

**Carta da
Qualidade**



IEFP I.P.



APRESENTAÇÃO

A presente “Carta da Qualidade” formaliza o compromisso público que o IEFP I.P. assume perante os seus stakeholders , nomeadamente os seus utentes e colaboradores, relativamente aos serviços que presta.

Este documento, é um documento dinâmico, aberto às exigências crescentes da sociedade e do mercado, podendo e devendo ser melhorado, de forma contínua, face aos desafios da própria missão do IEFP, I.P.

“O nosso compromisso é consigo”



ENQUADRAMENTO LEGAL E ÉTICO

O Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P., abreviadamente designado por 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.

Com sede em Lisboa, a sua jurisdição abrange todo o território nacional, dispondo de 5 delegações regionais (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve).

O IEFP, I.P. publicou em dezembro de 2014 o seu Código de Ética, no qual se enquadram e espelham os seus Valores, promovendo-o ativamente junto de todos os seus trabalhadores.

Quadro Jurídico Nacional

- Decreto-Lei n.º 143/2012, de 11 de julho – Lei Orgânica do IEFP, I.P.
- Portaria n.º 319/2012, de 12 de outubro, alterada pela Portaria n.º 191/2015, de 29 de junho – Estatutos do IEFP, I.P.



Missão

O IEFP, I.P. é o serviço público de emprego nacional que tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego, desenvolvendo políticas ativas no combate ao desemprego e exclusão social, e a promoção e desenvolvimento de ações de formação profissional adequadas às necessidades do mercado, com vista à modernização e desenvolvimento do tecido económico e empresarial.



Missão



Visão



Valores

Visão

O IEFP, I.P. pretende destacar-se como:

- Um serviço indispensável e de excelência no combate ao desemprego, através do permanente reforço do ajustamento entre a procura e a oferta de emprego;
- Uma referência na valorização das qualificações dos cidadãos jovens e adultos, e no reforço das suas competências, através do desenvolvimento de uma política de formação profissional, que potencie a sua empregabilidade;
- Uma organização que promove a formação contínua dos seus colaboradores, no sentido de garantir a crescente qualidade do seu desempenho e o desenvolvimento das suas competências.



Missão



Visão



Valores

Valores

- Profissionalismo, ética e respeito;
- Responsabilidade, objetividade e imparcialidade;
- Compromisso com a qualidade e a melhoria contínua
- Orientação para as necessidades atuais e futuras dos seus clientes, esforçando-se por exceder as suas expectativas;
- Inovação e simplificação de processos, produtos e serviços;
- Desenvolvimento dos seus recursos humanos, apostando na aquisição de novas competências;
- Cultura de promoção da responsabilidade social e da sustentabilidade ecológica, tanto no domínio interno como externo;
- Acessibilidade e proximidade nos contactos e acesso aos serviços.



COMPROMISSOS

Para a prossecução da sua missão, o IEFP, I.P. definiu um conjunto de objetivos estratégicos, cuja concretização se consubstancia no desenvolvimento de um vasto leque de atividades, operacionais e não operacionais, orientadas para a prestação de serviços cada vez mais eficazes e eficientes.



O alcance de cada um dos **objetivos estratégicos do IEFP, I.P.** assenta na assunção dos seguintes **compromissos**:



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Promover o emprego
e a empregabilidade**

Intensificar a sua intervenção no mercado de trabalho, através do reforço do ajustamento entre oferta e a procura de emprego, visando minorar o impacto social do desemprego.

Promover uma maior captação de ofertas junto de entidades empregadoras, através de processos dinâmicos e interativos.

Promover medidas que incentivem o acolhimento e integração de públicos, especialmente os que apresentam dificuldades acrescidas de integração.

Incentivar e apoiar o empreendedorismo e a criação de empresas que originem a criação de emprego e contribuam para a dinamização das economias locais.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Promover a qualificação
profissional**

Desenvolver formação profissional para públicos ativos empregados e desempregados, visando reforçar as suas competências e qualificações e, por essa via, melhorar a sua empregabilidade.

Privilegiar a empregabilidade e a utilidade social do processo formativo, com particular ênfase para as áreas técnicas, para o setor de bens e serviços transacionáveis e para a reindustrialização do país.

Reforçar a formação profissional para pessoas portadoras de deficiência e incapacidade, dotando-as de competências ajustadas para o ingresso, reingresso ou permanência no mundo laboral.

Continuar a apostar na formação dos jovens, designadamente através da dupla certificação (escolar e profissional), em estreita ligação com o tecido empresarial.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Promover a modernização
e reforço da intervenção
do serviço público
de emprego**

Aumentar a eficácia no ajustamento entre oferta e procura no mercado de trabalho, fomentando a proatividade dos métodos de trabalho, apostando num atendimento personalizado.

Tornar o Serviço Público de Emprego mais simples, acessível e dinâmico, garantindo a proximidade com os cidadãos através do incremento das plataformas online.

Intensificar a participação no processo de benchmarking dos serviços públicos de emprego europeus, procurando identificar boas práticas, suscetíveis de serem adotadas em Portugal.

Dinamização de condições propiciadoras de empregabilidade, com a aposta forte em parcerias e protocolos com entidades nacionais e estrangeiras, públicas e privadas.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Reforçar a eficácia,
eficiência
e qualidade do serviço**

Implementar mecanismos de avaliação e de monitorização permanentes do desempenho, no quadro de uma gestão e avaliação de objetivos, no propósito de concretizar a eficácia e a eficiência dos serviços.

Responder atempadamente às reclamações e sugestões formuladas, adotando medidas de gestão adequadas para fazer face às mesmas.

Simplificar e redefinir métodos de trabalho, com identificação clara dos processos e agentes na cadeia de valor da organização, com especial relevância para os que se desenvolvem diretamente com os utentes.

Criar mecanismos de auscultação de necessidades e expectativas dos utentes e monitorizar, com regularidade, o seu nível de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo IEFP, I.P.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Otimizar a interação
com os utentes**

Disponibilizar ferramentas para uma fácil acessibilidade à informação, bem como disponibilizar diversos canais de interação com os serviços.

Proporcionar as melhores condições físicas e ambientais aos utentes em todas as instalações do IEFP, I.P.

Pautar a atuação dos trabalhadores do IEFP, I.P. por níveis de eficiência, responsabilidade, compromisso, lealdade e transparência, assegurando a satisfação das necessidades das entidades e dos cidadãos.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Promover e reforçar as
parcerias estratégicas com
as empresas**

Reforçar as competências e proximidade no serviço a prestar às empresas.

Tornar o serviço de emprego mais acessível às empresas, por forma a possibilitar um acesso multicanal e simplificado a um conjunto de serviços de informações.

Disponibilizar um serviço de aconselhamento e apoio às empresas, que facilite a identificação das medidas, serviços e programas ajustados aos seus objetivos e que contribuam para a valorização das suas estratégias de inovação e investimento nos recursos humanos.

Proporcionar soluções à medida, especialmente na área da formação, que contribuam para a atualização das competências dos trabalhadores, potenciem a manutenção de postos de trabalho e propiciem a modernização dos processos de trabalho nas empresas.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

**Dinamizar a melhoria
contínua do clima
organizacional/social**

Promover uma eficaz gestão do desempenho dos trabalhadores, através do ajustamento e conciliação das funções com as competências pessoais e profissionais.

Auscultar, periodicamente, o grau de satisfação dos trabalhadores e incentivar o seu envolvimento na melhoria contínua dos serviços. Criar mecanismos facilitadores da partilha e troca de informações que conduzam a um espírito de unidade e pertença na organização.

Manter um diálogo permanente com as entidades e estruturas representativas dos colaboradores, em prol do crescimento mútuo, sem perder de vista os seus interesses enquanto instituição pública.

Promover a qualificação dos seus trabalhadores numa perspetiva de valorização pessoal e profissional.



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover a responsabilidade social

Envolver ativamente todos os colaboradores na adoção e implementação de práticas socialmente responsáveis, nos domínios dos Direitos Humanos, Práticas Laborais, Práticas Operacionais Justas, Comunidade e Ambiente.

Dinamizar atividades e iniciativas dirigidas aos seus colaboradores, que contribuam para o aumento da motivação, do bem-estar e do desempenho profissional.

Divulgar as atividades desenvolvidas no âmbito da responsabilidade social, bem como dos impactos e resultados alcançados.

Adotar as melhores práticas de proteção do ambiente, promovendo uma gestão co-eficiente, no sentido de minimizar o impacto ambiental das suas atividades e uma utilização responsável dos recursos do IEFP, I.P.



A QUALIDADE ESTÁ NAS PESSOAS