



IEM IP-RAM

Instituto de Emprego da Madeira

# Inquérito de avaliação da satisfação Entidades beneficiárias de programas de emprego Resultados de 2025



## 1 SATISFAÇÃO COM O IEM

Em 2025, **97,5% das entidades inquiridas manifestaram-se “Satisfeitas” ou “Muito Satisfeitas”** com os serviços do IEM no âmbito dos programas de emprego. Apenas 2,5% das entidades consideram-se “Insatisfeitas” ou “Muito Insatisfeitas”.

Estes resultados, obtidos através da última questão da grelha, permitem apurar um **grau médio de 3,64**, numa escala de 1- *Muito Insatisfeito* a 4- *Muito Satisfeito*.

Comparativamente aos resultados de 2024, a proporção de entidades satisfeitas ou muito satisfeitas aumentou em 2,1 pontos percentuais (p.p.) e o grau médio de satisfação teve um crescimento de 0,06.

Todas as 8 questões anteriores, que permitem aferir temas de maior ou menor satisfação apresentam graus de satisfação elevados, **sendo os valores mais altos obtidos nas questões seguintes**, à semelhança do que se verificou em 2024:



Grau médio  
**3,64**

**97,5% entidades Satisfeitas  
ou Muito Satisfeitas**



**3,71**  
**97,7%**

*“7. Utilidade dos apoios do IEM de que beneficiou, para a sua entidade”.*



**3,69**  
**97,5%**

*“3. Atendimento pelos técnicos especializados”*

Em sentido contrário, com um grau de satisfação de 3,49 as questões **“4. Clareza dos formulários e minutas”** e **“1. Divulgação dos serviços e apoios que o IEM presta”** são as menos consensuais, ainda assim, situam-se no nível de “Muito Satisfeito”. Importa também referir que estas questões recolheram 94,6% e 96,1% de respostas nos níveis 3 e 4 da escala, respetivamente.

No comparativo com o grau médio apurado em 2024, realça-se que as **7 das 8 questões melhoraram o resultado em 2025**, registando-se a manutenção do valor do ano anterior para a questão “8. Relevância do apoio do IEM na criação efetiva de emprego/ no reforço da empregabilidade dos participantes.” (3,58).

Os maiores aumentos registaram-se nas questões “**3. Atendimento pelos técnicos especializados**” (3,69) e “**5. Clareza da definição dos objetivos e condições da parceria**” (3,58), ambas com um incremento de 0,11 face ao grau médio de 2024.

Questões	Grau médio		% de respostas em 2025 por nível 1 a 4	
	2024	2025	Muito Insatisfeito	Muito Satisfeito
1. Divulgação dos serviços e apoios que o IEM presta	3,44	3,49	40,2	55,9
2. Informação e documentação disponível online	3,49	3,53	39,8	57,5
3. Atendimento pelos técnicos especializados	3,58	3,69	23,5	74,0
4. Clareza dos formulários e minutas	3,43	3,49	38,4	56,2
5. Clareza da definição dos objetivos e condições da parceria	3,47	3,58	35,3	62,2
6. Informação prestada ao longo do processo administrativo	3,51	3,58	31,5	64,3
7. Utilidade dos apoios do IEM de que beneficiou, para a sua entidade	3,64	3,71	22,5	75,2
8. Relevância do apoio do IEM na criação efetiva de emprego/ no reforço da empregabilidade dos participantes	3,58	3,58	31,8	64,3
9. Satisfação global com os serviços do IEM no âmbito dos programas de emprego	3,58	3,64	28,6	68,9

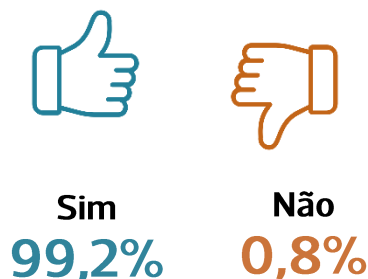
## 2 GOSTARIA DE VOLTAR A BENEFICIAR DOS APOIOS DO IEM?

No conjunto dos 486 questionários recolhidos, 482 entidades deram resposta positiva à questão “10. Gostaria de voltar a beneficiar dos apoios do IEM, no âmbito de programas de emprego?”, num total de 98,0% das entidades inquiridas.

Este resultado é superior ao alcançado em 2024 (98,0%), registando-se um ligeiro aumento de 1,2 pontos percentuais.

De salientar que das quatro entidades que responderam “Não” a esta questão, três consideraram-se muito satisfeitas, de forma global, com os serviços prestados pelo IEM (questão 9), e uma considerou-se satisfeita.

É ainda de referir que todas as entidades que se manifestaram globalmente muito insatisfeitas/insatisfeitas (na questão 9) afirmaram querer voltar a beneficiar dos programas de emprego, o que revela a importância dos apoios do IEM para as entidades.



## 3 SUGESTÕES DE MELHORIAS

A última questão, de texto livre, permitiu recolher **156 sugestões de melhoria**, apresentadas por 130 entidades, sendo aqui agregadas por 9 temas de modo a fornecer um panorama global.



Por fim, destacam-se os **28 comentários elogiosos e de satisfação com os serviços do IEM**, entre os quais:

- *“De um modo geral, consideramos que o IEM presta um serviço de excelência, pelo que não é fácil apontar aspetos a melhorar.”*
- *“Considero muito positiva a reunião/visita de técnico do IEM ao local de trabalho de forma a conversar com o orientador e participante, pelas duas vezes no nosso caso, foi um bom apoio para manter as atividades conforme plano previsto inicialmente, bem como para fazer um balanço e avaliação de ambas as partes.”*
- *“Gostaríamos de enaltecer o papel fundamental que esse Instituto desempenha, destacando os Programas de Emprego como uma verdadeira mais-valia para a nossa organização, na medida em que contribuem para o reforço das nossas equipas e para a prossecução da nossa missão social e institucional.”*



## Metodologia

O inquérito foi realizado de **14 a 23 de janeiro de 2026** através de formulário **online** sendo distribuído a todas as entidades que, nos meses de janeiro a dezembro de 2025, beneficiaram de programas de emprego do IEM, de acordo com os seguintes critérios estabelecidos em função do tipo de apoio concedido:

1. Programas de melhoria da empregabilidade (ocupacionais, estágios etc.): entidades que registem a conclusão da participação;
2. Incentivos à criação líquida de emprego: entidades que receberam o pagamento do incentivo à criação do posto de trabalho.

O formulário foi enviado para os endereços eletrónicos disponibilizados pelas entidades, dirigidos aos representantes das mesmas.

Foram enviados emails a 776 entidades enquadradoras, tendo-se obtido **486 respostas**, excluindo-se as respostas nulas ou duplicadas, caso estejam identificadas, bem como os questionários em que as respostas da grelha são incoerentes com o comentário. Nos casos de duplicação de resposta, consideram-se as respostas mais recentes, incluindo-se todas as sugestões registadas.

Apura-se assim uma taxa de resposta de 62,6%.

Todas as sugestões foram integralmente registadas e submetidas à apreciação do Conselho Diretivo do IEM e aos dirigentes da área dos programas de emprego.