encontram-se vertidos num documento formal (Código de Ética e de Conduta), que conta com um processo de difusão sistemático e atualização periódica, com foco no público interno, sob responsabilidade de uma Unidade Orgânica da instituição.

Para além disso, mantém um programa de orientação e formação para todos os colaboradores, a todos os níveis hierárquicos, a fim de garantir que os valores e princípios consagrados estejam incorporados nos processos de trabalho e nas atitudes/comportamentos das pessoas.

Para além de respeitar e cumprir toda a legislação em vigor no exercício das suas atividades, tem procedimentos para que todos os colaboradores conheçam as leis a que estão sujeitos.

✚ **Políticas Anticorrupção e Antifraude**

O IEFP, I.P. assume compromisso público de combate à corrupção e à fraude, possui normas escritas em documentos específicos, designadamente, no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção (PPRC) e no Código de Ética e de Conduta, as quais são divulgadas amplamente ao público interno e externo.

Desta forma procura envolver um número cada vez maior de partes interessadas em iniciativas de combate à corrupção e à fraude, disseminando o tema e debatendo caminhos e soluções possíveis.

✚ **Enraizamento na Cultura Organizacional - eficácia na disseminação dos valores e princípios éticos da instituição**

Os valores e princípios são (re)transmitidos aos colaboradores, designadamente, em documentos específicos – Orientações Técnicas, Circulares Normativas, Circulares Informativas, Manuais, Regulamentos, Deliberações.

De referir, ainda, que no processo de integração de novos colaboradores é disponibilizado, entre outros suportes documentais, o Manual de Acolhimento.

O processo de verificação de conformidade é realizado, nomeadamente, pela Assessoria da Qualidade, Jurídica e de Auditoria - área da qualidade e da auditoria.



Governança corporativa

Para além de atuar em conformidade com a legislação em vigor, o IEFP, I.P. dispõe de um Conselho Diretivo, Conselho de Administração e de Conselhos Consultivos Regionais que garantem “abrangência corporativa” na sua gestão.

De salientar que os resultados financeiros são auditados por entidades externas, com competência na matéria e independentes.

Estas estruturas têm compromissos, políticas explícitas e mecanismos formais bem definidos, para garantir a integridade dos relatórios financeiros, com prioridade pela transparência nas prestações de contas e outras informações.

Adicionalmente, a gestão de topo incorpora critérios de ordem socio ambiental na definição e gestão dos serviços e tem como norma ouvir, avaliar e considerar as preocupações, críticas e sugestões das partes interessadas em assuntos que as envolvam.

Diálogo e Envolvimento das Partes Interessadas (Stakeholders)- Relações transparentes com a sociedade

A instituição, através de ferramentas e políticas específicas, e no cumprimento da lei, “dialoga” e envolve as partes interessadas, de forma estruturada, em reflexões sobre as suas atividades, processos e ações, de forma a corresponder às expectativas e antecipando, minimizando ou eliminando possíveis reflexos negativos.

Balanco Social

A instituição produz anualmente, com amplo envolvimento interno, balanço social facilmente acessível, integrando as dimensões social, ambiental e financeira das suas atividades.

PÚBLICO INTERNO - DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

Relações com sindicatos e outras entidades representativas dos colaboradores

Quanto à participação dos colaboradores em entidades representativas dos mesmos e ao relacionamento com os seus representantes, a instituição não exerce qualquer tipo de pressão sobre os envolvidos em atividades sindicais e reúne-se, sempre que necessário e se justifique, com essas entidades para ouvir sugestões, negociar reivindicações e encontrar soluções de entendimento.



Gestão Participativa

Quanto ao envolvimento dos colaboradores em alguns aspetos de gestão, o IEFP, I.P. disponibiliza informações sobre a organização (histórico, missão, visão, políticas, organogramas, principais parceiros, clientes e fornecedores, etc.), organiza reuniões periódicas e desenvolve ações de formação sobre novos procedimentos, produtos e serviços, em seminários, palestras e outras iniciativas de partilha e debate crítico sobre novas políticas e estratégias, para que possam compreendê-las e assimilá-las.

➤ **PÚBLICO INTERNO – RESPEITO PELA PESSOA**

Compromisso com o desenvolvimento infantil

O IEFP, I.P. cumpre com a legislação em vigor relativa à proteção à maternidade, paternidade e amamentação, proibindo formalmente qualquer tipo de discriminação à mulher gestante e a colaboradores (mulheres e homens) com filhos menores de 12 anos de idade, em processos de contratação, promoção ou mobilidade interna.

A organização entende que a proteção à maternidade e à infância é um direito e uma contribuição fundamental para o desenvolvimento das gerações presentes e futuras e, por essa razão, envolve-se no aperfeiçoamento, execução, controlo e avaliação de políticas voltadas para a promoção dos direitos da infância.

Valorização da diversidade

O IEFP, I.P., reconhecendo a obrigação ética de combater todas as formas de discriminação negativa e de valorizar as oportunidades oferecidas pela riqueza da diversidade existente na nossa sociedade, cumpre a legislação relacionada com preconceitos e discriminação negativa e declara-se contra comportamentos discriminatórios que não promovam igualdade de oportunidades no ambiente interno e na relação com os seus clientes, utentes, fornecedores e comunidade em geral. Adicionalmente, o IEFP, I.P. aderiu à “Carta Portuguesa para a Diversidade”, promovendo assim, a diversidade através de normas escritas que proíbem práticas discriminatórias negativas, por exemplo, regulando os processos de seleção, admissão e promoção e mobilidade interna.

Por outro lado, organiza e participa em iniciativas de debate e análise sobre o tema, estendendo essas ações a todos os seus colaboradores.

Compromisso com a Promoção da Igualdade de Género

O IEFP, I.P. cumpre a legislação que proíbe a discriminação de género no trabalho, possuindo compromisso público de promover a igualdade de género, materializada através de políticas



formais de gestão de pessoas que garantam oportunidades iguais para mulheres e homens nos processos de admissão, promoção e mobilidade interna.

Garante oportunidades iguais de desenvolvimento e crescimento profissional para homens e mulheres que trabalham na instituição.

➤ **TRABALHO ADEQUADO**

✚ **Cuidados com a Saúde, Segurança e Condições de Trabalho**

O IEFP, I.P. cumpre rigorosamente as obrigações legais e tem planos e metas para alcançar os padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho.

✚ **Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade**

Para desenvolver os seus recursos humanos, o IEFP, I.P. promove e realiza atividades de formação contínua e pontuais, focadas na aquisição de conhecimento, aperfeiçoamento e desenvolvimento de competências dos seus colaboradores, em todos os níveis hierárquicos.

➤ **GESTÃO DO IMPACTO AMBIENTAL**

✚ **Compromisso com a melhoria da qualidade ambiental**

Consciente da relevância e da responsabilidade pelos impactos ambientais, o IEFP, I.P. promove o cumprimento dos parâmetros e requisitos legalmente exigidos e desenvolve programas internos para melhoria ambiental.

Estabelece um foco especial nas políticas preventivas, contando com grupos de colaboradores designados para o acompanhamento e desenvolvimento das diligências necessárias à promoção de boas práticas ambientais.

✚ **Compromisso para reduzir danos ambientais e otimizar processos**

O IEFP, I.P. tem procurado adotar políticas e práticas de proteção do ambiente, através da dinamização de programas de gestão adequada dos recursos que utiliza, bem como a adesão às energias renováveis.

➤ **RELAÇÃO COM CLIENTES/UTENTES**

✚ **Excelência no Atendimento**

O IEFP, I.P. possui atendimento presencial e online recetivo, amplamente divulgado, focado na informação e na procura de soluções para as diversas necessidades dos utentes.



Para além disso, proporciona fácil acesso aos serviços ou informações que os utentes necessitem, registando e comunicando internamente as informações necessárias, para que exista uma resposta rápida e ajustada ao pretendido pelo utente.

A organização possui processos e mecanismos para identificar as causas dos problemas, utilizando essa informação para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços, promovendo a melhoria contínua do seu atendimento, priorizando o diálogo e o envolvimento das partes interessadas no processo.

Proteção da Privacidade

Na sua relação com todas as partes interessadas, assegura e monitoriza constantemente o cumprimento das normas legais e regulamentos internos no tocante ao respeito pela privacidade dos dados e informações obtidos.

➤ **RELAÇÕES COM A COMUNIDADE E AÇÃO SOCIAL**

Apoio a Organizações Locais

O IEFP, I.P. apoia diversas entidades, quer com doações, quer participando em projetos específicos, internos e externos, se possível em parceria com entidades locais, procurando estabelecer alianças de diversas redes, a fim de maximizar a sua contribuição para o desenvolvimento da comunidade.

Envolvimento com a Ação Social

Para além de doações e/ou projetos sociais corporativos, a organização disponibiliza aos seus colaboradores, instalações e equipamentos para atividades ligadas a projetos sociais. Disponibiliza, igualmente, as suas competências técnicas e tecnológicas para fortalecer os projetos sociais próprios ou de outras entidades nos quais participa, envolvendo os seus diversos serviços e lideranças no desenho e implementação dos projetos sociais.



3. Divulgação e Comunicação

O IEFP, I.P. divulga, regularmente, informações sobre o seu desempenho ético, quer através do seu site na internet, quer através da intranet e, ainda, da divulgação da informação via grupos e redes em que se encontra envolvido.

Neste particular, é de destacar, nomeadamente:

- Plano e relatório de atividades da instituição, indicadores de gestão, relatórios estatísticos e análises comparativas relativas às diversas áreas de intervenção e indicadores de conduta, com reflexo interno e externo.
- O Código de Ética e de Conduta encontra-se, na sua versão integral, disponível no seu site institucional, de acesso a todo o público externo.
- Informações relativas à instituição, atividades, missão, visão e valores.
- Indicadores e evolução das metas definidas, tanto ao nível do desempenho da instituição (QUAR), como ao nível das diversas Unidades Orgânicas;
- Para além disso, divulga ainda informações atinentes a práticas de ação social e responsabilidade social em Newsletter própria.

A organização entende que o processo de divulgação deve ser o mais abrangente possível, uma vez que quanto maior for a abrangência de divulgação (interna e externa), maior será a exposição da informação e a avaliação da conduta da organização e dos seus colaboradores.

O processo de divulgação é aprovado pela Gestão de Topo e deve ter em conta as partes interessadas mais relevantes.

✓ **Comunicação de Situações/Denúncias**

O IEFP, I.P. dispõe de um Sistema de Gestão de Reclamações, direcionado para a recolha, tratamento e registo numa base de dados centralizada, de cobertura a nível nacional, dos diferentes tipos de Reclamações e Sugestões expressas pelos Utentes de forma espontânea, bem como para a harmonização das respostas dos Serviços numa matriz única de soluções e encaminhamentos semelhantes em casos afins, no sentido de prevenir situações de inconformidades, potenciadoras da insatisfação dos utentes.

Os procedimentos a observar, relativamente ao tratamento e encaminhamento das Reclamações, Opiniões, Sugestões e Elogios, respeitantes ao funcionamento e serviços prestados pelo IEFP, I.P., encontram-se compilados no “Manual do Sistema de Gestão de Reclamações, Opiniões, Sugestões e Elogios”, o qual foi divulgado por todas as Unidades Orgânicas através da Intranet.

Este Manual clarifica definições e conceitos e estabelece os procedimentos, circuitos e prazos de suporte à operacionalização dos mecanismos de audição e participação dos utentes.

As manifestações de desagrado sobre os serviços prestados pelo IEFP, I.P., podem ser efetuadas através dos seguintes meios/canais:

- ✚ no Livro de Reclamações;
- ✚ na Carta, Fax, *E-mail*, endereçados aos diversos Serviços, à Tutela e outros Membros do Governo ou outros Organismos da Administração Pública;
- ✚ nos Endereços Eletrónicos de suporte ao site institucional e endereços eletrónicos específicos das áreas do Emprego e da Formação Profissional;
- ✚ na Caixa de Sugestões e Elogios e Fichas para preenchimento, em todos os locais de atendimento ao público, para recolha da opinião dos utentes e cidadãos, bem como de propostas de melhoria a introduzir nos processos e procedimentos dos Serviços do IEFP, I.P.

4. Monitorização da melhoria contínua

O IEFP, I.P. dispõe de sistemas de monitorização e auto verificação regular da eficácia da divulgação, da interiorização e do respeito pelos diversos instrumentos de gestão no âmbito da ética organizacional, que permitem identificar os aspetos a aperfeiçoar e o desencadear de ações de melhoria contínua adequadas.

Em conformidade, é de salientar, de entre os diversos mecanismos e ferramentas para verificação do desempenho ético da organização, prevenção de situações e dinamizadores da melhoria contínua, os seguintes:

- Código de Ética e de Conduta
- Plano de Prevenção de Riscos de Gestão (PPRG)
- Carta da Qualidade
- Sistema de Gestão de Reclamações
- Projetos de melhoria para a eficiência de processos e procedimentos, no âmbito de práticas organizacionais
- Estudos de monitorização da satisfação dos utentes do IEFP, I.P., (singulares e coletivos)



5. Acompanhamento e Revisão

O controlo interno é uma forma de organização que pressupõe a existência de um plano e de sistemas coordenados destinados a prevenir a ocorrência de erros e irregularidades ou a minimizar as suas consequências e a maximizar o desempenho da entidade/unidade orgânica no qual se insere.

Assim, o controlo interno é entendido como um conjunto de orientações técnicas e normativas, com vista à verificação da legalidade dos atos praticados e da conformidade da conduta dos agentes nele intervenientes com os princípios éticos que lhe são aplicados, e constitui-se como uma componente essencial da gestão do risco, funcionando como salvaguarda da retidão da tomada de decisões, uma vez que previne e deteta situações anormais.

O IEFP, I.P. procede ao controlo periódico, dos diversos “instrumentos existentes”, nesta matéria, no sentido de verificar se está a ser assegurado o cumprimento dos objetivos definidos.

O acompanhamento, avaliação e revisão destes instrumentos, devem estar consubstanciados em Relatórios de Execução, a serem coordenados pela Assessoria da Qualidade, Jurídica e de Auditoria.

6. Instrumentos de Gestão Integrados no Documento Estratégico

Os diversos instrumentos de gestão existentes no IEFP, I.P., visam orientar a atividade do Instituto para a prossecução dos seus objetivos, desempenhando um papel fundamental na eficiente gestão dos recursos que lhe estão afetos.

Assim, o presente documento estratégico integra os seguintes instrumentos de gestão:

➤ Código de Ética e de Conduta

➤ Plano de Prevenção de Riscos de Gestão

➤ Carta da Qualidade

➤ Sistema de Gestão de Reclamações, Opiniões, Sugestões e Elogios

➤ Manual de procedimentos – Organismo Intermédio