



IEM IP-RAM

Instituto de Emprego da Madeira



# Relatório de Atividades 2024

**INSTITUTO DE EMPREGO DA MADEIRA IP-RAM**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024**

## ÍNDICE

1. O IEM, IP-RAM.....	3
2. Enquadramento .....	5
3. Linhas estratégicas do IEM para 2024.....	18
4. Autoavaliação.....	24
4.1. Objetivos operacionais.....	25
4.2. Meios disponíveis.....	33
4.3. Balanço Social.....	37
4.4. Sistema de controlo interno.....	38
4.5. Apreciação por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados .....	45
4.6. Audição de dirigentes intermédios e demais colaboradores.....	47
4.7. Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas .....	50
4.8. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....	67
4.9. Avaliação final .....	72

ANEXO I - QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANEXO II - Balanço Social 2024

## SIGLAS

AD&C - Agência para o Desenvolvimento e Coesão, I.P.  
BREPP - Beneficiário Responsável pela Execução das Políticas Públicas  
CD - Conselho Diretivo  
CE - Centro de Emprego  
CRE - Sistema de Informação de Apoio ao Centro de Emprego  
DGCI - Direção-Geral de Contribuições e Impostos  
DAF - Direção Administrativa e Financeira  
DPE - Direção de Programas de Emprego  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública  
DREM - Direção Regional de Estatística da Madeira  
DROT - Direção Regional do Orçamento e Tesouro  
DRP - Direção Regional do Património  
FSE - Fundo Social Europeu  
IDR - Instituto de Desenvolvimento Regional, IP-RAM  
IEM - Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM  
IGF - Inspeção-Geral de Finanças  
INE - Instituto Nacional de Estatística, IP  
PRR – Plano de Recuperação e Resiliência  
PRE - Plano Regional de Emprego  
OIT - Organização Internacional do Trabalho  
QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização (estrutura do SIADAP-RAM 1)  
RAM - Região Autónoma da Madeira  
REACT-UE - Programa de Assistência da Recuperação para a Coesão e os Territórios da Europa  
SIADAP-RAM - Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira  
SIADAP-RAM 1 - Subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da administração pública regional  
SIADAP-RAM 2 - Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Dirigentes da Administração Pública Regional  
SIADAP-RAM 3 - Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Trabalhadores da Administração Pública Regional  
SIAG - Sistemas Integrados de Apoio à Gestão  
SIGPE - Sistema Integrado de Gestão de Programas de Emprego  
SRITJ - Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude  
SMS - *Short Message Service*, serviço de mensagens curtas entre dispositivos móveis  
UE - União Europeia  
UE27 - União Europeia a 27 países

## 1. O IEM, IP-RAM

### Enquadramento legal

O Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM, criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2009/M, de 17 de abril, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 3/2013/M, de 2 de janeiro, é um Instituto Público dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e de património próprio, integrado na administração indireta da Região Autónoma da Madeira.

De acordo com a estrutura do XIV Governo Regional, aprovada através do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2023/M, de 10 de novembro, o Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM é tutelado pela Secretaria Regional da Inclusão e Juventude (SRIJ). Posteriormente, com a publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2024/M, de 12 de julho, que aprova a organização e funcionamento do XV Governo Regional da Madeira, o IEM passa a estar sob a tutela da Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude (SRITJ).

Com a entrada em vigor da Portaria n.º 583/2019, de 7 de outubro, que revogou a Portaria n.º 151/2012, de 29 de novembro, a organização interna dos serviços do IEM, IP-RAM foi alvo de uma reestruturação com o intuito de dotá-lo de uma estrutura orgânica mais adequada à dimensão das exigências e das responsabilidades que decorrem da sua atividade.

### Atribuições

O IEM tem como principais atribuições:

- a) Promover as políticas de emprego da Região Autónoma da Madeira, contribuindo para a sua definição;
- b) Elaborar, executar, acompanhar e avaliar as medidas ativas de emprego que sejam adequadas à execução das políticas de emprego;
- c) Gerir as verbas do Fundo Social Europeu atribuídas à Região e que estejam destinadas às áreas de emprego e coesão social;
- d) Promover o ajustamento entre a oferta e a procura de emprego, atendendo às necessidades do mercado de trabalho e às qualificações e experiência profissional dos desempregados registados;
- e) Proporcionar informação e orientação profissional;
- f) Receber os requerimentos para atribuição de prestações de desemprego e analisar a sua conformidade, nomeadamente no que respeita à involuntariedade da situação de desemprego;
- g) Efetuar os controlos que a lei determine em relação aos beneficiários de prestações de desemprego;
- h) Exercer as competências que lhe sejam atribuídas em matéria de entrada e permanência de cidadãos estrangeiros oriundos de países extracomunitários;

- i) Tratar e sistematizar a informação e os dados referentes ao desemprego na Região, realizando os estudos, análises e projeções necessários ao melhor acompanhamento da situação e à procura constante das soluções mais adequadas;
- j) Promover e apoiar o acesso à mobilidade profissional, nomeadamente no espaço europeu;
- l) Credenciar as cooperativas, para os efeitos previstos na legislação cooperativa, e manter atualizados os dados referentes à sua legalização e atividades;
- m) Colaborar com entidades do setor cooperativo, ou com ele relacionadas, na realização de ações de formação e informação, bem como promover e apoiar a realização de estudos sobre o setor cooperativo;
- n) Exercer as competências em matéria de licenciamento e atividade das empresas de trabalho temporário que lhe sejam atribuídas;
- o) Exercer todos os demais poderes e competências que lhe sejam conferidos por lei ou delegados pelo Secretário Regional da tutela.

### **Missão**

O IEM tem por missão a coordenação e execução da política de emprego na Região Autónoma da Madeira, promovendo a criação e a qualidade do emprego e combatendo o desemprego, através da implementação de medidas ativas e da execução de ações de promoção do emprego.

### **Visão**

Encontrar, a cada momento, as melhores respostas para os utentes que precisam de apoio na área do emprego.

### **Valores corporativos**

#### **Compromisso**

- ... com o serviço público no cumprimento dos princípios de legalidade, transparência e isenção;
- ... com todos os trabalhadores na melhoria contínua das suas competências;
- ... com os cidadãos na sua relação com o IEM.

#### **Valorização dos colaboradores**

- ... porque valorizamos o saber, o saber-fazer e o saber-estar;
- ... porque promovemos o encontro e partilha de saberes, ideias e experiências;
- ... porque apostamos no desenvolvimento e reconhecimento de competências.

#### **Qualidade**

- ... no rigor dos processos e métodos de trabalho adotados;
- ... no compromisso com os melhores resultados.

## 2. ENQUADRAMENTO

### Ambiente externo

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a economia global encontra-se em fase de desacelaramento, o que dificulta a recuperação total dos mercados de trabalho. No seu relatório *Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo: Tendências 2025*, este organismo conclui que o emprego global permaneceu estável em 2024 e só cresceu graças ao aumento da população ativa, que manteve a taxa de desemprego em 5%.

A nível da União Europeia, segundo as últimas previsões económicas da Comissão Europeia, de novembro de 2024, após um longo período de estagnação, o ano de 2024 mostrou um crescimento modesto, ao mesmo tempo que o processo de desinflação prosseguiu. O crescimento do emprego e a recuperação dos salários reais continuaram a apoiar o rendimento disponível dos agregados familiares.

O mercado de trabalho manteve-se forte, com um nível historicamente baixo de desemprego. A taxa de desemprego na UE atingiu um novo mínimo histórico de 5,8% no último trimestre do ano. Analisando o ano de 2024 na sua globalidade, a taxa de desemprego situou-se em 5,9% e prevê-se que mantenha este percurso descendente.

Segundo o Gabinete de Estatísticas da Comissão Europeia, Portugal, com um taxa média anual de 6,5%, situa-se na 10ª posição no ranking dos 27 países, liderado pela Espanha (11,4%) e pela Grécia (10,1%).

O INE divulga um valor anual um pouco inferior, de 6,4% para a taxa anual de desemprego de Portugal em 2024, o que se traduz numa diminuição de 0,1 p.p. em relação a 2023 e corresponde à segunda taxa de desemprego anual mais baixa desde 2011, a seguir à de 2022 (6,1%).

Contudo, observa-se um aumento deste indicador no último trimestre do ano, passando de 6,1% para 6,7%, denunciando o efeito não só da sazonalidade da atividade económica, mas também de algum impacto de um contexto atual desfavorável, de incerteza, após o mercado de trabalho ter resistido aos diversos e sucessivos “choques” dos últimos anos.

Apesar deste ligeiro decréscimo da taxa anual de desemprego, o número de pessoas desempregadas manteve-se praticamente inalterado em relação ao ano anterior.

Efetivamente a população ativa no país aumentou 1,1% em relação ao ano anterior (61,1 mil), refletindo um aumento equivalente da população empregada, que atingiu um total de 5,1 milhões de trabalhadores, representando um novo recorde, em termos anuais, na série do INE iniciada em 2011.

Deste modo, a economia portuguesa criou, em 2024, cerca de 61,1 mil postos de trabalho, um abrandamento face aos cerca de 97 mil empregos criados no ano anterior.

Os dados deste Instituto mostram que para este aumento do emprego destacam-se, principalmente, os acréscimos do emprego nos seguintes segmentos populacionais: pessoas dos 55 aos 64 anos (26,6 mil; 2,7%); com ensino superior (98,4 mil; 6,0%); empregados no sector dos serviços (63,0 mil; 1,7%) sobretudo no conjunto nas atividades de “Administração pública e defesa; segurança social obrigatória” e de “Educação”, cujo aumento (30,9 mil; 4,2%)

representou 49,0% da variação do sector. Importa ainda realçar que o emprego cresceu mais significativamente sob a forma de contrato sem termo (97,9 mil; 2,8%).

Na região, o ano de 2024 foi marcado por um comportamento positivo mais vigoroso do mercado de trabalho, com aumentos de 3,2% da população ativa e de 3,6% da população empregada e um decréscimo de 2,5% da população desempregada.

Com mais 4,4 mil empregados face a 2023, a região atingiu o valor recorde de 126,4 mil empregados em média anual, a que corresponde uma taxa de emprego (16 aos 89 anos), de 57,1%, tendo aumentado 1,4 p.p. em relação ao ano anterior.

A taxa de emprego da população residente com idade entre 20 e 64 anos (%), uma das metas do Plano de ação do Pilar dos direitos Sociais, atingiu o valor de 76,3% na Região, após um crescimento de 2,8 pontos percentuais comparativamente ao ano anterior, contribuindo para o valor nacional de 78,5%. Portugal ultrapassou, assim, em 2024 a meta que se propôs atingir em 2030 (78%), enquanto a União Europeia ainda caminha, a bom passo, para o mesmo objetivo, tendo registado uma taxa global de 75,8%. Portugal mantém a posição no ranking europeu, encontrando-se no 12º lugar entre os 27 países, com um valor bem acima da média europeia a 27 países e da Zona Euro (75,8% e 75,3%, respetivamente).

Quanto à taxa de desemprego na região, e tendo em consideração as médias anuais, a taxa de desemprego foi bastante inferior à nacional, fixando-se em 5,6% para 2024, menos 0,4 pontos percentuais (p.p.) do que em 2023 e menos 0,3 p.p. do que o valor nacional (5,9%). Trata-se do valor mais baixo alguma vez registado desde 2011.

A população desempregada na RAM foi estimada em 7,6 mil pessoas, tendo diminuído 2,5% em relação ao ano anterior (7,7 mil desempregados em 2023).

Para além da taxa de desemprego, a dinâmica do mercado de trabalho pode também ser analisada através dos indicadores subutilização do trabalho, que agrega a população desempregada, o subemprego de trabalhadores a tempo parcial, os inativos que estão à procura de emprego, mas não estão disponíveis e os inativos que estão disponíveis, mas que não procuram emprego. Na região, cerca de 14,3 mil pessoas estavam em situação de subutilização do trabalho em 2024, correspondendo a uma diminuição de 12,0% face ao ano anterior. A taxa de subutilização do trabalho foi de 10,4%, valor inferior em 1,7 p.p. comparativamente a 2023, constituindo o valor mais baixo da série. Pela primeira vez nesta série iniciada em 2011, este indicador é inferior à média do país (11,0%) com um diferencial de -0,6 p.p., que atingia valores de 6,2 p.p. em 2014 e de 4,5 p.p. em 2021.

Neste contexto, em 2024, quer no país, quer na região, o desemprego de longa duração atingiu os valores mais baixos da última década, com a região a registar uma taxa inferior ao nacional (2,3% e 2,4%, respetivamente). No país, a proporção de desempregados há 12 e mais meses (longa duração) foi de 36,9%, registando um decréscimo de 0,8 p.p. em relação ao ano anterior, sendo que 59,1% dos desempregados de longa duração se encontravam nesta situação há 24 e mais meses. Na Região, apesar de registar um decréscimo de 8,9 p.p. face a 2023, a proporção de desempregados de longa duração no total do desemprego revelou-se ainda superior à nacional, sendo de 40,4% em 2024.

Estes indicadores sinalizam um mercado de trabalho mais flexível e adaptável, consistente com menores dificuldades de empregabilidade.

Contudo, a melhoria destes indicadores não beneficiou todos os grupos do mercado de trabalho da mesma forma, sendo mais preocupante a inserção profissional das pessoas mais jovens.

De acordo com a OIT, o desemprego juvenil mostra poucos sinais de melhoria, permanecendo em valores elevados, de 12,6%, mais do dobro do valor de desemprego global (5%). Segundo os dados do Relatório Perspetivas Sociais e de Emprego no Mundo: Tendências 2025, a percentagem de jovens que não estudam, não trabalham nem estão em formação (NEET) era de 20,4% em 2024, com diferenças significativas entre os géneros. Com 28,2%, a proporção de mulheres jovens que são NEET é muito maior do que a de seus colegas homens (13,1%). As taxas consistentemente altas de NEET são indicativas da exclusão contínua dos jovens do mercado de trabalho, bem como da perda de oportunidade de desenvolver capital humano.

As mulheres e os jovens continuam a ser apontados como os dois grandes grupos mais vulneráveis à pobreza, sendo especialmente desfavorecidos no mercado de trabalho.

Na União Europeia a taxa de atividade das mulheres entre 20 e 64 anos é de 70,7%, sendo de 75,7% em Portugal. Para os homens este indicador ascende aos 80,0% na UE27, contra 80,4% em Portugal. Na região, a taxa de atividade no grupo 16-64 anos é de 75,0% para as mulheres e 77,4% para os homens. Assim o país e a região apresentam um diferencial inferior à média europeia (RAM: -2,4 p.p.; PT: -4,7 p.p. e UE27: -9,3 p.p.).

Em termos de taxa de desemprego, em 2024, a nível da união a 27 países, embora a taxa de emprego das mulheres tenha diminuído um pouco mais do que a dos homens (0,2 p.p. versus 0,1 p.p.), este indicador das mulheres foi superior à dos homens (6,2% versus 5,7%).

Também em Portugal, e de acordo com os dados do INE, o desemprego feminino manteve-se superior em 0,8 p.p. ao masculino em 2024 (6,8% vs. 6,0%).

Na Madeira, o impacto da crise pandémica nas mulheres foi evidente na taxa de desemprego, com as mulheres a passarem a ter uma taxa de desemprego superior à dos homens, situação que não verificou entre 2011 e 2019. Desde o ano de 2022 o hiato entre géneros tem vindo a decrescer, embora a um ritmo cada vez menor. Em 2024 houve uma estagnação deste diferencial, que se manteve em -0,5 p.p., com a taxa de desemprego a fixar-se, em média, num valor de 5,9% para as mulheres e de 5,4% para os homens.

No que se refere aos jovens NEET, os dados do Eurostat apontam para uma taxa de jovens NEET (rácio dos NEET sobre o total de jovens do mesmo grupo etário) até aos 29 anos de 11,0% em 2024 para a UE27, reduzindo ligeiramente o valor do ano anterior (0,2 p.p.). Com um valor de 8,7%, Portugal está com um valor significativamente abaixo da média europeia, e mantém-se na 19ª posição no ranking liderado pela Roménia (19,4%) e pela Itália (15,2%), com o valor mínimo a ser registado nos Países Baixos (4,9%) e na Suécia (6,3%).

Segundo este organismo, na Região, a taxa de jovens NEET no grupo etário 15-29 anos ficou-se em 10,1%, registando um decréscimo de 0,4 p.p. face a 2023.

Ainda os dados do INE, relativos ao universo dos jovens NEET entre os 16 e o 34 anos, estimaram uma média de 2,5 mil jovens com idade inferior aos 25 anos, e outros cerca de 3,2 mil com idades entre os 25 a 34 anos, inclusivamente, totalizando cerca de 5,7 mil jovens NEET na região, em média de 2024, menos 0,5 mil do que em 2023. A taxa de jovens NEET apresenta uma redução muito significativa, passando de 17,5% em 2021, para os atuais 10,9%, aproximando-se do valor nacional que passou de 10,9% em 2021 para 9,4% em 2024.

Este indicador reflete também o retorno dos jovens ao mercado de trabalho e/ou à formação, de forma mais efetiva do que a taxa de desemprego, sendo relevante observar que, pela primeira vez desde a pandemia, na Região, os NEET deixaram de ser constituídos maioritariamente por jovens inativos em vez de desempregados, tendo-se passado para uma situação de equilíbrio (desempregados: 50,1%; inativos: 49,%).

Quanto à taxa de desemprego jovem entre os 16 e os 24 anos, importa salientar que este evoluiu em sentido contrário à taxa de desemprego global, quer na UE27, quer em Portugal.

No ano de 2024 a UE27 registou uma taxa de desemprego de 14,9%, mais 0,4 p.p. do que em 2023, que corresponde a mais do dobro da taxa global (5,7%). Apesar do aumento de 1,1 p.p. face a 2023, Portugal mantém a 6ª posição no ranking decrescente, com um valor de 21,6%, numa ordenação em que a Espanha (26,5%) e a Suécia (24,3%) apresentam os valores mais elevados, e a Alemanha (6,6%) e os países Baixos (8,7%) os valores mais baixos.

O INE/DREM não publicou dados anuais para a taxa de desemprego jovem na região, contudo o valor de 21,4% registado no 3º trimestre de 2024 evidencia uma situação um pouco menos favorável na região do que no país, que registava uma estimativa de 19,7% no mesmo trimestre. Com uma informação muito limitada, apenas pode ser feita a comparação com o dado anterior disponível, relativo ao primeiro trimestre de 2021, momento em que esta taxa era de 44,2% na Região e de 23,5% no país, o que revela a enorme redução alcançada na Região.

No que respeita ao desemprego registado pelo IEM, no final de dezembro de 2024, estavam inscritos 6.831 desempregados no IEM, um número bastante inferior ao registado no final do ano anterior (7.600 desempregados; -769 inscritos; -10,1%).

Entre os desempregados inscritos no fim do ano, 2.619 (38,3%) estavam em situação de desemprego de longa duração (DLD), traduzindo-se num decréscimo de 21,0% face a 2023, e 994 inscritos (14,6%) eram jovens com menos de 25 anos. Em termos de evolução o número de jovens manteve-se estável (-1,2%) com os decréscimos mais acentuados, em termos de grupos etários, a terem sido registados nos grupos com mais idade. Contudo, apesar de o número de candidatos com idade igual ou superior a 55 anos ter reduzido fortemente face ao ano anterior (-14,1%), continua a representar 30% do total de inscritos.

As mulheres são maioritárias no desemprego registado, representando 56,5% dos inscritos no fim de 2024. Pela primeira vez o grupo dos que possuem habilitação iguais ou inferiores ao 9º ano de escolaridade, sendo consideradas baixas pelos padrões europeus atuais, não representa a maioria dos inscritos, passando de 51,1% em 2023 para 46,9% em 2024. Importa realçar que entre estes contavam-se ainda 233 (3,4%) candidatos sem qualquer nível de escolaridade completo.

De forma sintética, apesar da melhoria contínua verificada nos principais indicadores do mercado de emprego, o IEM deve continuar a orientar a sua atuação para a promoção do emprego nos grupos com maiores dificuldades de inserção profissional, entre os quais se destacam os mais jovens e os mais velhos, os desempregados de longa duração, mas também os grupos particulares com maiores dificuldades de reinserção profissional, entre as quais as pessoas com deficiência e/ou incapacidade, para os quais não são divulgados dados estatísticos a nível regional.

### **Política pública de emprego**

A atuação do IEM é condicionada pelos constrangimentos externos referidos anteriormente, pela estratégia definida pelo Programa de Governo e ainda pelos instrumentos resultantes da Estratégia Europeia para o Emprego.

A Comissão Europeia propôs a estratégia “Europa 2020”, que tem como objetivo promover o crescimento inteligente, sustentável e inclusivo, acompanhado de um elevado nível de emprego, de produtividade e de coesão social.

A política de emprego para a Região pretende contribuir para o êxito global da estratégia, essencialmente para a elevação do emprego e o combate ao desemprego, enquanto impulsionadora do crescimento e do desenvolvimento sustentáveis.

O papel do IEM é crucial na concretização das medidas e orientações seguidas pelo Governo Regional da Madeira no que concerne aos objetivos e orientações estratégicas para o emprego, bem como no contributo que dá para corrigir desajustamentos, prevenir situações e antecipar soluções adequadas à constante mutação do mundo do trabalho.

O Programa do XV Governo Regional da Madeira, que tomou posse em 6 de junho de 2024, estabeleceu como orientações Estratégicas para o Emprego, no âmbito direto da atividade do IEM:

- **Materializar as ações previstas no Plano Regional do Emprego para a Região Autónoma da Madeira (PRE 2021-2027)**, nomeadamente as que promovam o emprego digno e de qualidade, a qualificação profissional de mão de obra ajustada às necessidades do mercado de trabalho e um mercado de trabalho cada vez mais inclusivo, acompanhando as metas anuais por meio de monitorização contínua e permitindo ajustes estratégicos conforme necessário.

Ao longo do ano de 2024 foi dada continuidade ao processo de monitorização das medidas prevista no PRE 2021-2027, tendo sido produzidos os relatórios semestrais de monitorização. Desta forma, e de acordo com a informação reportada pelos diversos atores institucionais responsáveis pela execução destas medidas, 48 das 91 medidas com metas para 2024 (52,7%) cumpriram os objetivos estabelecidos para o ano. Contudo, o grau de execução global das medidas do PRE em 2024 é de 105,9%, o que traduz o facto de várias medidas terem ultrapassado as metas previstas e outras que, não tendo atingido a meta, atingiram um valor muito próximo.

Decorridos 4 dos 7 anos (57%) previstos para implementação do PRE, o grau de execução médio global é de 66,5%.

De referir ainda que a transição para o novo quadro financeiro comunitário continua a condicionar o arranque/continuidade de algumas medidas, tendo sido evidentes dificuldades em oito medidas, das quais seis na área da Agricultura, Pescas e Ambiente e duas sob responsabilidade do Instituto para a Qualificação, IP-RAM.

Em sentido contrário, em função de terem sido alvo de financiamento no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e/ou de outras fontes, cinco medidas apresentaram uma execução muito superior às metas estabelecidas para 2024, essencialmente relacionadas com o ensino e a formação.

- ***Diversificar os projetos/programas e iniciativas de apoio ao emprego e à empregabilidade, com vista à promoção de oportunidades e ao desenvolvimento de competências essenciais ao mercado de trabalho, no processo de capacitação e transição para a vida ativa.***

O IEM continua a promover um vasto leque de medidas de apoio ao emprego e empregabilidade, quer através dos programas de emprego, quer através das intervenções de informação e orientação profissional. Ao longo de 2024, na sequência da criação dos *Workshops de Empoderamento Jovem*, foram também criados os *Workshops de Procura Ativa de Emprego*, para adultos. Interativos e dinâmicos e com técnicas de *role-playing*, estes workshops foram idealizados e concebidos para, de forma personalizada e em dois momentos de intervenção, promoverem a melhoria e a aquisição de competências de empregabilidade necessárias para acesso ao mercado de trabalho atual.

Ao longo do ano foram abrangidos 984 desempregados inscritos em ações de Procura Ativa de Emprego, numa articulação estreita com os Polos de Emprego existentes nos vários concelhos da Região.

- ***Reforçar os incentivos à criação de postos de trabalho para combater o desemprego e revitalizar o tecido empresarial regional, especialmente dos jovens, desempregados de longa duração, pessoas com idade igual ou superior a 45 anos e beneficiários do Rendimento Social de Inserção.***

No final de 2024, através das portarias n.º 913/2024, de 18 de dezembro, e Portarias n.º 863/2024 e n.º 832/2024, ambas de 6 de dezembro, nas suas redações atuais, foi possível reformular o Programa de Incentivos à Contratação (PIC) e os principais programas de apoio ao empreendedorismo do IEM, nomeadamente o Programa de Criação de Emprego e Empresas (CRIEE) e o Jovem Empreendedor (eJovem). Entre outras alterações, os apoios financeiros a atribuir às entidades criadas e /ou empregadoras foram alvo de um aumento considerável e foram reformuladas as majorações previstas nestes programas, no sentido de fomentar a igualdade de género no emprego e aprofundar o estímulo à inserção profissional de grupos mais desfavorecidos face ao mercado de trabalho.

- ***Aumentar os apoios para a contratação sem termo, pós-programa de estágio, alinhando-os com o nível de qualificação do trabalhador, garantindo transições mais estáveis e duradouras no mercado de trabalho.***

Estes apoios foram alvo de um aumento significativo em meados de 2023, passando a ser calculados em função da Remuneração Mínima Mensal Garantida na Região - RMMG-RAM (785,00 €), em vez do Indexante dos Apoios Sociais – IAS (480,43 €), mantendo-se os multiplicadores anteriormente em vigor, o que se concretizou, num aumento imediato de 63,4%. Contudo, é objetivo do Governo Regional incentivar ainda mais a contratação sem termo.

- ***Criar um programa de Emprego que promova a contratação e fixação de jovens com níveis de qualificação superior, para quadros superiores, oferecendo incentivos para remunerações mais competitivas.***

Em 2024 foi preparada a criação de uma medida de emprego específica, a implementar ao longo de 2025, que irá reforçar o apoio aos jovens qualificados desempregados, a partir do nível 6 do Quadro Nacional de Qualificações, por forma a garantir não só a sua empregabilidade, mas também criar condições mais favoráveis para a sua retenção/fixação na RAM.

- ***Criar um ecossistema favorável ao empreendedorismo consolidando os apoios financeiros nas áreas da formação, da consultoria/mentoria, do apoio técnico à consolidação dos projetos empreendedores apoiados, e no acesso a recursos necessários ao alavancar de novos negócios.***

Neste âmbito o IEM desenvolve as seguintes medidas:

1. Acompanhamento e apoio à consolidação dos projetos – a equipa do IEM promoveu mais de 189 visitas de verificação no local ao longo de 2024, com o intuito de acompanhar os projetos apoiados, permitindo a rápida identificação de boas práticas a disseminar ou de situações desfavoráveis ou a melhorar que possam, inclusivamente, justificar o encaminhamento do projeto para um dos consultores do IEM.
  2. Bolsa de Consultores – criada em 2023, tem como objetivo garantir a algumas empresas que beneficiaram de apoios ao empreendedorismo do IEM, o acompanhamento, a mentoria e a consultoria necessários, de modo a diagnosticar e tratar problemas numa fase inicial, potenciando a sua sustentabilidade no médio/longo prazo. Atualmente esta rede de entidades prestadoras de apoio técnico (EPAT) conta com 9 consultores, que acompanharam 31 empresas ao longo de 2024.
  3. Rede de Empreendedores - dinamizada desde 2023 pelo IEM, com o objetivo de se realizarem reuniões mensais informais com vista à criação de sinergias entre os empreendedores. Em julho de 2024, a Rede contava com 75 empresas, momento em que foi suspensa enquanto se equacionaram novas formas de dinamizar os eventos e a participação das entidades. Estão previstas diversas reuniões em 2025, presenciais e online, no sentido de alargar a rede e fazer com ela seja impulsionadora de uma rede de contactos e troca de serviços.
  4. Formação e Capacitação: O IEM desenvolve programas de formação e capacitação contínua para empreendedores, focando em áreas como gestão empresarial, marketing digital, inovação tecnológica, e sustentabilidade etc. Neste âmbito, destaca a formação para empreendedores promovida ao abrigo do Empreender Jovem – eJovem, que contou com 13 formandos, em 2024. As reuniões da Rede de Empreendedores abrangeram também estes temas em 2024, estando prevista a realização de diversos workshops para empreendedores em 2025, de modo a abranger um maior número de empreendedores, potenciais ou já com atividade constituída.
- ***Continuar a estimular o Empreendedorismo Jovem fomentando a criação de novas empresas através de formação e incentivos financeiros e o Empreendedorismo Social incentivando negócios vocacionados para a resolução de problemas sociais.***

Apesar das ações de formação realizadas em 2022, 2023 e 2024, este programa foi alvo de uma alteração no final de 2024, no sentido de se aumentarem os valores dos apoios e reforçarem os mecanismos de discriminação positiva para grupos com mais dificuldades na inserção no mercado de trabalho, mas também com o objetivo de alargar os destinatários destas medidas. Deste modo, as medidas de formação e de apoio à criação de emprego passaram a abranger os jovens dos 30 aos 35 anos.

- ***Promover a sustentabilidade e a economia verde, azul e circular, através de incentivos a criação de emprego em sectores sustentáveis como seja, as energias renováveis, gestão de resíduos, agricultura sustentável e conservação ambiental, bem como iniciativas de economia circular que promovam a reutilização, reciclagem e redução de resíduos criando novos empregos.***

O IEM continua a promover o emprego em setores sustentáveis, como energia renovável, gestão de resíduos, agricultura sustentável e conservação ambiental, através de majorações nos apoios financeiros concedidos às empresas ao abrigo do Programa de Incentivos à Contratação e das medidas de empreendedorismo. Ao longo de 2024, ao abrigo do Programa de Criação de Empresas e Emprego (CRIEE) foi atribuída uma majoração no âmbito da economia azul e uma relativa a um projeto enquadrado na economia verde e/ou circular.

- ***Promover o empoderamento, o desenvolvimento pessoal e a definição de projeto de vida com vista à promoção da empregabilidade jovem.***

Face aos resultados positivos obtidos com o programa piloto de 2023, o IEM decidiu reforçar a abrangência dos “Workshop Empoderamento Jovem”, tendo-se promovido, ao longo do ano de 2024, 44 workshops, abrangendo um total de 706 jovens.

Estas oficinas de desenvolvimento de capacidades foram criadas especificamente para a população mais jovem, sendo constituídas por 3 momentos de intervenção, dinâmicas e com técnicas de *role-playing*, com vista ao empoderamento dos jovens desempregados e à aquisição de competências de empregabilidade, com o objetivo de facilitar a sua rápida integração no mercado de trabalho.

Estas sessões decorreram nos vários concelhos da Região, indo sempre ao encontro dos jovens desempregados e das suas principais dificuldades no acesso ao emprego, priorizando aqueles com habilitações mais baixas, menor experiência profissional e mais tempo de inscrição.

Numa perspetiva de acompanhamento e avaliação do impacto da intervenção com os jovens, foram promovidos atendimentos individuais a todos os jovens que mantinham-se inscritos no Centro de Emprego passados 6 meses da participação no workshop. Esta intervenção materializou-se em 287 atendimentos realizados com o apoio e a intervenção das estruturas de proximidade do IEM, os seus Polos de Emprego.

Ao longo de 2024 foi, ainda, iniciada a revisão dos programas de emprego dirigidos aos jovens, quer dos estágios profissionais para os mais qualificados, quer da intervenção sobre os menos qualificados, prevendo-se a sua implementação em 2025.

- ***Criar um programa de emprego específico para beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI) que inclua uma componente de formação com o objetivo de dotar este público, específico e vulnerável, de competências básicas e técnicas essenciais ao desempenho de uma função, leia-se profissão.***

Para além de um atendimento personalizado e específico a públicos mais vulneráveis, o IEM desenvolve um conjunto de medidas de emprego especificamente dirigidas a públicos em risco de exclusão socioprofissional, bem como promove a ativação dos subsidiados e beneficiários do RSI.

Sabendo que se trata de um público mais vulnerável será criada uma medida de emprego para os beneficiários do RSI que inclua, obrigatoriamente, uma componente de formação que contribua para o seu crescimento pessoal e profissional, aumentando as suas oportunidades de emprego e tornando-os mais competitivos no mercado de trabalho.

- ***Apostar em medidas de formação/emprego com o objetivo de colmatar necessidades de recrutamento em setores de atividade e áreas profissionais identificadas como de maiores dificuldades na contratação de trabalhadores.***

A medida de Formação-Emprego em curso permite criar formações em parceria com empresas locais, focando em habilidades práticas necessárias em setores com escassez de mão-de-obra. Ao combinar teoria e prática em contexto real de trabalho, através desta medida o IEM direciona a sua intervenção para a qualificação de desempregados em áreas estratégicas/profissões de futuro e naquelas de maior dificuldade de contratação/recrutamento de trabalhadores. Ao longo do ano foi possível abranger neste medida 71 participantes, dos quais 29 colocados em entidades que operam na área tecnológica.

- ***Reforçar o apoio aos desempregados através da dinamização de ações que promovam a procura ativa de emprego, a empregabilidade, a orientação e aconselhamento no seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho, desenvolvidas em complementaridade ou cooperação com parceiros institucionais através de uma rede colaborativa.***

O IEM mantém a aposta na qualificação e formação em parceria com entidades formadoras certificadas na RAM e nos seus serviços de Informação e Orientação Profissional. Com o apoio dos Polos de Emprego, os serviços do IEM asseguram o apoio na informação e encaminhamento profissional, na divulgação de ofertas de emprego, estágios e formação, na elaboração de cartas de apresentação e currículo e na orientação e preparação para entrevistas de emprego.

- ***Promover uma integração sistémica e inclusiva de públicos específicos com maiores dificuldades de (re)integração no mercado de trabalho, nomeadamente as pessoas em situação de sem-abrigo, toxicodependentes, reclusos, as pessoas com deficiência e incapacidade e as pessoas especialmente desfavorecidas (beneficiários de RSI com 45 ou mais anos, desempregados de longa duração com 55 ou mais anos e os jovens em situação de risco) através da disponibilização de formação e ocupação e do reforço dos incentivos à contratação destes públicos mais desfavorecidos, tendo sempre subjacente o desenvolvimento da***

***sua autonomia e de comportamentos de procura ativa de emprego, num contexto de crescente flexibilização do mercado de trabalho.***

O IEM promove diversas medidas específicas para a inclusão de grupos mais desfavorecidos, nomeadamente: o Programa 100 Diferenças, o Programa de Estímulo à Vida Ativa – EVA e o Programa Empresas de Inserção, ao abrigo dos quais foram abrangidos 77 participantes ao longo de 2024.

Estes programas são complementados pelas discriminações positivas de outros programas dirigidos a públicos mais abrangentes, como por exemplo, o Programa de Ocupação Temporária de Desempregados (POT), ou o REATIVAR Madeira, entre outros, que eliminam ou atenuam as suas restrições de acesso a grupos específicos, mais vulneráveis.

- ***Apoiar o funcionamento das estruturas de apoio ao emprego/Polos de Emprego na RAM, adotando uma lógica de descentralização e de aproximação dos serviços de emprego às comunidades, facilitando o acesso às informações e medidas disponíveis.***

Na criação de Polos de Emprego são avaliados entre outros, critérios relativos ao contexto socioeconómico onde os Polos se pretendem localizar, nomeadamente a menor acessibilidade aos serviços do IEM, bem como o nível e a evolução previsível do desemprego e o risco de exclusão social, as atividades que se propõem desenvolver, a experiência das entidades promotoras em atividades nos domínios do emprego, formação, ação social e empreendedorismo, a adequação das instalações e a progressiva integração do Polo de Emprego na entidade promotora e a potencial autonomia técnica e financeira.

Ao longo de 2024 estiveram em atividade 22 Polos de Emprego, dispersos pela Região, com exceção do concelho de Porto Moniz, onde se mantem um núcleo de atendimento semanal, assegurado por um técnico do Centro de Emprego. Esta rede permitiu realizar 12.503 atendimentos individuais de utentes ao longo do ano, em estreita colaboração com o IEM e, em particular, com os seus Serviços de Informação e Orientação Profissional.

De modo a garantir a capacitação dos recursos humanos destas estruturas, o IEM assegura a formação inicial e contínua aos técnicos, garantindo a utilização e atualização das melhores práticas.

- ***Divulgar e encaminhar pessoas em situação de desemprego para a oferta formativa disponível na RAM, capacitando-as para abraçar as (novas) exigências do mercado laboral, em colaboração com entidades formadoras e empregadoras para divulgar e encaminhar desempregados.***

Em 2024 as sessões coletivas de informação abrangeram 1.255 participantes, sendo ações que resultam de parcerias com entidades externas com intervenção na área da formação e/ou emprego, que solicitam ao IEM apoio na divulgação de projetos que se traduzam em oportunidades de emprego ou que contribuam para a elevação das competências dos desempregados, através da formação.

- ***Promover a divulgação e o acesso a oportunidades de emprego/formação que promovam a mobilidade no espaço europeu de modo a facilitar a colocação de trabalhadores que queiram aceder a ofertas no âmbito da Rede EURES, bem como proporcionar estágios na UE para jovens qualificados.***

À semelhança de outros serviços de emprego europeu, o IEM disponibiliza aos candidatos a emprego com apetência para a mobilidade, um gabinete de aconselhamento da Rede EURES. Estes gabinete procura preparar adequadamente os interessados em procurar trabalho noutro país europeu, mas também disponibilizar apoio às entidades empregadoras regionais que pretendam recrutar mão de obra externa. Adicionalmente, a Conselheira Eures na Região realizou diversas ações de sensibilização e divulgação das oportunidades disponíveis através desta Rede em 2024, tendo envolvido 534 participantes.

Em termos da medida Estágios Profissionais na Europa, que apoia financeiramente a realização de estágios de curta duração no espaço da União Europeia, foram abrangidos três jovens qualificados ao longo do ano.

- ***Reforçar parcerias e protocolos tendo em vista a adequação das respostas às necessidades reais e locais do mercado de trabalho.***

Ao longo de 2024 estavam ativos 21 protocolos com diversas entidades, entre as quais instituições de ensino, entidades de formação profissional, associações empresariais, ordens profissionais, entidades sem fins lucrativos, etc. Em 2024 foi celebrado um protocolo com o Centro Qualifica da Escola Profissional Cristóvão Colombo, com vista a promover e potenciar a construção de percursos individuais de qualificação e certificação escolar e/ou profissional, designados RVCC.

- ***Organizar feiras, fóruns/colóquios de emprego e iniciativas locais/concelhias que divulguem oportunidades de emprego e facilitem o ajustamento entre a oferta e a procura.***

Dado o contexto político caracterizado por um Governo de Gestão, limitado a atos de gestão corrente, as iniciativas que compunham a Semana do Empreendedor, previstas para maio de 2024, foram suspensas. Foram promovidas iniciativas de menor dimensão, de proximidade aos desempregados, entidades empregadoras e entidades parceiras, nomeadamente através do programa do “11 Meses, 11 Concelhos”, criado na senda de outros anteriormente realizados, o “Roteiro do Emprego” e “Secretaria em Movimento + Perto de Si”. Esta iniciativa realizou-se em 7 concelhos da Região, nos quais foram dinamizados *workshops* e sessões motivacionais para desempregados, visitas a projetos apoiados, contactos com entidades empregadoras e divulgação de ofertas de emprego, tudo com o objetivo de promover os apoios ao emprego, esclarecer dúvidas e encontrar soluções para a empregabilidade.

- ***Distinguir empresas e promotores que se destacam por atitudes empreendedoras e boas práticas de gestão e, sobretudo as que suportem os princípios da inclusão, estabelecendo prémios anuais para empresas (inclusivas) e promovendo histórias de sucesso com exemplos inspiradores.***

O IEM nos últimos anos tem vindo a realizar a Gala do Empreendedor, a Distinção anual do jovem Empreendedor (12 de agosto - dia da juventude) e a distinção do empreendedorismo feminino (8 de março - dia da mulher). Em 2024 foram realizados os dois últimos eventos referidos, estando os três previstos para 2025.

Adicionalmente, o IEM pretende implementar o “Prémio de Inclusão” para reconhecer as empresas e empreendedores que mais se destacaram na promoção da inclusão.

Por fim, de referir que, atualmente o IEM divulga casos de sucesso empresarial e de exemplo inspiradores através da newsletter, das suas redes sociais e dos meios de comunicação, sendo uma área a que pretende dedicar cada vez mais atenção.

- ***Desenvolver uma estratégia de comunicação ativa com recurso a campanhas de sensibilização e de publicitação dos serviços e apoios ao emprego.***

O IEM irá reforçar campanhas publicitárias de divulgação dos serviços e apoios ao emprego, não apenas nos meios de comunicação tradicionais como a radio, televisão e jornais, mas também nos digitais. A aposta passará pelas campanhas segmentadas, desenvolvidas para públicos específicos, como jovens, desempregados de longa duração, e empreendedores e pelo uso dos canais, essencialmente digitais, mais adequados a cada público.

- ***Reforçar a simplificação administrativa, a modernização tecnológica e a capacitação digital, otimizando a integração dos sistemas de informação internos e externos, com vista à eficiência dos serviços.***

Em 2024 a equipa de informática do IEM prosseguiu com o desenvolvimento de uma plataforma integrada de gestão da informação dos utentes do Centro de Emprego, que irá permitir incrementar o portal de serviços online, facilitar a comunicação com utentes e entidades, bem como a articulação da informação interna. Estes desenvolvimentos permitirão promover a eficiência do serviço, otimizar a interação interna e com os utentes e entidades e, ainda, garantir a interoperabilidade dos sistemas informáticos internos e externos, com vista a uma troca de informações mais eficiente e produtiva entre sistemas informáticos.

Após ter agilizado a comunicação com os utentes, através da criação da área de cliente online e das notificações eletrónicas, o Instituto implementou, em 2024, a integração do registo de entidades no CE Online, como primeiro passo para a integração, neste portal, da gestão de ofertas de emprego e de candidaturas a programas de emprego.

Pretende-se, também, através desta integração, promover a adesão ao Sistema de Notificações Eletrónicas (SNE) do IEM e facilitar o processo de transição entre plataformas de candidaturas, estando prevista a conclusão da implementação de uma nova plataforma de candidaturas em 2025, momento a partir do qual será terminada a ligação à plataforma atual, do portal Xisconnect, desenvolvida por entidade externa.

Neste âmbito importa, ainda, referir os esforços feitos pelo IEM no âmbito da digitalização de processos e na capacitação digital dos seus colaboradores, bem como o reforço e sensibilização da cibersegurança e proteção de dados pessoais.

Também relevante no âmbito desta orientação é a criação e atualização de normas, manuais e instruções, destacando-se o esforço significativo realizado ao longo de 2024, na revisão de regulamentos relativos a programas de emprego.

- ***Integrar no Portal de Emprego online a funcionalidade de ajustamento direto entre a oferta e a procura de emprego.***

O desenvolvimento do sistema de informação do Centro de Emprego constitui um dos grandes projetos para os próximos anos, o qual culminará na criação do Portal online para utentes e entidades, que permitirá o ajustamento direto entre candidatos e ofertas de emprego. Como referido no ponto anterior, este processo está a ser desenvolvido internamente, pelos técnicos do IEM, tendo-se integrado o registo das entidades no CE Online.

- ***Incentivar as entidades empregadoras a desenvolverem projetos de responsabilidade social focados na criação de emprego e na capacitação profissional.***

No sentido de estimular as entidades a adotarem projetos que visem integrar pessoas que revelem maiores dificuldades de (re)inserção no mercado de trabalho e contribuam para um mercado de trabalho inclusivo, o IEM iniciou em 2024 a reformulação do programa Empresas de Inserção de forma a reforçar a adesão das entidades da Região.

- ***Reavaliar e atualizar anualmente as políticas e regulamentos dos programas de emprego, nomeadamente de estágios profissionais e medidas, com base:***

- ***na recolha de feedback dos participantes/entidades enquadradoras;***
- ***no reforço das visitas de acompanhamento no local;***
- ***no aumento de ações de sensibilização/informação/orientação para o cumprimento rigoroso de direitos e deveres por parte dos participantes e das entidades enquadradoras.***

Ao longo de 2024 o IEM deu continuidade à auscultação a estagiários e entidades enquadradoras dos programas de emprego, de modo a avaliar o sucesso e impacto da sua intervenção, e manteve a aferição da taxa de empregabilidade das saídas dos programas, de acordo com a metodologia preconizada pelo Eurostat, no âmbito da base de dados europeia *Labour Market Policies*. De forma global a todos os participantes em programas de emprego, a taxa de empregabilidade 6 meses após a saída destes é de 48,6% em 2024, atingindo valores superiores a 70% nos estágios em entidades privadas e em apoios à criação de líquida de emprego.

Foram realizadas 189 visitas de verificação no local de projetos apoiados, mais do que duplicando o valor atingido em 2023 (90). Com a consolidação da implementação da Bolsa de Consultores foi possível acompanhar 31 empresas criadas com apoio do IEM, ao longo do ano.

### 3. LINHAS ESTRATÉGICAS DO IEM PARA 2024

A estratégia seguida desenvolveu-se em conformidade com as grandes linhas de atuação e os objetivos estratégicos definidos para o período de 2024-2027.

#### 3.2. Objetivos estratégicos

Os objetivos estratégicos traduzem o que o IEM, IP-RAM pretende alcançar no médio prazo, para concretizar a sua visão de futuro e cumprir a sua missão, tendo sido fixados os seguintes objetivos e estratégias para o período 2024-2027.

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 - Promover o emprego e a empregabilidade, com enfoque particular nos grupos com maiores dificuldades na (re)inserção profissional**

O IEM pretende encontrar uma resposta adequada para aqueles que procuram os serviços de emprego de modo a minorar a duração dos períodos de desemprego e a apoiar a criação de postos de trabalho, tendo sempre em atenção os aspetos particulares de desfavorecimento face ao mercado de trabalho.

A atuação a desenvolver visa acompanhar os desempregados através de metodologias de intervenção que os habilitem a responder às necessidades do mercado de trabalho e oferecer oportunidades de participação em medidas ativas de emprego que potenciem a empregabilidade e a criação de postos de trabalho, entre as quais a criação do próprio emprego e empresa.

Na sua intervenção o IEM deverá reforçar o combate ao desemprego jovem e ao desemprego de longa duração, fenómenos com impactos profundos na sociedade atual e futura, e aprofundar a inserção no mercado de trabalho de quem padece de condições particulares que conduzam não só à exclusão profissional, mas também à pobreza e à marginalização social.

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 - Reforçar a aproximação aos *stakeholders* para melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego**

Este objetivo estratégico traduz a vontade de estabelecer uma relação mais próxima com os principais *stakeholders* do IEM, IP-RAM: os candidatos a emprego, as entidades empregadoras e as entidades parceiras na melhoria da empregabilidade dos desempregados, tendo sempre subjacente a melhoria do ajustamento entre procura e oferta de emprego.

#### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 - Promover a inovação, modernização e sustentabilidade dos sistemas de informação e comunicação do IEM, IP-RAM, com vista a uma prestação de serviços mais eficiente e acessível**

O IEM irá prosseguir com o desenvolvimento dos seus sistemas de informação e comunicação como forma de melhorar os serviços prestados, num esforço de modernização contínua dos serviços e processos.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 - Promover a melhoria do modelo de gestão do IEM, com enfoque na valorização dos recursos humanos**

O quarto objetivo estratégico traduz a vontade de melhorar a qualidade dos serviços prestados, através da melhoria do modelo de gestão, procurando-se reforçar o desempenho do IEM tendo como foco as necessidades dos seus beneficiários.

Neste âmbito, importa ter presente que a satisfação dos clientes externos está diretamente relacionada com a satisfação dos clientes internos do IEM, das Unidades Orgânicas e dos serviços que o compõem, sendo fulcral continuar a assegurar que os colaboradores do IEM sejam valorizados no seio da organização e se identifiquem com uma cultura organizacional de serviço ao utente.

### 3.3 Objetivos Operacionais

De modo a prosseguir com estes objetivos estratégicos e a materializá-los para 2024, foram definidos 71 objetivos operacionais, que embora não abranjam toda a atividade do IEM, foram considerados os mais relevantes para o bom desempenho da organização e para o sucesso dos objetivos estratégicos e estratégias definidas, sendo contemplados no Plano de Atividades do IEM.

Dado que os objetivos operacionais comunicam o foco do trabalho a desenvolver, foram definidos da forma mais clara e precisa possível.

Apresentam-se, de seguida, de forma resumida, os objetivos operacionais do IEM para 2024 enquadrados nos objetivos estratégicos e respetivas estratégias de atuação. Importa referir que este enquadramento não é sempre linear, existindo diversos objetivos operacionais a contribuírem para mais do que um objetivo estratégico. Contudo, e em prol da simplificação e de uma melhor comunicação, os objetivos operacionais estão afetos à estratégia com a qual têm uma relação direta ou para a qual têm maior relevância.

OE e Estratégias	OBJETIVOS OPERACIONAIS
------------------	------------------------

**OE1: Promover o emprego e a empregabilidade, com enfoque particular nos grupos mais vulneráveis ao desemprego**

**E1.1. Facilitar a inserção profissional de desempregados no mercado de trabalho, de forma a prevenir e combater o desemprego de longa duração**

1. Inserir 1.150\* desempregados no mercado de trabalho
2. Executar programas de emprego com vista ao combate ao desemprego de longa duração
3. Melhorar as competências dos desempregados através de formação teórico-prática
4. Aplicar o Plano Pessoal de Emprego a 800 beneficiários de Prestações de Desemprego
5. Melhorar as competências de Empregabilidade a 900 Desempregados
6. Promover a divulgação de ações de formação
7. Acompanhar os projetos de mobilidade dos candidatos inscritos com projetos de vocação comunitária

### **E1.2. Promover a inserção profissional de jovens**

8. Apoiar a realização de estágios profissionais para a transição dos jovens para a vida ativa
9. Simplificar e uniformizar os programas de estágios para jovens
10. Promover o acompanhamento de Jovens até aos 29 anos

### **E1.3. Incentivar o empreendedorismo e a criação de postos de trabalho**

11. Adaptar os programas de criação do próprio emprego e de apoio à contratação de desempregados
12. Estimular a criação de novos postos de trabalho
13. Dinamizar a medida de formação em empreendedorismo para jovens
14. Garantir um maior e melhor acompanhamento dos projetos apoiados
15. Dinamizar a Rede de Empreendedores

### **E1.4. Garantir a intervenção para a inserção profissional de grupos em risco de exclusão social e profissional**

16. Identificar, avaliar e acompanhar desempregados com deficiência ou incapacidade
17. Promover programas de emprego dirigidos a grupos em risco de exclusão social e profissional
18. Adaptar o programa Empresas de Inserção
19. Acompanhar as Vítimas de Violência Doméstica (VVD)
20. Sinalizar e acompanhar as Pessoas em Situação de Sem Abrigo (PSSA)
21. Proceder ao acompanhamento de 300 desempregados identificados como de difícil colocação

## **OE2. Reforçar a aproximação aos stakeholders, para melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego**

### **E2.1. Melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego**

22. Captar 1.850\* ofertas de emprego
23. Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego
24. Garantir o ajustamento à oferta de emprego nos 5 dias úteis seguintes ao registo da oferta.

### **E2.2. Aproximar o serviço público de emprego dos desempregados**

25. Divulgar a Rede EURES e promover projetos de mobilidade de vocação comunitária
26. Aumentar a divulgação das medidas de incentivo ao empreendedorismo e de apoio à criação de postos de trabalho
27. Assegurar a disponibilização da newsletter do IEM, IP-RAM
28. Disponibilizar informação sobre os projetos de empreendedorismo apoiados no website do IEM, IP-RAM
29. Preparar material para divulgação dos programas de emprego na comunicação social
30. Implementar a iniciativa "11 meses, 11 concelhos"
31. Distinguir o empreendedorismo feminino
32. Promover a Feira do Emprego e Empreendedorismo
33. Distinguir o empreendedorismo jovem
34. Promover um Seminário/Conferência na área do Emprego

**OE3. Promover a inovação, modernização e sustentabilidade dos sistemas de informação e comunicação do IEM, IP-RAM, com vista a uma prestação de serviços mais eficiente e acessível**

**E3.1. Promover a sustentabilidade e segurança dos sistemas**

- 35. Garantir a segurança das redes e sistemas de informação
- 36. Garantir o funcionamento dos sistemas de informação
- 37. Garantir a disponibilidade dos serviços digitais

**E3.2. Desenvolver os sistemas de apoio à atividade e os serviços online**

- 38. Criar o módulo de controlo de candidaturas a emprego (C7) com notificações digitais
- 39. Ativar os módulos de edição de dados de utente e candidatura
- 40. Integrar o registo de entidades no CE Online
- 41. Iniciar a integração de candidaturas a programas de emprego no CE online
- 42. Promover a adesão ao serviço público digital

**OE4. Promover a melhoria do modelo de gestão do IEM, IP-RAM, com enfoque na valorização dos recursos humanos**

**4.1 - Promover a boa gestão e valorização dos recursos humanos**

- 43. Promover a conciliação da vida familiar e profissional
- 44. Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM, IP-RAM
- 45. Atualizar o manual de acolhimento aos novos colaboradores

**4.2 - Assegurar a eficiência, celeridade e uniformização dos procedimentos**

- 46. Garantir a instrução e análise da involuntariedade de desemprego dentro do prazo de 10 dias úteis
- 47. Garantir a atualização dos dados relativos às prestações de desemprego no sistema CRE, no prazo de 30 dias
- 48. Garantir o tratamento de faltas de beneficiários de prestações de desemprego dentro dos 5 dias consecutivos previstos legalmente
- 49. Atualizar/elaborar manuais de procedimentos internos
- 50. Garantir que 75% dos processos PIC entrados em 2024 são analisados no prazo de 40 dias úteis
- 51. Garantir que 75% dos processos CRIEE entrados em 2024 são analisados no prazo de 55 dias úteis
- 52. Garantir o tratamento dos pedidos de pagamento em 30 dias úteis
- 53. Garantir o tratamento dos incumprimentos no âmbito dos programas de emprego
- 54. Atualizar as regras e procedimentos relativos ao arquivo do IEM, IP-RAM
- 55. Apoiar ao registo de entidades no portal de candidaturas
- 56. Garantir os outputs de dados a entidades externas
- 57. Emitir parecer jurídico aos serviços num prazo de 10 dias úteis
- 58. Assegurar a produção e alteração atempada de normativos e minutas

**4.3 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados**

- 59. Garantir a satisfação dos utentes
- 60. Garantir a satisfação das entidades empregadoras e parceiras
- 61. Garantir a satisfação dos colaboradores

OE e Estratégias	OBJETIVOS OPERACIONAIS
<b>4.4 - Otimizar a gestão financeira</b>	62. Monitorizar a execução do financiamento comunitário na atividade desenvolvida 63. Elaborar mapas mensais de planeamento das aprovações de programas de emprego
<b>OBJETIVOS OPERACIONAIS NÃO ENQUADRADOS NA ESTRATÉGIA – ATIVIDADES DE SUPORTE</b>	
<b>Acompanhamento dos Polos de Emprego</b>	64. Reforçar a intervenção e acompanhamento dos Polos de Emprego
<b>Planeamento e avaliação</b>	65. Produzir os instrumentos de planeamento e avaliação do IEM, IP-RAM 66. Assegurar a implementação do Programa de Cumprimento Normativo (PCN) 67. Aferir a satisfação dos clientes e parceiros 68. Produzir estudos que permitam compreender e reforçar os fatores de empregabilidade 69. Monitorizar a execução do Plano Regional de Emprego 2021-2027
<b>Estatística</b>	70. Produzir e divulgar estatísticas relativas ao mercado de emprego e atividade do IEM, IP-RAM
<b>Equipamento e instalações</b>	71. Assegurar os processos de contratação pública

\* De acordo com revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro pela Exma. Sra. Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude

### 3.4. Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

O Quadro de Avaliação de Responsabilidade (QUAR) consagra os objetivos operacionais anuais e constitui-se como um instrumento de avaliação do cumprimento dos objetivos estratégicos, dos objetivos anuais e do Plano de Atividades, baseado em indicadores de medida dos resultados a obter pelos serviços.

Os quadros seguintes sintetizam os objetivos selecionados para o QUAR de 2024, na sua revisão aprovada em 18 de setembro, pela Exma. Sra. Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude, e o alinhamento estratégico em termos de articulação entre os objetivos estratégicos e operacionais, bem como o contributo das Unidades Orgânicas para a sua concretização.

## 1. Articulação entre objetivos estratégicos e operacionais

	QUAR	Plano	OBJETIVOS OPERACIONAIS	Obj. Estratégicos			
				OE1	OE2	OE3	OE4
Eficácia	Obj. 1	Obj. 1	Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho	X			
	Obj. 2	Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego		X			
	Obj. 2	Obj. 2	Executar programas de emprego com vista ao combate ao desemprego de longa duração				
	Obj. 3	Obj. 3	Melhorar as competências dos desempregados através de formação teórico-prática				
	Obj. 8	Obj. 8	Apoiar a realização de estágios profissionais para a transição dos jovens para a vida ativa				
	Obj. 12	Obj. 12	Estimular a criação de novos postos de trabalho				
	Obj. 13	Obj. 13	Dinamizar a medida de formação em empreendedorismo para jovens				
Eficiência	Obj. 17	Obj. 17	Promover programas de emprego dirigidos a grupos em risco de exclusão social e profissional				
	Obj. 3	Obj. 22	Captar 1.850 ofertas de emprego		X		
	Obj. 4	Obj. 23	Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego		X		
Qualidade	Obj. 5	Obj. 40	Integrar o registo de entidades no CE Online			X	
	Obj. 6	Obj. 43	Promover a conciliação da vida familiar e profissional				X
Qualidade	Obj. 7	Obj. 44	Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM				X
	Obj. 8	Obj. 8	Garantir a satisfação dos clientes e parceiros				X
	Obj. 59	Obj. 59	Garantir a satisfação dos utentes				X
	Obj. 60	Obj. 60	Garantir a satisfação das entidades empregadoras e parceiras				X

## 2. Contributos das Unidades Orgânicas para os objetivos operacionais do QUAR

QUAR	Plano	OBJETIVOS OPERACIONAIS	Unidades Orgânicas						
			CE	DPE	DAF	DIT	DAJ	DEPC	Cons. Diretivo
Obj. 1	Obj. 1	Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho	X	X					
Obj. 2	Obj. 2, 3, 8, 12, 13 e 17	Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego	X	X	X				
Obj. 3	Obj. 22	Captar 1.850 ofertas de emprego	X	X					
Obj. 4	Obj. 23	Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego	X						
Obj. 5	Obj. 40	Integrar o registo de entidades no CE Online	X			X			
Obj. 6	Obj. 43	Promover a conciliação da vida familiar e profissional	X	X	X	X	X	X	X
Obj. 7	Obj. 44	Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM	X	X	X	X	X	X	X
Obj. 8	Obj. 59 e 60	Garantir a satisfação dos clientes e parceiros	X	X	X	X	X	X	X

Nota: a cinzento e negrito está assinalada a unidade orgânica responsável pela prossecução do objetivo. Sem cor estão assinaladas as unidades orgânicas que contribuem de forma relevante para a sua execução

#### 4. AUTOAVALIAÇÃO

O quadro seguinte sintetiza a avaliação qualitativa obtida para os objetivos operacionais selecionados para o Quadro de Avaliação de Responsabilidade (QUAR), na sua revisão aprovada em 18 de setembro pela Exma. Sra. Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude, sendo possível observar que todos os objetivos definidos foram superados.

**Resumo qualitativo do QUAR e identificação dos objetivos mais relevantes**

Objetivos Operacionais	Classificação	Peso %	Peso % do objetivo na avaliação final	
<b>EFICÁCIA</b>		<b>40</b>		
1. Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho	<b>Superado</b>	40	16,0	Relevante
2. Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego	<b>Superado</b>	40	16,0	Relevante
3. Captar 1.850 ofertas de emprego	<b>Superado</b>	20	8,0	
<b>EFICIÊNCIA</b>		<b>30</b>		
4. Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego	<b>Superado</b>	25	7,5	
5. Integrar o registo de entidades no CE Online	<b>Superado</b>	75	22,5	Relevante
<b>QUALIDADE</b>		<b>30</b>		
6. Promover a conciliação da vida familiar e profissional	<b>Superado</b>	33,3	10,0	Relevante
7. Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM	<b>Superado</b>	33,3	10,0	Relevante
8. Garantir a satisfação dos clientes e parceiros	<b>Superado</b>	33,3	10,0	Relevante
<b>CLASSIFICAÇÃO GLOBAL</b>	<b>“Desempenho bom”</b>		<b>100,0</b>	

Constituíram-se como **objetivos relevantes do IEM para 2024**:

- os objetivos 1 e 2, relativos à prossecução da sua missão;
- o objetivo 5, relativo à transição digital e ao incremento da prestação de serviços por via eletrónica;
- os objetivos 6 e 7, no âmbito da boa gestão dos trabalhadores;
- o objetivo 8, relativo à avaliação pelos cidadãos e entidades beneficiárias dos programas de emprego.

**Estes 6 objetivos perfazem 84,5% do valor quantitativo final do QUAR** e cumprem o disposto no n.º 2 do artigo 59.º do Decreto Legislativo Regional 26/2022/M, de 29 de dezembro, que aprova o Orçamento da Região Autónoma da Madeira para 2023, a saber: “Os objetivos referidos no número anterior são considerados dos mais relevantes (...) devendo o respetivo serviço garantir que o conjunto dos mesmos tem um peso relativo no QUAR não inferior a 40 %”. Efetivamente, **os objetivos 5, 6, 7, e 8 totalizam 52,5% de peso relativo total** e cumprem o definido no n.º 1 do art.º 59 do referido decreto.

Tendo sido superados todos os objetivos estabelecidos em QUAR, **o IEM obteve a menção de Desempenho Bom**, de acordo com o n.º 1 do artigo 17.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, na sua redação atual.

#### 4.1. OBJETIVOS OPERACIONAIS

Apresenta-se, de seguida, de forma resumida, os objetivos operacionais e indicadores selecionados para o Quadro de Avaliação e Responsabilização, na sua segunda versão, aprovada em 18 de setembro, e respetivos resultados apurados a 31 de dezembro de 2024.

##### **OBJETIVO 1 - Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho**

Parâmetro: Eficácia

Inserir pessoas no mercado de trabalho manteve-se como a principal prioridade para 2024, sendo fundamental o desenvolvimento de apoios e intervenções, de instrumentos e métodos de trabalho que incentivem e promovam a inserção e/ou reinserção no mercado de trabalho.

<b>Indicador 1</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Nº de colocações efetuadas ao longo do ano	1.150	75	1.438	1.340	Superado	116,5%

Com a necessária revisão do QUAR em setembro, devidamente fundamentada junta da tutela, a meta 1.200 colocações ao longo do ano foi reduzida para 1.150 colocações (-4,2%), tendo em consideração a execução até final de julho de 2024 (-6,8% comparativamente ao mesmo período de 2023), bem como as perspetivas para os restantes meses do ano, num cenário de decréscimo acentuado e contínuo do contingente de desempregados inscritos no IEM, que dificulta o encaminhamento de candidatos a ofertas de emprego e programas de emprego.

Ao longo do ano foi possível colocar 1.340 indivíduos no mercado de emprego, superando-se a meta definida. Este valor traduz ainda um ligeiro acréscimo face ao resultado alcançado em 2023 (+0,8%).

Apesar do contexto de escassez de mão de obra em setores-chave da economia regional e dos esforços já desenvolvidos pelo IEM, quer na prospeção, quer no ajustamento entre a oferta e a procura de emprego, mantém-se a necessidade de intensificar a intervenção junto das potenciais entidades empregadoras, tendo em vista captar o maior número de ofertas de emprego possível e de reforçar a concretização de colocações seja pela via direta seja através dos programas de emprego.

Neste âmbito, o papel dos programas de emprego continua a ser preponderante, embora tenha decrescido significativamente desde o fim do contexto recessivo, passando de 75% em 2021 para 52% em 2024. Assim, registaram-se 700 colocados ao longo do ano, quer através de medidas de colocação por conta de outrem (Programa de Incentivos à Contratação - PIC e prémios de emprego no âmbito de outros programas), quer pela contratação dos candidatos após participação num programa de reforço da empregabilidade, destacando-se, entre estes, os estágios profissionais.

O elevado peso destas colocações evidencia o carácter incentivador dos apoios à contratação e de outros programas para a disponibilização de postos de trabalho, diminuindo os riscos inerentes ao recrutamento de trabalhadores, e reforçando o papel dos programas de emprego como instrumentos diretos e eficazes de inserção profissional.

Face aos resultados alcançados, apurou-se uma taxa de realização de 116,5% e a classificação de *Superado* para o objetivo 1, considerado relevante no âmbito do desempenho do IEM.

## **OBJETIVO 2 - Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego**

Parâmetro: Eficácia

No âmbito das medidas ativas de emprego, o IEM desenvolve iniciativas que visam prevenir o desemprego juvenil, combater o desemprego de longa duração e promover a empregabilidade dos grupos mais desfavorecidos face ao mercado de trabalho, incentivando a criação do próprio emprego e a contratação de novos trabalhadores.

Estas medidas e programas de emprego são alvo de uma avaliação contínua, processo que leva à sua reformulação ou criação de novas medidas, no sentido de alargar, aprofundar e/ou agilizar a intervenção do IEM, de modo a garantir a sua adaptação ao mercado de trabalho.

<b>Indicador 2</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Nº de desempregados abrangidos por medidas ativas de emprego	4.275	225	5.344	4.507	Superado	105,4%

Os constrangimentos a novas aprovações, corolários do atraso no arranque do novo quadro financeiro comunitário e pelo contexto político desfavorável, e a descida acentuada e contínua do número de desempregados inscritos no IEM, que conduz a dificuldades crescentes em encaminhar desempregados com os perfis adequados para programas de emprego, levaram a uma descida do nível de execução alcançado nos primeiros 8 meses de 2024 (-6,0%). Este cenário levou a uma redução das previsões de novas aprovações para os restantes meses do ano, traduzindo-se na revisão da meta estabelecida inicialmente, de 4.500 para 4.275 abrangidos no ano (-5,0%).

Ao longo de 2024 o IEM conseguiu abranger 4.507 utentes, conseguindo aumentar significativamente o volume de intervenção nos quatro últimos meses do ano, para o que terá contribuído a estabilização política e a melhoria da gestão de tesouraria decorrente da aprovação de candidaturas no âmbito do Programa Regional Madeira 2030.

Importa referir que o volume elevado de atividade alcançada em 2024 só foi possível graças às opções gestionárias do IEM, que mantiveram o mais elevado número de novas colocações em programas possível no primeiro semestre de 2024, apostando na aprovação e libertação de verbas com o ajustamento e acompanhamento da atividade aprovada e na possibilidade de um reforço orçamental. Este último veio a verificar-se face às muitas solicitações das entidades da economia local e por via de uma criteriosa e permanente gestão dos fundos regionais e comunitários, tendo sido possível reforçar a atividade a partir de setembro.

Com base no exposto e com um grau de execução de 105,4%, o objetivo 2, considerado relevante no âmbito do desempenho do IEM, obteve a classificação de *Superado*.

### OBJETIVO 3 - Captar 1.850 ofertas de emprego

Parâmetro: Eficácia

A colocação de desempregados no mercado de trabalho exige a montante a captação de ofertas de emprego que possam abranger o maior número de profissões e uma diversidade no perfil pretendido. Neste sentido, o IEM procurou dinamizar a intermediação entre a oferta e a procura, através de mecanismos de proximidade e de ações que trouxessem para o Instituto ofertas mais apelativas por parte das empresas.

<b>Indicador 3</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Nº ofertas de emprego captadas ao longo do ano	1.850	125	2.313	2.090	Superado	113,0%

Dada a escassez de mão de obra que se fez sentir face à forte recuperação da atividade económica após a crise da COVID-19 e as dificuldades crescentes de encaminhamento de candidatos às vagas, consequência da redução acentuada e contínua do número de inscritos no IEM, as entidades empregadoras passaram a recorrer cada vez mais à contratação direta dos candidatos, socorrendo-se dos tradicionais anúncios mas, também, das suas redes de contacto.

Deste modo, e embora se previsse a uma meta inferior à 2023 (-7,0%), os primeiros oito meses do ano revelaram uma clara redução face ao mesmo período homólogo (-26,3%), e contiveram um elevado nível de incerteza quanto à evolução nos meses remanescentes do ano. Efetivamente, a redução contínua do contingente de inscritos permitia prever dificuldades crescentes no encaminhamento de candidatos a ofertas de emprego.

Apesar desta incerteza, o IEM optou por reduzir a meta deste indicador em cerca de 23% na revisão aprovada em setembro, uma variação inferior à evolução observada até ao final de agosto, passando de 2.400 para 1.850, por considerar que a estabilização política teria um impacto positivo visível já em 2024, dinamizando a economia regional.

Em 2024 foi possível recolher um total de 2.090 ofertas de emprego, de que resulta a classificação de *Superado*, e um grau de execução de 113,0%.

### OBJETIVO 4 – Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego

Parâmetro: Eficiência

Como serviço público de emprego, o IEM elegeram como um dos seus objetivos mais relevantes melhorar a eficácia do ajustamento entre a oferta e a procura, fomentando não só o aumento da captação de ofertas, mas melhorando também os níveis de adequação entre a procura e a oferta de emprego.

O índice de satisfação das ofertas relaciona as ofertas ativas ao longo do ano com as colocações de desempregados, permitindo aferir as dificuldades existentes no ajustamento entre a procura e oferta de emprego.

<b>Indicador 4</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Índice de satisfação das ofertas (%)  Nº de colocações no ano / (Nº ofertas por satisfazer no final do ano + Nº ofertas captadas ao longo do ano) x 100	44	2,5	55,0	55,7	Superado	126,6%

Na definição deste objetivo, teve-se em consideração a continuação do esforço que o IEM tem vindo a desenvolver na captação de ofertas e no ajustamento dos candidatos às vagas, mas também a redução contínua do desemprego registado e o resultado alcançado por este índice em 2022 e 2023 (46,8% e 47,3%).

Ao longo de 2024, continuavam a verificar-se sérias dificuldades na satisfação de ofertas de emprego em setores que mais sofreram com a crise pandémica, nomeadamente a restauração e a construção civil. Esta situação afeta em especial setores económicos em que a retoma é mais vigorosa, tendo sido vivenciada também no país e na Europa, considerada normal em cenários de elevada criação de emprego e redução do número de desempregados inscritos.

Apesar das crescentes dificuldades no encaminhamento de candidatos às ofertas de emprego, a melhoria dos processos de ajustamento e dos controlos relativos às ofertas captadas pelo IEM permitiu melhorar significativamente o seu índice de satisfação, combatendo o seu comportamento habitual, contrário à melhoria do nível de emprego.

No final de 2024 este indicador assumia um valor de 55,7%, um valor ainda inferior ao registado nos anos antes da pandemia, mas que corresponde a um grau de execução de 126,6% e à classificação de *Superado*.

#### **OBJETIVO 5 – Integrar o registo de entidades no CE Online**

##### **Desenvolver um novo sistema de informação para o Centro de Emprego e portal de serviços online**

Parâmetro: Eficiência

Na atual era da informação é exigido às organizações uma gestão eficiente, largamente facilitada pelo recurso aos sistemas de informação.

O IEM elegeu como um dos seus objetivos mais relevantes prosseguir com o desenvolvimento de um novo sistema de gestão de informação dos utentes do Centro de Emprego, que irá permitir incrementar o portal de serviços online. Estes desenvolvimentos permitirão promover a eficiência interna, otimizar a interação com os utentes e entidades e, ainda, garantir a interoperabilidade dos sistemas informáticos internos e externos, com vista a uma troca de informações mais eficiente e produtiva entre sistemas informáticos.

Após ter agilizado a comunicação com os utentes, através da criação da área de cliente online e das notificações eletrónicas, o Instituto estabeleceu como meta para 2024 a integração do registo de entidades no CE Online, como primeiro passo para a integração, neste portal, da gestão de ofertas de emprego e de candidaturas a programas de emprego.

<b>Indicador 5</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Data de entrada em produção da funcionalidade de registo de entidades no CE Online	15/dez	10 dias	30/nov	15/nov	Superado	150,0%

A integração das entidade no CE Online foi concretizada no dia 15 de novembro, com a entrada em produção de um novo mecanismo/plataforma de registo de entidades, com novas regras, sendo uma das mais relevantes a obrigatoriedade da unicidade do Número de Identificação Fiscal (NIF), do email e do utilizador. Pretende-se também, através desta integração, promover a adesão ao Sistema de Notificações Eletrónicas (SNE) do IEM e facilitar o processo de transição entre plataformas de candidaturas, estando prevista a conclusão da implementação de uma nova plataforma de candidaturas em 2025, momento a partir do qual será terminada a ligação à plataforma atual, do portal Xisconnect, desenvolvida externamente ao IEM.

Para o efeito, o IEM optou por recorrer à sua equipa interna de técnicos especialistas para o desenvolvimento de um sistema de informação integrado de apoio à gestão das candidaturas a emprego, das ofertas e das candidaturas a programas de emprego, de forma a dar a melhor resposta possível à necessidade contínua de desenvolvimento de novas funcionalidades e de aprofundamento ou melhoria das funcionalidades existentes, neste e noutros sistemas de informação do Instituto. Esta opção implica um enorme esforço por parte, não só da equipa afeta aos sistemas, mas também às áreas operacionais, que orientam, apoiam e validam o desenvolvimento das novas funcionalidades.

Tendo antecipado largamente a data definida como meta, o objetivo 5 obteve a classificação de *Superado*.

#### **OBJETIVO 6 – Promover a conciliação da vida familiar e profissional**

Parâmetro: Qualidade

As organizações são as pessoas. Assumindo esta perspetiva humanista e democrática das empresas/organizações, a conciliação da vida profissional e familiar é fundamental à constituição de equipas de trabalho motivadas e ao desenvolvimento de uma sociedade justa e inclusiva.

O IEM tem vindo a aplicar regimes e horários de trabalho que facilitem essa conciliação, tendo eleito como um dos objetivos para 2024 assegurar que uma proporção significativa de colaboradores tenham acesso a regimes de trabalho mais adaptados às suas necessidades.

<b>Indicador 6</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Percentagem de trabalhadores no regime de jornada contínua, flexível ou em teletrabalho	15	2	19	24,5	Superado	163,3%

A meta fixada para 2024 traduz-se num incremento de dois pontos percentuais face à meta de 12% estabelecida em 2022 e 2023, que fora estabelecida com base nos níveis anteriores à pandemia.

Contudo, este indicador tem vindo a apresentar um crescimento significativo nos últimos anos, atingido, em termos médios da situação no fim dos meses de 2024, um total de 24,5% dos colaboradores.

Importa salientar que esta proporção de trabalhadores em regime de jornada contínua ou com horário flexível, representa um volume muito significativo para um organismo com atendimento ao público, presencial e telefónico.

Este valor configura uma execução de 163,3% face à meta estabelecida em QUAR, levando a que o objetivo tenha sido largamente *Superado*.

### **OBJETIVO 7 – Promover as competências digitais dos trabalhadores**

Parâmetro: Qualidade

A qualificação e competência dos recursos humanos são fulcrais à qualidade de qualquer serviço, sendo que o serviço prestado pelo IEM não é exceção.

Na senda da sua melhoria contínua, a formação assume um papel preponderante, com o Instituto a elegê-la, novamente, como um dos indicadores mais relevantes para a avaliação do seu desempenho.

No sentido das orientações políticas contidas no Plano de Recuperação e Resiliência e no âmbito da transição digital, o IEM elegeu para o seu QUAR em 2024 um objetivo relativo ao reforço da formação profissional dos trabalhadores em matéria de literacia digital, uso de ferramentas eletrónicas e reforço das suas competências digitais.

<b>Indicador 7</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 100%						
Percentagem de trabalhadores que frequentaram ações de reforço ou aquisição de competências digitais ao longo do ano	20	2,0	25	86,7%	Superado	433,5%

Ao longo de 2024, 135 colaboradores do IEM frequentaram alguma ação de formação, nas mais variadas áreas, num total de 141 pessoas ao serviço, dos quais 135 com um mínimo de 6 meses de serviço efetivo ao longo do ano.

Este nível de execução só foi possível com um grande investimento do IEM nesta área, quer pelas chefias, que promoveram as ações ou libertaram os recursos para a sua frequência, quer pelos próprios colaboradores, que, em vários momentos, demonstraram uma procura ativa da formação pretendida. Contudo, importa referir que para atingir este nível de execução foi determinante a disponibilização sessões de formação e sensibilização internas, dirigidas a todos os colaboradores, no sentido de promover a cultura organizacional do IEM e o sentido de serviço público, nomeadamente:

- “Segurança e Salvaguarda de Dados Pessoais e Contra Ataques Cibernéticos”,
- “Ética e Integridade na Administração Pública”,
- “Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas”, e
- “SURDIDADE - O Ser Surdo uma forma visual de comunicar”.

Em particular, contam-se 117 colaboradores a terem frequentado uma ou mais ações de melhoria da sua literacia ou competências digitais, numa proporção de 86,7% do total de colaboradores com 6 ou mais meses de serviço ao longo

do ano (135). Para além da ação interna “Segurança e Salvaguarda de Dados Pessoais e Contra Ataques Cibernéticos”, de curta duração, foram abrangidos 22 colaboradores em ações de maior duração, que totalizaram 436,86 horas, numa média de 20 horas por colaborador.

Estas ações centraram-se, essencialmente, na aquisição/aprofundamento de conhecimentos relativos a ferramentas de trabalho, externas e internas ao IEM, mas também à cibersegurança e a técnicas de comunicação digital.

Importa, ainda, referir que esta execução vem na sequência de um forte investimento realizado em anos anteriores, no domínio das competências digitais, e que não contabiliza os cursos realizados por autoformação.

Desta forma, e com uma execução de 433,5%, este objetivo superou largamente as metas estabelecidas em QUAR.

### **OBJETIVO 8 – Garantir a satisfação dos clientes e parceiros**

Parâmetro: Qualidade

O nível de satisfação dos clientes é considerado um dos melhores indicadores da qualidade de qualquer serviço prestado.

Em 2024, e face aos resultados de anos anteriores, o IEM preferiu definir metas individualizadas para a satisfação dos principais clientes externos: os seus utentes e as entidades apoiadas pelos programas de emprego, permitindo adequar o nível de exigência e conferir maior inteligibilidade aos resultados apresentados.

<b>Indicador 8</b>	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Ponderação para o objetivo: 50%						
Percentagem de <b>utentes</b> que se consideram "Satisfeitos" ou "Muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM	75	5,0	88,0	79,9	Atingido	100%

Em 2024, foram inquiridos, com recurso a um formulário online, todos os utentes que estabeleceram contacto com o Centro de Emprego ao longo do ano, desde o início de janeiro até ao início da inquirição, e que possuíam um email válido registado no sistema de informação. Simultaneamente, e de forma a não excluir utentes com menor ou nenhum nível de competências digitais, foi também distribuído o mesmo questionário em papel a todos os utentes que se dirigiram às instalações na Rua da Boa Viagem, 36, Funchal, ao longo do período de inquirição - de 7 a 14 de novembro.

Os resultados obtidos<sup>1</sup> através da última questão da grelha “Satisfação global com os serviços prestados pelo Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM”, permitiram apurar um grau médio de satisfação de 2,97, numa escala de 1- Muito Insatisfeito a 4- Muito Satisfeito.

Em termos globais, 79,9% dos utentes manifestaram-se “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos” com o IEM, sendo que 20,1% dos utentes consideraram-se “Insatisfeitos” ou “Muito Insatisfeitos”.

Comparativamente aos resultados de 2023, o grau médio diminuiu em 0,04 e a proporção de utentes nos níveis “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos” reduziu-se em 2,3 pontos percentuais.

<sup>1</sup> Disponível no portal do IEM em [www.iem.madeira.gov.pt/avaliacao-satisfacao/](http://www.iem.madeira.gov.pt/avaliacao-satisfacao/)

Tendo em conta o histórico deste indicador, estabeleceu-se a meta exigente de 90% de satisfação para as entidades beneficiárias dos programas de emprego.

<b>Indicador 9</b> Ponderação para o objetivo: 50%	<b>Meta</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>Resultado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Taxa de realização</b>
Percentagem de <b>entidades beneficiárias de Programas de Emprego</b> que se consideram "Satisfeitos" ou "Muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM	90	5,0	97,6	95,4	Superado	100%

A inquirição recorreu novamente a formulário online, enviado por mail a todas as entidades que concluíram uma participação ao longo do ano ou receberam um apoio financeiro à criação de postos de trabalho.

95,4% das entidades inquiridas manifestaram-se “Satisfeitas” ou “Muito Satisfeitas” com os serviços do IEM no âmbito dos programas de emprego. Apenas 4,6% das entidades consideraram-se “Insatisfeitas” ou “Muito Insatisfeitas”, numa escala de 1- Muito Insatisfeito a 4- Muito Satisfeito.

Estes resultados, obtidos através da última questão da grelha “Satisfação global com os serviços do IEM no âmbito dos programas de emprego”, permitiram apurar um grau médio de 3,58.

Comparativamente aos resultados de 2023, a proporção de entidades “Satisfeitas” ou “Muito satisfeitas” em 2024 aumentou em 2,3 pontos percentuais e o grau médio de satisfação teve um crescimento de 0,08.

Com uma execução global de 108,9% obtida pelos resultados dos indicadores 8 e 9, o objetivo 8 – “Garantir a satisfação dos clientes e parceiros” é considerado *Superado*.

**De forma resumida, e em paralelo à avaliação qualitativa de “Desempenho Bom”, o IEM apurou um valor quantitativo de 158,4%, resultante da ponderação dos valores de execução dos diversos objetivos, conforme se pode observar no quadro seguinte.**

#### QUAR – Síntese da avaliação quantitativa de 2024

<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Taxa de realização (%)</b>	<b>Parâmetros</b>	<b>Peso (%)</b>	<b>Taxa de realização (%)</b>
1. Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho	40	116,5			
2. Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego	40	105,4	EFICÁCIA	40	111,4
3. Captar 1.850 ofertas de emprego	20	113,0			
4. Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego	25	126,6	EFICIÊNCIA	30	144,1
5. Integrar o registo de entidades no CE Online	75	150,0			
6. Promover a conciliação da vida familiar e profissional	33,3	163,3			
7. Promover as competências digitais dos trabalhadores	33,3	433,5	QUALIDADE	30	235,2
8. Garantir a satisfação dos clientes e parceiros	33,3	108,9			
<b>RESULTADO GLOBAL</b>	-	-	-	-	<b>158,4</b>

## 4.2. MEIOS DISPONÍVEIS

### Recursos Financeiros

De modo a alcançar os seus objetivos e concretizar as atividades e projetos previstos, o IEM dispôs, no ano de 2024, de 46.003.397 euros.

Este montante traduz um aumento de cerca de 5,9 milhões de euros face à dotação corrigida no final de 2023, essencialmente proveniente de um crescimento da receita do orçamento regional (+2,3 milhões de euros) bem como, do cofinanciamento comunitário, quer diretamente pela verba atribuída em 2024 (+1,8 milhões de euros), quer através do saldo da gerência anterior (+2,0 milhões de euros), cujo aumento de 98,6% face a 2023 resulta de recebimentos de valores de cofinanciamento, no final de 2023, que não puderam ser totalmente executados nesse ano.

A evolução da dotação no período traduz o impacto da execução de medidas temporárias e extraordinárias cofinanciadas pelo programa de Assistência da Recuperação para a Coesão e os Territórios da Europa (REACT-UE), a reafecção de verbas não executadas por outros agentes no âmbito do Programa Operacional Madeira 14-20 e ainda as dificuldades de execução da verba provinda do novo quadro comunitário. Este contexto exigiu um elevado contributo da Região ao longo dos últimos anos, tendo-se fixado em 21,9% no final de 2024, com o remanescente a ser proveniente, essencialmente, de fundos comunitários.

O financiamento comunitário representa, assim, cerca de 69% dos recursos financeiros do Instituto no final de 2024, assumindo um papel preponderante no financiamento das políticas de emprego, após ter registado um peso de 11% em 2020 e de 31% em 2021, anos de final de quadro e elevadas exigências sobre o orçamento regional, para financiamento de apoios temporários concedidos pelo IEM no contexto de crise.

**Estrutura e evolução da receita (dotação corrigida no final dos anos, euros)**

	2022	2023	2024	Var. % 2022/21	Var. % 2024/23
<b>TOTAL</b>	<b>30.912.421</b>	<b>40.137.227</b>	<b>46.003.397</b>	<b>29,8%</b>	<b>14,6%</b>
Orçamento da Região	11.816.791	7.807.419	10.064.210	-33,9%	28,9%
União Europeia – Instituições	18.184.516	29.821.106	31.595.465	64,0%	6,0%
Outras	553.810	519.857	394.652	-6,1%	-24,1%
Saldo de gerência anterior	357.304	1.988.845	3.949.070	456,6%	98,6%

No final de 2024, o orçamento distribuiu-se em “Funcionamento”, correspondente a 4.247.043 euros (9,4%) e “PIDDAR - Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração da Região Autónoma da Madeira”, que totalizou 41.682.231 euros (90,6%).

Em termos globais, o grau de execução dos pagamentos foi de 53,5%, representando uma diferença de 21,2 milhões de euros face à dotação corrigida no final do ano.

O desvio face à dotação corrigida no final do ano proveio essencialmente do Plano Regional de Emprego - M2030 (PRE M2030), que regista um saldo de 20,3 milhões de euros entre o realizado e a dotação final de 2024.

**Recursos financeiros disponíveis, montante executado e desvio absoluto (euros)**

	Dotação revisão QUAR 31.08.2024 (A)	Dotação corrigida em 31.12.2024 (B)	Realizado (C)	Desvio face à dotação da revisão (A-C)	Desvio face à dotação corrigida (B-C)	Grau de execução % (C/B x 100)
<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>4.229.523</b>	<b>4.321.166</b>	<b>4.305.513</b>	<b>-75.990</b>	<b>15.653</b>	<b>99,6</b>
Despesas com o pessoal	4.199.844	4.262.493	4.247.043	-47.199	15.450	99,6
Outras despesas	29.679	58.673	58.470	-28.791	203	99,7
<b>PIDDAR</b>	<b>41.632.079</b>	<b>41.682.231</b>	<b>20.325.558</b>	<b>21.306.521</b>	<b>21.356.673</b>	<b>48,8</b>
Plano Regional de Emprego - M2030	41.201.885	41.252.037	20.325.558	20.876.327	20.926.479	49,3
Requalificação TICs	194.264	194.264	0	194.264	194.264	0,0
Requalificação do edifício sede do IEM	185.930	185.930	0	185.930	185.930	0,0
IEM Apoiar + Apoio a Portadores de Deficiência	50.000	50.000	0	50.000	50.000	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>45.861.602</b>	<b>46.003.397</b>	<b>24.631.071</b>	<b>21.230.531</b>	<b>21.372.326</b>	<b>53,5</b>

Efetivamente, o atraso no arranque das candidaturas no âmbito do Programa Regional Madeira 2030 obrigou à afetação de verbas ao PRE M2030 através do orçamento regional. A aprovação de candidaturas ao cofinanciamento europeu e posterior submissão de despesas, levou ao reforço da dotação afeta a este projeto ao longo do ano, culminando no valor de 41,3 milhões de euros, o qual não seria possível executar nos meses remanescentes do ano.

Efetivamente, dadas as restrições de cabimentação e tesouraria, o fluxo de candidaturas e aprovações e o desfasamento entre aprovações e pagamentos não foi possível esgotar esse valor ainda em 2024, permanecendo um saldo de 20,9 milhões de euros no final do ano.

Os demais projetos previstos no âmbito do PIDDAR não registaram execução financeira em 2024, com o contexto político desfavorável ao investimento público a ter contribuído para o adiamento destes projetos, prevendo-se a sua concretização em 2025.

Quanto ao *Funcionamento*, a rubrica relativa a “Despesas com o pessoal”, indispensável e de mais simples previsão, apresentou um elevado nível de execução (99,6%). Tal como em anos anteriores, o IEM restringiu fortemente os gastos com aquisição de bens e serviços, cingindo-se a ações que não implicassem dispêndio de recursos financeiros, registando um grau de execução de 99,7%.

Em termos de evolução da despesa efetuada no período 2022-2024, destaca-se que os 3 projetos relativos aos programas de emprego, PRE, PRE M2030 e Medidas Ativas de emprego COVID-19, representam globalmente cerca de 80% do total executado pelo IEM, com o valor de 2024 (20,3 milhões de euros) a representar um crescimento de 22,3% face ao valor global de 2023 (16,6 milhões de euros).

As medidas para trabalhadores independentes e apoio a trabalhadores e empresas em regime de *Lay Off* decorrente da COVID-19 voltaram a apresentar despesa em 2023, embora fossem medidas já fechadas à data, em função de ajustamentos e da conclusão de processos pendentes.

Por último, realça-se a evolução da despesa de funcionamento, que cresceu 21,5% em 2024, tendo por base, entre outros motivos, alterações salariais.

**Estrutura e evolução da despesa – 2022 a 2024**

	2022	2023	2024	Var. % 2023/22	Var. % 2024/23
<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>3.615.929</b>	<b>3.994.545</b>	<b>4.305.513</b>	<b>10,5</b>	<b>7,8</b>
<b>PIDDAR</b>	<b>19.306.374</b>	<b>16.726.254</b>	<b>20.325.558</b>	<b>-13,4</b>	<b>21,5</b>
Plano Regional de Emprego	13.000.803	4.755.805	-	-63,4	-100,0
Plano Regional de Emprego - M2030	-	731.441	20.325.558	-	2.678,8
Atualização Aplicação Gestão dos Prog. Emp. - SIGPE	361.456	34.770	-	-90,4	-100,0
Apoio à Manutenção Postos de Trabalho e Complemento Social Regional aos trab. em Lay Off - COVID-19	-	46.550	-	-	-100,0
Apoio complementar aos trab. independentes - COVID-19	-	31.928	-	-	-100,0
Medidas Ativas de Emprego - COVID-19	5.893.482	11.125.760	-	88,8	-100,0
<b>TOTAL</b>	<b>22.922.303</b>	<b>20.720.799</b>	<b>24.631.071</b>	<b>-9,6</b>	<b>18,9</b>

O peso dos custos de estrutura passou a representar 17,5% do total da despesa em 2024, um valor diminuto e inferior ao de 2023, dado o crescimento dos projetos abrangidos pelo PIDDAR, cujos montantes despendidos totalizam 82,5% dos gastos efetuados ao longo do ano.

### Recursos Humanos

O quadro seguinte apresenta os recursos humanos do IEM em 2024 e respetivos pontos planeados e executados, apurados tendo por base os dias úteis de trabalho previstos e realizados.

**Recursos Humanos disponíveis, pontos planeados e executados e desvio**

	Pontuação	Pontos		Desvio	
		Planeados	Executados	Absoluto	Relativo
Dirigentes – Superior	20	60	56	-4	-6,7%
Dirigentes – Intermediários	16	192	184	-8	-4,2%
Carreira de técnico superior	12	672	599	-73	-10,9%
Informática - carreira especial	10	70	65	-5	-7,1%
Carreiras e categorias subsistentes	10	120	107	-13	-10,8%
Carreira de assistente técnico	8	296	244	-52	-17,6%
Carreira de assistente operacional	5	75	53	-22	-29,3%
<b>Total</b>	-	<b>1.485</b>	<b>1.308</b>	<b>-177</b>	<b>-11,9%</b>

O desvio entre pontos executados e previstos é negativo em função das ausências registadas ao longo do ano e do decréscimo do número global de colaboradores, em função das entradas e saídas ao longo do ano, de que resultou um saldo de menos 1 funcionário face aos que prestavam serviço no IEM aquando da revisão do QUAR, no final de agosto de 2024.

O desvio face ao planejado reflete, assim, uma taxa de absentismo de 12,5%<sup>2</sup> em 2024, superior ao ano de 2023. Efetivamente, o Balanço Social evidencia algum constrangimento em matéria de recursos humanos, contando-se 3.814,5 dias de ausência do trabalho ao longo do ano. Destas ausências, 34,1% foram por motivo de “Doença”, 21,7% por motivo de “Por acidente em serviço ou doença profissional” e 13,1% “Doença prolongada”, totalizando 68,8% do total dos dias de ausência.

Importa referir que, de entre os 141 colaboradores afetos à atividade principal do IEM em 31 de dezembro de 2024, 79 colaboradores encontravam-se vinculados à Direção de Planeamento e Promoção de Emprego e ao Centro de Emprego, correspondendo a 56% do total de efetivos. Nesta distribuição, deve-se, ainda, considerar que os 15 Assistentes Operacionais do Instituto, 11 estavam afetos aos Serviço de Assessoria e de Apoio, 3 à Direção de Infraestruturas e Tecnologia e 1 à Direção Administrativa e Financeira, ainda que as funções que desempenham tenham, na grande maioria dos casos, um caráter transversal às demais unidades orgânicas.

---

<sup>2</sup> Calculada de acordo com fórmula estabelecida no Balanço Social: Total de dias de ausência (não incluindo férias) / Total de dias potenciais de trabalho.

### 4.3. BALANÇO SOCIAL

O Balanço Social apresentado no Anexo II constitui-se como um instrumento privilegiado de planeamento e de gestão na área dos recursos humanos e dos recursos financeiros a estes afetos, sendo um importante instrumento de caracterização socioprofissional dos trabalhadores. Desta forma, fornece aos serviços e organismos diferentes indicadores nesta matéria, permitindo a tomada de decisões conducentes a uma maior eficiência e qualificação dos recursos humanos.

No final de 2024 o IEM dispunha de um total de 141 colaboradores, o que traduz uma redução do número de efetivos, comparativamente ao final de 2023. Efetivamente, o ano de 2024 registou um saldo negativo entre entradas e saídas, refletido em menos 3 colaboradores:

- 2 novas entradas ao serviço, através de procedimento concursal, sendo ambos técnicos superiores;
- 5 saídas: 3 por aposentação, 1 por nomeação em regime de comissão de serviço noutra organização e 1 por regresso ao serviço de origem no fim da mobilidade.

Em termos de modalidades de vínculo, o efetivo ao serviço do IEM teve a seguinte distribuição:

- 126 em contrato de trabalho em funções públicas, constituído por tempo indeterminado;
- 15 em comissão de serviço.

No conjunto dos 141 colaboradores ao serviço do IEM, os grupos profissionais com maior representação são os Técnicos Superiores, com 56 colaboradores, seguindo-se os Assistentes Técnicos, com 37.

**Distribuição do efetivo do IEM por categoria / Cargo e unidade orgânica, em 31 de dezembro de 2023**

<b>Categoria / Cargo</b>	<b>Conselho Diretivo</b>	<b>CE</b>	<b>DPE</b>	<b>DAF</b>	<b>DIT</b>	<b>Serviços de Assessoria e de Apoio</b>	<b>Total</b>
Dirigente	3	3	3	2	2	2	12
Carreira de técnico superior	-	17	25	4	1	9	56
Informática - Carreira especial	-	-	-	-	7	-	7
Carreiras e categorias subsistentes	-	9	-	1	-	1	11
Carreira de assistente técnico	-	12	10	12	1	2	37
Carreira de assistente operacional	-	-	-	1	3	11	15
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>141</b>

Em 2024, a formação envolveu um universo de **135 trabalhadores** (95,7% do total de efetivos), a maior adesão já alcançada. Não foram contemplados 3 trabalhadores ausentes por doença, 2 por acidente de trabalho e 1 impossibilitado de participar devido às especificidades horárias das suas funções. Perfizem-se **514 participações**, com destaque para as ações internas (456), relativamente às externas (61), refletindo uma tendência oposta à observada no ano precedente. De forma global os trabalhadores participaram em **38 ações distintas**, totalizando **1.464 horas e 45 minutos de formação** promovidas pelo IEM (interna: 836 horas; externa: 628 horas e 45 minutos).

Importa salientar que 117 trabalhadores frequentaram uma ou mais ações de melhoria da sua literacia ou competências digitais, numa proporção de 86,7% do total de colaboradores com 6 ou mais meses de serviço efetivo ao longo do ano (135).

#### 4.4. SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O IEM dispõe de instrumentos, normativos e manuais de procedimentos, que asseguram o controlo interno da sua atividade, quer ao nível da conceção, quer ao nível da execução e operação, seja nas áreas ligadas ao emprego, seja nas de suporte, administrativa, financeira, instalações, recursos humanos ou comunicação.

A monitorização do Plano de Atividades e do próprio SIADAP-RAM constituem também mecanismos de controlo, permitindo o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas e a identificação de melhorias realizadas ou a realizar.

No âmbito do controlo interno destacaram-se, ainda, as numerosas ações de inspeção, auditoria e controlo de que o Instituto é alvo, por parte de diferentes organismos, para além da prestação regular de informação, quer no âmbito da Administração Pública, quer como organismo responsável pela prossecução das políticas públicas de emprego, para interlocutores regionais, nacionais ou europeus.

Para a avaliação do sistema de controlo interno apresentam-se de seguida as respostas ao questionário<sup>3</sup> previsto no âmbito da avaliação dos serviços, as conclusões e as recomendações de ações de inspeção e auditoria a que o IEM foi sujeito e uma avaliação sucinta dos sistemas de informação.

---

<sup>3</sup> ANEXO A do “Conteúdo do Relatório de Autoavaliação/Relatório de Atividades” apresentado no documento técnico nº 1/2010 “Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais” de 4 de março de 2010, dimanado do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços – Rede GPEARI.

**Questionário de avaliação do sistema de controlo interno**

Questões	Sim	Não	Não Aplicável	Fundamentação
<b>1. Ambiente de controlo</b>				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			O manual de controlo interno estabelece os princípios gerais que disciplinam todas as operações relativas à gestão do IEM nas suas diversas atribuições, nomeadamente financeira, orçamental, contabilística patrimonial e de contratação pública.
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			A separação de funções potencialmente conflitantes é respeitada na DPE, existindo segregação ao nível funcional e por trabalhador. Nesta sequência, a aplicação SIGPE possui níveis de atividade diferenciados, disponibilizados consoante as funções atribuídas, e inclusivamente requer o registo formal da verificação efetuada pelo respetivo dirigente intermédio. Também na DAF e no CE a segregação de funções é implementada nas diversas áreas-chave, tendo em consideração a disponibilidade de recursos humanos, sendo definidas a documentação, verificações e autorizações necessárias aos diversos atos.
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Os princípios orientadores do IEM estão definidos no Código de Ética e de Conduta, disponibilizado na internet, e regem-se ainda pelo respeito pelas normas relativas à proteção de dados pessoais dos utentes e pelo Código de Conduta para as Estatísticas Europeias.
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			O IEM promove a formação profissional dos seus colaboradores, estando, todavia, fortemente dependente da oferta externa disponibilizada, nomeadamente pelo INA, através da DRAP e da SRIC, o que condiciona a sua adequação. No sentido de otimizar a formação e responder a necessidades específicas apontadas pelos seus técnicos, o Instituto desenvolve também diversas ações internas de formação e sessões de sensibilização, informação e esclarecimento. Neste âmbito, o IEM construiu a matriz de competências dos postos de trabalho, e subsequentemente, efetuou o levantamento das necessidades de formação, que permite eleger as ações de formação de modo a fazer evoluir o perfil de competências existente.
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Estão estabelecidas reuniões mensais entre a Direção e os dirigentes intermédios para elaboração e monitorização do Plano de Atividades e para assuntos de gestão corrente, bem como resolução de situações pontuais específicas. São ainda realizados despacho individuais entre os dirigentes e o Conselho Diretivo sempre que solicitados pelos mesmos.
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			O IEM sujeita-se a auditoria e controlo externo por diversas entidades quer no âmbito da administração pública regional, do Tribunal de Contas e ainda no decorrente do financiamento comunitário de que recorre para a execução da política de emprego. Ao longo de 2024, o IEM foi alvo de 5 ações de controlo externo (vide pág. 43 - Ações de Auditoria e Controlo Externo), no âmbito das verificações no local realizadas, pela Autoridade de Gestão.

Questões	Sim	Não	Não Aplicável	Fundamentação
<b>2. Estrutura organizacional</b>				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Ao longo de 2024 as unidades orgânicas e competências obedeceram ao legalmente estabelecido pela lei orgânica em vigor, designadamente pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2009/M, de 17 de abril, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 3/2013/M, de 2 de janeiro, e pelos seus estatutos, aprovados pela Portaria n.º 583/2019, de 7 de outubro. Estes diplomas estão enquadrados pela Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro - lei-quadro dos institutos públicos, e o Decreto Legislativo Regional n.º 17/2007/M, de 12 de novembro, que estabeleceu os princípios e normas a que devem obedecer a organização da administração direta e indireta da Região Autónoma da Madeira
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			86,1% (124 dos 144 colaboradores do mapa de pessoal) no biénio de 2023-2024. 6 colaboradores não foram avaliados por não ter completado os 6 meses mínimos de serviço efetivo. Dos trabalhadores em Comissão de Serviço, 8 não foram avaliados por relevar a avaliação do biénio anterior e 2 por serem avaliados no respetivo serviço de origem. Adicionalmente, não foram avaliados 4 colaboradores a exercer funções noutros organismos.
2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			100%. Em 2024, todos os 135 colaboradores com um mínimo de 6 meses de trabalho efetivo ao longo do ano frequentaram pelo menos uma ação de formação.
<b>3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	X			Existem manuais de procedimentos internos em diversas áreas da atividade do IEM. Embora estes manuais sejam ferramentas úteis na definição dos procedimentos e circuitos internos, alguns carecem de atualização face às constantes alterações regulamentares, à criação de novas medidas de combate ao desemprego e ao desenvolvimento tecnológico já empreendido quer pelo IEM quer pela Administração Pública em geral, essencialmente por falta recursos humanos. Para além destes instrumentos, importa referir que o IEM desenvolveu orientações técnicas e normas para apoiar e uniformizar o trabalho dos técnicos, nomeadamente a nível do atendimento no Centro de Emprego, da gestão de recursos humanos etc.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Definido no Decreto Legislativo Regional n.º 11/2009/M, de 17 de abril, que cria o IEM, com as alterações decorrentes do Decreto Legislativo Regional n.º 3/2013/M, de 2 de janeiro, e pelos seus estatutos, definidos pela Portaria n.º 583/2019, de 7 de outubro e Deliberação de 3/2022, de 30 de junho, publicado no JORAM II Série n.º 123, Suplemento de 30 de junho.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	X			O IEM elabora anualmente e atualiza permanentemente o mapa de contratação pública, para processos de duração prolongada relativo a todo o IEM, e, em específico, o mapa de investimentos na área de informática.
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		O IEM aplica a diversos níveis, funcionais e por trabalhador, a segregação de funções, em que cada fase inerente a uma operação deve, preferencialmente, ser executada por pessoas e setores independentes entre si, possibilitando a realização de uma verificação cruzada. Assim, face aos recursos humanos disponíveis e ao aproveitamento de ganhos de eficiência obtidos com a especialização dos trabalhadores, não está implementado nem previsto um sistema de rotação de funções. Prevê-se, no entanto, adaptar os trabalhadores, pontualmente em função quer da sua auscultação, quer das aptidões demonstradas, quer da avaliação do seu desempenho e ainda em função das necessidades do serviço.

Questões	Sim	Não	Não Aplicável	Fundamentação
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Através da organização dos serviços, sendo formalizada nos manuais de procedimentos e no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, e na aplicação do SIADAP-RAM 2 e 3.
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Os manuais de procedimentos definem fluxos e atribuições funcionais, estando definidos padrões de qualidade a diversos níveis, nomeadamente o cumprimento dos diversos prazos legais no âmbito dos programas de emprego.
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Nomeadamente através do sistema de gestão documental.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Foi elaborado e a sua revisão de março de 2023 foi remetida ao Conselho de Prevenção da Corrupção, bem como aos órgãos de superintendência, de tutela e de controlo do IEM, estando disponível no portal do Instituto.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			O plano está a ser executado e monitorizado. O relatório de execução relativo a 2024 está em fase de elaboração, devendo ser, à semelhança de relatórios de anos anteriores, remetido ao MENAC - Mecanismo Nacional Anticorrupção, bem como aos órgãos de superintendência, de tutela e de controlo do IEM e disponibilizado na disponível no portal do Instituto, até ao final do mês de abril.
<b>4. Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			<p>Para a atividade contabilística, financeira e de recursos humanos (gestão de tesouraria, processamento da gestão corrente de terceiros, processamento e pagamento de vencimentos, gestão dos recursos humanos, gestão de stocks), o IEM recorre à aplicação SIAG.</p> <p>A circulação de documentos é efetuada com recurso à aplicação Xisconnect, nomeadamente com o módulo de gestão documental. Um outro módulo disponível nesta aplicação é o de receção e validação de candidaturas a medidas de emprego. Em 2024, prosseguiu-se com o desenvolvimento de um sistema de informação para o Centro de Emprego, que integrará um portal de serviços online, e que permitirá promover a eficiência interna, otimizar a interação com os utentes e entidades e, ainda, garantir a interoperabilidade dos sistemas informáticos internos e externos.</p> <p>Pese embora estes desenvolvimentos, ao longo do ano mantiveram-se em utilização sistemas de informação já desenvolvidos pelo IEM ao longo dos anos, fundamentais à sua atividade, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de informação de apoio ao Centro de Emprego (CRE) - A aplicação permite gerir todo o atendimento no Centro de Emprego, as ofertas de emprego e o encaminhamento para programas de emprego.</li> <li>- Sistema Integrado de Gestão de Programas de Emprego (SIGPE) - Aplicação de gestão dos programas de emprego (candidaturas, entidades, colocações, participantes, assiduidade, pedidos de pagamento e validação da despesa e emissão de dados para carregamento no SIFSE).</li> </ul> <p>Refira-se ainda o portal interno do IEM (site intranet), que permite a disponibilização de aplicações ou informações de apoio à atividade do IEM.</p>

Questões	Sim	Não	Não Aplicável	Fundamentação
4.2. As diferentes aplicações estão integradas, permitindo o cruzamento de informação?	X			<p>A gestão de documentação e as bases de dados de recursos humanos, gestão orçamental e financeira e a gestão patrimonial estão integradas.</p> <p>Está em desenvolvimento uma solução que integre a gestão de entidades, utentes do CE e a receção e gestão de candidaturas às medidas de emprego, ficando os sistemas do IEM enquadrados da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IEM direto (gestão de utentes, entidades e medidas de emprego);</li> <li>2. Gestão documental</li> <li>3. SIAG - Gestão financeira</li> </ol> <p>Estando em fase de concurso uma nova solução de gestão documental para toda a função pública e sendo um processo externo ao IEM, não é possível validar no imediato a possibilidade de integração entre sistemas.</p> <p>Para a aplicação SIAG, será necessário aguardar que o fornecedor disponibilize meios de comunicação entre plataformas.</p>
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	X			<p>Os outputs de informação estão parametrizados de acordo com as solicitações dos utilizadores.</p> <p>O controlo e auditoria à informação são realizados periodicamente, para produção estatística e relatórios internos e para produção de reportes a entidades externas.</p>
4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			<p>Os sistemas de informação implementados agregam informação relativa à gestão corrente, planeamento, execução e controlo, quer na área de negócio quer nas atividades de suporte, embora continue a existir a necessidade de recolha e tratamento de informação para além da que está integrada nos sistemas.</p>
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			<p>Rede protegida através de acessos personalizados (nome utilizador/ palavra-chave), acessos parametrizados à informação por utilizador, servidor de segurança - firewall e sistema centralizado de antivírus.</p> <p>No âmbito do acesso de terceiros a informação, encontra-se implementado o Regulamento Geral de Proteção de dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu.</p>
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			<p>Backups diários das bases de dados e servidor de ficheiros.</p>
4.7. A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	X			<p>Rede protegida através de acessos personalizados (nome utilizador/ palavra-chave), com renovação periódica obrigatória, e acesso ao correio e sítio intranet (exterior) por https.</p>

### Ações de Auditoria e Controlo Externo

Enquanto entidade beneficiária de fundos comunitários no âmbito das suas competências, o IEM está sujeito ao controlo periódico promovido pelas entidades competentes em matéria da gestão, acompanhamento e controlo da atribuição dos fundos comunitários, a saber: Comissão Europeia, Tribunal de Contas, Autoridade de Certificação (AD&C), Autoridade de Auditoria (IGF) e Autoridade de Gestão (IDR).

Por via da candidatura ao cofinanciamento comunitário para prossecução dos programas de emprego, o IEM está sujeito a diversas ações de auditoria, que visam garantir o bom funcionamento do sistema de gestão, e de controlo dos Programas Operacionais do Portugal 2030. Daí que, a supervisão reincide sobre a verificação da implementação das recomendações decorrentes das auditorias já realizadas.

Ao longo de 2024, IEM foi alvo de duas ações de controlo por entidade externa, de verificação de despesa na qualidade de beneficiário responsável pela execução das políticas públicas de emprego (BREPP).

**Ações de controlo externo ao IEM - 2024**

Tipo de Controlo	Nº de controlos	Entidade responsável	Entidade que efetuou o controlo	Medidas abrangidas
Verificações no local de despesa BREPP	5	IDR – Autoridade de Gestão	BDO Associados, SROC, Lda. e JMP&A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualificar + para Empregar</li> <li>• Estágios Profissionais na Administração Pública</li> <li>• Programa de Ocupação Temporária de desempregados</li> <li>• Prémio de manutenção de Postos de trabalho - CRIEE</li> </ul>

Através dos relatórios finais remetidos ao IEM, as ações de verificação no local apenas estabeleceram como Recomendação que “O Beneficiário deverá providenciar a implementação de um sistema de contabilidade separado ou uma codificação contabilística adequada de todas as transações relacionadas com a operação, de forma a cumprir com o estipulado na alínea i) do n.º 1 do artigo 24.º do Decreto-lei 159/2014, 27 de outubro, e alínea b), do n.º 4 do artigo 125.º do Regulamento (UE) n.º 1303/2013 de 17 de dezembro.”. Efetivamente, o IEM enquanto organismo pertencente à administração indireta do Governo Regional, adotou o sistema de informação SIAG, o qual não permite que esta recomendação seja implementada.

Para além destas ações externas de controlo, o IEM presta regularmente informações a diversas entidades regionais externas, de forma a cumprir o estabelecido no âmbito da execução do orçamento regional, nomeadamente à DROT, à DGCI, à DRP, à DRAP e ao IDR.

### Sistemas de informação

O IEM dispõe de diversos sistemas de informação das áreas de negócio e de suporte, fundamentais ao planeamento e desenvolvimento.

Estes sistemas permitem:

- Registrar toda a informação necessária para o cumprimento das competências atribuídas ao IEM, nomeadamente o enquadramento dos utentes à procura de emprego e as ofertas de emprego disponíveis, e a implementação de apoios à contratação;
- Elaborar outputs de dados diversos como reportes a entidades oficiais e com o devido enquadramento legal, elaboração de documentos de prestação de contas e fornecimento de dados estatísticos para diversos fins, nomeadamente para divulgação de dados de emprego.

Estes sistemas também foram utilizados como fontes de informação para medição do grau de cumprimento de objetivos estabelecidos no âmbito do QUAR, fornecendo dados para o cálculo dos indicadores previamente definidos.

A fiabilidade dos sistemas de informação já foi devidamente analisada no questionário das páginas 41 e 42, sendo comprovado o forte empenho que o IEM dedica a este tema, nomeadamente na melhoria da quantidade e qualidade da informação existente, oportunidade e utilidade de outputs, gerando elevados ganhos de produtividade e controlo da atividade.

Os sistemas de informação do IEM estão abrangidos pelo Sistema de Gestão de Segurança da Informação implementado pelo IEM, que aplica conceitos presentes na norma ISO/IEC 27001:2005.

Neste âmbito importa, ainda, referir o grande investimento feito pelo IEM, nos últimos anos, em ações de formação para a implementação do Regime Geral de Proteção de Dados e para o desenvolvimento das redes e sistemas e da sua segurança.

#### 4.5. APRECIÇÃO POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A auscultação dos seus utentes é um elemento determinante para a avaliação do desempenho do IEM e para a melhoria do serviço prestado, permitindo inclusivamente direcionar mais eficazmente os seus recursos. Esta iniciativa permite ainda a compreensão da influência de fatores que são externos ao seu controlo (tal como a comunicação social e a conjuntura económica) e avaliar a verdadeira influência de fatores que são mais frequentemente evocados como causa de insatisfação.

Neste sentido o IEM realizou novamente um inquérito à satisfação dos seus utentes<sup>4</sup>, seus principais clientes e objeto da sua missão.

O inquérito de avaliação à satisfação dos utentes do IEM apresenta um resultado de 2,97 em 2024.

**Quadro resumo dos resultados do inquérito de avaliação de satisfação dos utentes - 2024**

VALOR MÉDIO POR QUESTÃO E DOMÍNIO		% de respostas no nível 3 - Satisfeito ou 4 - Muito Satisfeito	Grau médio
<b>A imagem da organização</b>	1. A importância dos serviços do IEM para a sociedade e os cidadãos	87,8	3,24
	2. Divulgação das atividades e serviços prestados	80,9	3,01
	3. Igualdade de tratamento e oportunidades	78,4	3,01
	4. Simpatia e cortesia dos funcionários	87,2	3,27
<b>Envolvimento e participação</b>	5. Existência de vários meios para apresentar sugestões/reclamações (presencialmente, por escrito, por telefone e via web)	83,2	3,04
	6. Facilidade de acesso ao local de atendimento (rampas de acesso, elevadores)	94,7	3,38
<b>Acessibilidade</b>	7. Horário de atendimento e Sistema de agendamento	89,9	3,20
	8. Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados (Ex.: Loja do cidadão, postos ou núcleos de atendimento)	91,8	3,28
	9. Informação e documentação disponível no sítio eletrónico do IEM	87,4	3,12
	10. Serviços disponíveis online e por correio eletrónico	85,5	3,09
	11. Atendimento telefónico (tempo de espera/encaminhamento das chamadas)	74,0	2,83
<b>Serviços prestados</b>	12. Clareza e coerência das informações prestadas	84,9	3,11
	13. Capacidade e empenho dos funcionários para resolver os seus problemas	84,0	3,12
	14. Encaminhamento para ofertas de emprego	70,9	2,82
	15. Apoio na procura de emprego (aconselhamento individual, sessões de informação, ...)	72,0	2,85
	16. Realização de programas de emprego (estágios, programas ocupacionais, apoios à criação de empresas, ...)	77,1	2,97
<b>17. Satisfação Global com os serviços prestados pelo Instituto de Emprego da madeira, IP-RAM</b>		<b>79,9</b>	<b>2,97</b>

<sup>4</sup> O inquérito de avaliação da satisfação dos utentes com os serviços do IEM foi realizado no período de 7 a 14 de novembro de 2024, através de um questionário composto por uma grelha de 16 questões, agregadas em 4 temas, a avaliar numa escala de 1- *Muito Insatisfeito* a 4- *Muito Satisfeito*.

A esta grelha acrescentou-se uma questão avaliação global dos serviços do IEM, permitindo ao utente expressar a sua satisfação de forma global, através da qual é apurado o grau médio global. O questionário conteve ainda uma área de texto livre para apresentação de sugestões de melhoria.

A inquirição foi realizada essencialmente através de questionário *online*, tendo sido disponibilizado por email o link de acesso a todos os utentes com email registado que contactaram o IEM desde o início de 2024. Dos 8.761 emails enviados com sucesso receberam-se 955 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 11,4%.

Complementarmente, e de forma a não excluir utentes com menor nível de competências digitais, foi também distribuído o mesmo questionário em papel a todos os utentes que se dirigiram às instalações na Rua da Boa Viagem, 36, Funchal, ao longo do período de inquirição. Foram recolhidas 164 respostas num total de 505 utentes atendidos presencialmente, com uma taxa de resposta de 32,5%. Desta forma, estes dois métodos de inquirição simultânea permitiram obter 1.119 respostas.

O questionário de satisfação aplicado aos utentes do IEM refletiu um grau de satisfação elevado, identificando-se como as áreas mais geradoras de satisfação as relacionadas com os temas “Acessibilidade aos serviços do IEM” e “Imagem da organização”.

Efetivamente a questão 6. *Facilidade de acesso ao local de atendimento (rampas de acesso, elevadores)* apresentou o melhor nível de satisfação, com grau médio de 3,38, seguido da questão 8. *Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados (Ex.: Loja do cidadão, postos ou núcleos de atendimento)*, com um valor de 3,28.

Estas duas questões apresentaram os mais elevados níveis de utentes com respostas de nível 3 e 4 (94,7% e 91,8% respetivamente).

Destacaram-se, ainda, na ordenação decrescente, os resultados positivos das seguintes questões:

- 4. Simpatia e cortesia dos funcionários (3,27 | 87,2% de respostas no nível 3 ou 4, sendo 45,2% no nível 4);
- 1. A importância dos serviços do IEM para a sociedade e os cidadãos (3,24 | 87,8%);
- 7. Horário de atendimento e Sistema de agendamento (3,20 | 89,9%).

**Desta forma, o conjunto das 5 questões com melhor nível de satisfação salientam, nomeadamente, a facilidade de acesso às instalações do IEM e respetivo horário de atendimento, a descentralização dos serviços, um atendimento empático por parte dos colaboradores, assim como reconhecem a importância do papel do IEM na sociedade.**

Em sentido contrário, a questão “**Encaminhamento para ofertas de emprego**” regista o **mais baixo grau de satisfação** (2,82) com 70,9% dos utentes “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos”.

Nos níveis inferiores estão também as questões “**Atendimento telefónico** (tempo de espera/encaminhamento das chamadas)” (2,83) e “**Apoio na procura de emprego** (aconselhamento individual, sessões de informação, ...)” (2,85), com 74,0% e 72,0% dos utentes “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos”, respetivamente.

Estes resultados, aliados às sugestões dos utentes, sugerem-nos que parte do descontentamento advirá de uma quantidade de respostas insuficientes face ao volume de desempregados inscritos e às expectativas individuais. Efetivamente, apesar do empenho e esforço que o IEM tem desenvolvido, não é possível apresentar soluções efetivas e satisfatórias a todos os desempregados inscritos.

O atendimento telefónico e o acompanhamento personalizado aos utentes são questões em que o IEM terá de continuar a melhorar por forma a responder solicita e positivamente às necessidades e questões dos desempregados inscritos.

No comparativo com os resultados apurados em 2023, **todas as 16 questões melhoram o grau médio de satisfação**. Os aumentos mais consideráveis registam-se nas questões “Facilidade de acesso ao local de atendimento (rampas de acesso, elevadores)” (+0,17) e “Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados (Ex.: Loja do cidadão, postos ou núcleos de atendimento)” (+0,14).

#### 4.6. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS COLABORADORES

O IEM procedeu à audição dos dirigentes intermédios relativamente à autoavaliação dos serviços. Neste sentido, foram apresentados os resultados obtidos face aos objetivos estabelecidos quer no QUAR, quer no Plano de Atividades.

O IEM tem a preocupação de interligar de forma coerente e inteligível os diversos instrumentos de gestão a que recorre. Os objetivos operacionais considerados na elaboração do QUAR espelham os objetivos estratégicos e operacionais definidos em Plano de Atividades. Desta forma, para a elaboração do Relatório de Atividades de 2024, relativo à atividade realizada, planeada ou não, foi solicitado contributo aos dirigentes de nível intermédio e respetivo comentário ou justificação para as situações de não cumprimento das metas.

Foram, ainda, solicitados contributos diversos aos dirigentes intermédios dos programas de emprego, áreas administrativas e de novas tecnologias para a avaliação do sistema de controlo interno.

Registe-se, ainda, que os contactos no âmbito da adaptação e monitorização do ciclo de gestão permitiram a participação dos dirigentes intermédios em matérias de gestão e fomentaram a partilha de informação.

Quanto à avaliação do nível de satisfação dos colaboradores, tal como em anos anteriores, esta foi realizada através de inquérito<sup>5</sup>.

**O grau médio de satisfação dos colaboradores foi de 2,66**, valor obtido pela última questão da grelha, sendo ligeiramente inferior ao apurado em 2023 (2,98).

**Em termos globais, 63,9% dos colaboradores manifestaram-se “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos” com o IEM**, sendo que 36,1% dos colaboradores consideram-se “Insatisfeitos” ou “Muito Insatisfeitos”.

De entre as 34 questões da grelha que compõem os 6 temas avaliados e permitem aferir áreas de maior ou menor satisfação, os valores mais elevados são obtidos nas questões **1.2. Desempenho global do IEM (para a sociedade e cidadãos/clientes)** (3,21), **1.1. Imagem do IEM** (3,14) e **6.3. Equipamentos de comunicação disponíveis** (3,14).

Estas questões registam uma proporção de colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos superior a 85%.

**Em sentido contrário, a questão “6.1. Ambiente de trabalho (luz, temperatura, ruído)” apresenta o grau mais baixo de satisfação (2,34)**, apesar da **melhoria face a 2023 (+0,29)**, sendo a única questão a apresentar uma minoria de respostas nos níveis 3 e 4 da escala (45,5%). Este valor resultará, sobretudo, da questão da temperatura, nomeadamente da falta de ar condicionado em alguns gabinetes de trabalho, o que se comprova nas respostas à questão “9. Indique ações ou medidas que o IEM deveria implementar”. Perspetiva-se a inversão destes dados em 2025 com a intervenção a ser realizada no edifício, no âmbito do PRR – Eficiência energética.

---

<sup>5</sup> O inquérito foi realizado nos dias 10 a 17 de outubro de 2024, sendo realizado essencialmente através de questionário *online*, tendo sido disponibilizado por email o link de acesso a todos os colaboradores com email institucional, e em papel a todos os que não têm acesso regular a um computador e internet no âmbito das suas funções.

O questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores do IEM é composto por uma grelha de 34 questões, divididas por 6 grandes grupos, a que acresce uma questão de avaliação global do IEM, através da qual é apurado o grau médio global, sendo todas avaliadas numa escala de 1- *Muito Insatisfeito* a 4- *Muito Satisfeito*. Contém ainda uma questão relacionada com o comprometimento do colaborar com o IEM e termina com duas questões abertas para recolha da opinião dos pontos fortes e das medidas a implementar pela organização.

Dos 151 colaboradores (142 efetivos e 9 participantes em programas de emprego), 9 não estavam ao serviço no período de realização do inquérito, tendo sido recolhidos 122 questionários com pelo menos 1 resposta válida, obtendo-se uma taxa de resposta de 85,9%.

Nos níveis inferiores de satisfação estão também as questões “4.4. Participação em atividades de mudança na organização” (2,43) e “2.4. Diálogo e consulta entre dirigentes e colaboradores” (2,44), com 54,0% e 51,2% dos colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos, respetivamente.

**Quadro resumo dos resultados do inquérito de avaliação de satisfação dos colaboradores – 2024**

<b>Avaliação da satisfação dos colaboradores 2024</b>	<b>% de respostas no nível 3 - Satisfeito ou 4 - Muito Satisfeito</b>	<b>Grau médio</b>
<b>1. A Organização</b>	<b>78,6</b>	<b>2,98</b>
1.1. Imagem do IEM	87,7	3,14
1.2. Desempenho global do IEM (para a sociedade e cidadãos/clientes)	87,2	3,21
1.3. Relacionamento do IEM com os utentes	85,0	3,08
1.4. Envolvimento dos colaboradores do IEM na respetiva missão	73,7	2,86
1.5. Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	59,3	2,64
<b>2. Gestão da Organização</b>	<b>61,7</b>	<b>2,63</b>
2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização	68,6	2,76
2.2. Competência das chefias intermédias para garantir a realização das atividades	65,5	2,75
2.3. Atitude da organização face à mudança e à modernização	68,3	2,70
2.4. Diálogo e consulta entre dirigentes e colaboradores	51,2	2,44
2.5. Processo de fixação dos objetivos individuais	60,5	2,59
2.6. Circulação da informação	55,7	2,52
<b>3. Liderança *</b>	<b>64,8</b>	<b>2,73</b>
3.1. Liderança através do exemplo *	71,1	2,87
3.2. Delegação de competências e responsabilidades *	71,5	2,86
3.3. Recetividade à crítica e sugestões dos colaboradores *	61,9	2,68
3.4. Estímulo da iniciativa dos colaboradores *	60,6	2,66
3.5. Reconhecimento dos esforços individuais e das equipas *	59,0	2,59
<b>4. Satisfação com o desenvolvimento profissional e aprendizagem</b>	<b>58,5</b>	<b>2,58</b>
4.1. Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências	57,5	2,62
4.2. Promoção da formação profissional	61,3	2,66
4.3. Desenvolvimento de trabalho em equipa	61,2	2,62
4.4. Participação em atividades de mudança na organização	54,0	2,43
<b>5. Ambiente de trabalho</b>	<b>64,5</b>	<b>2,67</b>
5.1. Relacionamento com os colegas de trabalho	79,5	3,02
5.2. Igualdade de oportunidades e de tratamento na organização	58,5	2,55
5.3. Possibilidade de conciliar a vida prof. com a vida familiar e assuntos pessoais	66,1	2,67
5.4. Modo como a organização lida com os conflitos e/ ou problemas individuais	54,1	2,45
<b>6. Condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços</b>	<b>77,4</b>	<b>2,95</b>
6.1. Ambiente de trabalho (luz, temperatura, ruído)	45,5	2,34
6.2. Equipamentos informáticos disponíveis (Hardware e Software)	85,2	3,11
6.3. Equipamentos de comunicação disponíveis	85,1	3,14
6.4. Condições de higiene	86,1	3,11
6.5. Condições de segurança	85,1	3,06
<b>7. Satisfação global com o IEM</b>	<b>63,9</b>	<b>2,66</b>

\* Média das respostas relativas a: 1. Conselho Diretivo, 2. Chefias intermédias.

Os valores apresentados para os grupos são apurados por média simples das respetivas questões.

No comparativo com os resultados apurados em 2023, além da questão “6.1. Ambiente de trabalho (luz, temperatura, ruído)” (+0,29), já anteriormente referida, apenas a questão “6.4. Condições de higiene” regista uma ligeira melhoria do nível médio de satisfação (+0,02).

Todas as outras questões registam um **decréscimo do nível médio de satisfação face a 2023**, com as questões “5.3. Possibilidade de conciliar a vida profissional com a vida familiar e assuntos pessoais” (-0,54) e “2.1. Aptidão da liderança para conduzir a organização” (-0,47) a apresentarem as reduções mais acentuadas.

**O resultado desta avaliação evidencia um grupo de trabalho identificado com a missão e imagem do IEM, focado na perspetiva dos utentes**, o que vai de encontro aos resultados obtidos na questão 7. *Sente-se integrado(a) e comprometido(a) com a organização?*, na qual 76,2% dos colaboradores inquiridos manifestaram estar comprometidos com a organização.

Por fim, no que respeita às questões de texto livre, importa salientar que nas 38 respostas à questão relativa aos pontos fortes do IEM destacam-se as referências à *Missão do IEM* (11) e aos *Recursos Humanos* (11), realçando o bom relacionamento entre os colaboradores, e as menções que valorizam a influência do IEM na política de emprego da RAM e a sua importância para o utente.

Quanto às 90 sugestões de melhoria, o tema “Condições de trabalho” reúne 11 sugestões, das quais 6 dizem respeito à necessidade de instalar ar condicionado no edifício, como referido anteriormente. Com o mesmo número de sugestões (11) o tema “Liderança” agrega comentários relativos à interação e comunicação entre dirigentes e colaboradores, à gestão de conflitos e ao envolvimento em atividades de melhoria.

#### 4.7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS

O Relatório de Atividades do IEM avalia a execução do Plano de Atividades, que estabeleceu os programas e ações a seguir para a prossecução da estratégia definida, e permite, ainda, aferir a existência e impacto dos projetos/atividade não previstos no Plano de Atividades. Para este efeito foram solicitados aos serviços o apuramento dos resultados alcançados no âmbito dos projetos desenvolvidos, e respetivos meios utilizados, com uma justificação para as situações de não cumprimento das metas definidas.

Em sede de Plano de Atividades para 2024 foram previstos 71 objetivos operacionais, que embora não abranjam toda a atividade do IEM, são considerados os mais relevantes para o bom desempenho da organização e para o sucesso da estratégia definida. Dado que os objetivos operacionais comunicam o foco do trabalho a desenvolver, foram definidos da forma mais clara e precisa possível.

Para cada um destes 71 projetos/atividades foram selecionados indicadores de realização e definidas as respetivas metas a atingir/superar, tornando possível avaliar o nível de execução das atividades planeadas.

**A nível global o grau de execução do Plano de Atividades de 2024 é de 80,3%**, contabilizando-se 12 objetivos que não atingiram as metas definidas em Plano e 2 objetivos que foram suspensos, adiados ou cancelados por motivo externo ao IEM.

Neste âmbito, importa salientar que, em diversos casos, os objetivos foram realizados em data posterior à estabelecida como meta, ou não foram executados devido a dificuldades ou limitações técnicas não previstas aquando da elaboração do Plano de Atividades.

Apresenta-se, seguidamente, a matriz global de objetivos operacionais, discriminando os respetivos indicadores, metas e resultados alcançados em 2024.

**MATRIZ DE OBJETIVOS OPERACIONAIS 2024**

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
<b>OE1: Promover o emprego e a empregabilidade, com enfoque particular nos grupos com maiores dificuldades na (re)inserção profissional</b>												
<b>1.1 - Facilitar a inserção profissional de desempregados no mercado de trabalho, de forma a prevenir e combater o desemprego de longa duração</b>												
1	<b>Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho</b>	Proceder à apresentação a oferta de emprego dos candidatos com perfil adequado a estas.	Nº de colocações efetuadas ao longo do ano	<b>Ind.1</b> [1.075 ; 1.150 * 1.225]	<b>1.340</b>	X			* Meta alterada em revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro de 2024, pela Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude	Sist. Informação CRE	CE\DC	DPE
2	Executar programas de emprego com vista ao combate ao desemprego de longa duração	- Divulgação da medida - Análise de candidaturas e ajustamento de candidatos - Acompanhamento da execução dos projetos	Nº de abrangidos em programas de ocupação (POT e MAIS) Peso: 80%	<b>Ind.2</b>	<b>2.475*</b>	<b>2.555</b>	X			SIGPE, Informação. Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DIS P	CE e DAF
			Nº de abrangidos no programa REATIVAR Madeira Peso: 20%	<b>Ind.2</b>	<b>170*</b>	<b>183</b>				SIGPE, Informação. Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DIS P	CE e DAF
3	Melhorar as competências dos desempregados através de formação teórico-prática	- Divulgação da medida - Análise de candidaturas e ajustamento de candidatos - Acompanhamento da execução dos projetos	Nº de abrangidos no programa Formação para o Emprego	<b>Ind.2</b>	<b>70*</b>	<b>71</b>	X			SIGPE, Informação. Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DIS P	CE e DAF
4	Aplicar o Plano Pessoal de Emprego a 800 beneficiários de Prestações de Desemprego	Promover a definição de Plano Pessoal de Emprego	Nº de desempregados subsidiados com Plano Pessoal de Emprego aplicado ao longo do ano	---	800	965	X			Sist. Informação CRE	CE\DIOP	-
5	Melhorar as competências de empregabilidade a 900 Desempregados	Promover Sessões de Procura Ativa de Emprego dirigidas a desempregados	Nº de participantes em sessões de Procura Ativa de Emprego	---	900	984	X		Consideram-se os <i>workshops</i> de Procura Ativa de Emprego	Sist. Informação CRE	CE\DIOP	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
6	Promover a divulgação de ações de formação	Proceder à divulgação de ações de formação promovidas para os desempregados, no âmbito de parcerias e protocolos celebrados com entidades externas.	% de cursos divulgados, na sequência de pedidos de divulgação	---	95%	100%	X			Sist. Informação CRE	CE\DIOP	-
7	Acompanhar os projetos de mobilidade dos candidatos inscritos com projetos de vocação comunitária	Proceder à avaliação e atendimento de candidatos inscritos no Centro de Emprego com candidatura externa ativa.	% de desempregados com candidatura externa acompanhados ao longo do ano	---	95%	54,8%		X	Foi dada prioridade ao acompanhamento de grupos vulneráveis	Sist. Informação CRE	CE	-
<b>1.2 - Promover a inserção profissional de jovens</b>												
8	Apoiar a realização de estágios profissionais para a transição dos jovens para a vida ativa	- Divulgação da medida - Análise de candidaturas e ajustamento de candidatos - Acompanhamento da execução dos projetos	Nº de jovens abrangidos nos programas EPAP, EP, EP-EUR, PROJOVEM, PJA	<b>Ind.2</b>	<b>1.180*</b>	<b>1.274</b>	X		* Meta alterada em revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro de 2024, pela Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude	SIGPE, Informação. Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DISP	CE e DAF
9	Simplificar e uniformizar os programas de estágios para jovens	Revisão dos programas com vista à sua uniformização e à simplificação do conjunto de medidas do IEM	Data de apresentação de proposta de critérios e condições com vista à revisão dos programas PROJOVEM e Jovem Ativo		30/jun	28/jun	X			Informação interna/ Email	DPE\DISP	-
10	Promover o acompanhamento de Jovens até aos 29 anos	Promover sessões/ workshops com vista ao empoderamento dos jovens desempregados, e a aquisição de ferramentas de empregabilidade, com o objetivo de facilitar a sua rápida integração no mercado de trabalho	N.º de ações/workshops realizados Peso: 70%	---	40	44				Sist. Informação CRE	CE	-
		Promover o acompanhamento dos jovens participantes dos workshops	% de jovens convocados para atendimento individual, 6 meses após a conclusão dos workshop Peso: 30%	---	90%	100%				Sist. Informação CRE	CE	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
<b>1.3 - Incentivar ao empreendedorismo e à criação de postos de trabalho</b>												
11	Adaptar os programas de criação do próprio emprego e de apoio à contratação de desempregados	Propor a revisão dos programas com vista à sua uniformização com demais programas do IEM e a garantir a sua adaptação à evolução do mercado de trabalho	Data de apresentação de proposta de critérios e condições com vista à revisão dos programas CRIEE, eJovem e PROFAMÍLIA	---	31/dez	27/dez	X			Informação interna/ Email	DPE\DPEE	-
12	Estimular a criação de novos postos de trabalho	- Divulgação da medida - Análise de candidaturas e ajustamento de candidatos - Acompanhamento da execução dos projetos	Nº de novos postos de trabalho pagos através das medidas PIC, CRIEE, CPE, PROFAMÍLIA	<b>Ind.2</b>	<b>285*</b>	<b>334</b>	X		* Meta alterada em revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro de 2024, pela Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude	SIGPE, Informação Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DPEE	CE e DAF
13	Dinamizar a medida de formação em empreendedorismo para jovens	- Divulgação da medida - Análise de candidaturas - Organização e acompanhamento da medida	Nº de formandos na medida eJovem	<b>Ind.2</b>	<b>15*</b>	<b>13</b>		X	N.º de candidaturas elegíveis inferior ao esperado	SIGPE, Informação Mensal das Medidas de Emprego	DPE\DPEE	CE e DAF
14	Garantir um maior e melhor acompanhamento dos projetos apoiados	- Efetuar visitas de acompanhamento e respetivo relatório - Aconselhar promotores ou encaminhar para rede de consultores	Nº de relatórios de verificações no local produzidos Peso: 50%	---	120	189	X		Incumprimento nos projetos e outras situações condicionaram a manutenção dos contratos celebrados com os consultores e o início destas ações	Email, Xisconnect / Mapa de controlo	DPE\DPEE	-
		- Acompanhamento das ações desenvolvidas pelos consultores - Identificar boas práticas para disseminação	Nº de entidades acompanhadas pela Bolsa de Consultores Peso: 50%	---	60	31				Website do IEM, mapa de controlo	DPE\DPEE	-
15	Dinamizar a Rede de Empreendedores	- Divulgação pelas entidades - Dinamização da rede - Realização de reuniões mensais	Nº de reuniões realizadas	---	60	52		X	Suspensão - Dinamização da Rede em avaliação.	Mapa de controlo	DPE\GID	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
<b>1.4 - Garantir a intervenção para a inserção profissional de grupos em risco de exclusão social e profissional</b>												
16	Identificar, avaliar e acompanhar desempregados com deficiência ou incapacidade	Promover o atendimento personalizado das pessoas com deficiência, desempregadas, inscritas no Centro de Emprego, para efeitos de elaboração de PPE	% de desempregados inscritos ao longo de 2024 com PPE definido no prazo de 60 dias, desde a validação da deficiência através do Atestado Médico de Incapacidade Multiuso	---	90%	100%	X			Sist. Informação CRE	CE\DIOP	-
17	Promover programas de emprego dirigidos a grupos em risco de exclusão social e profissional	- Divulgação dos programas - Análise de candidaturas - Proceder ao ajustamento de candidatos - Acompanhar a execução dos projetos	Nº de abrangidos nos programas 100 Diferenças, EVA e Empresas de Inserção	<b>Ind.2</b>	<b>80</b>	<b>77</b>		X	* Meta alterada em revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro de 2024, pela Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude.  Dificuldades de ajustamento no programa EVA.	SIGPE, Informação. Mensal das Medidas de Emprego	DPE	CE e DAF
18	Adaptar o programa Empresas de Inserção.	- Auscultação de entidades de apoio social a públicos em risco de exclusão social - Preparação de normativo e processos para a revisão do programa e para a implementação de uma modalidade de emprego protegido	Data de apresentação de proposta de critérios e condições com vista à revisão do programa Empresas de Inserção	---	30/set	30/set	X			Informação interna/ Email	DPE\DIS P	-
19	Acompanhar as Vítimas de Violência Doméstica (VVD)	- Participar na comissão de acompanhamento do plano regional - Atender e acompanhar as VVD no seu processo de (re)inserção profissional	% de VVD acompanhadas	---	95%	100%	X			Sist. Informação CRE, mapa de controlo	CE	-
20	Sinalizar e acompanhar as Pessoas em Situação de Sem Abrigo (PSSA)	- Participar na comissão de acompanhamento do plano regional - Atender e acompanhar as PSSA no seu processo de (re)inserção profissional	% de Pessoas sem Abrigo acompanhadas	---	95%	100%	X			Sist. Informação CRE, mapa de controlo	CE	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo	
21	Proceder ao acompanhamento de 300 desempregados identificados como de difícil colocação	Atender individualmente candidatos desempregados de muito longa duração e/ou desempregados com mais de 55 anos	N.º de atendimentos realizados	---	300	313	X			Sist. Informação CRE, mapa de controlo	CE\DIOP	-	
<b>OE2: Reforçar a aproximação aos stakeholders, para melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego</b>													
<b>2.1 - Melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego</b>													
22	<b>Captar 1.850 ofertas de emprego</b>	Angariar e registar as necessidades de mão de obra das entidades empregadoras	Nº de ofertas captadas ao longo do ano	<b>Ind.3</b>	<b>1.850*</b>	<b>2.090</b>	X			* Meta alterada em revisão do QUAR aprovada em 18 de setembro de 2024, pela Secretária Regional da Inclusão, Trabalho e Juventude.	Sist. Informação CRE	CE\DC	DPE
23	<b>Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego</b>	Proceder ao tratamento das ofertas de emprego recolhidas, garantindo processos de seleção ajustados ao perfil requerido pelas entidades empregadoras	Índice de Satisfação das ofertas de emprego	<b>Ind.4</b>	<b>44%</b>	<b>55,7%</b>	X				Sist. Informação CRE	CE\DC	-
24	Garantir o ajustamento à oferta de emprego nos 5 dias úteis seguintes ao registo da oferta.	- Pesquisa e seleção de candidatos de acordo com perfil da oferta - Contacto e encaminhamento de utentes para apresentação a oferta - Informação à entidade sobre encaminhamento de candidatos à oferta, ou inexistência destes	% de ofertas sem apoio financeiro do IEM, com informação às entidades sobre encaminhamento de candidatos ou inexistência destes, no prazo de 5 dias úteis desde a receção da oferta de emprego	---	90%	100%	X				Sist. Informação CRE	CE\DC	-
<b>2.2 - Divulgar a intervenção do IEM</b>													
25	Divulgar a Rede EURES e promover projetos de mobilidade de vocação comunitária	- Promover sessões de divulgação da Rede EURES aos desempregados, nos vários concelhos da Região	N.º de participantes em sessões para desempregados Peso: 50%	---	500	534	X			Sist. Informação CRE	CE	-	
		- Promover e realizar ações de divulgação da Rede Eures, dirigidas a empregadores	N.º de ações de divulgação realizadas para entidades empregadoras Peso: 50%	---	2	Em execução				Transita para 2025. Atraso na preparação do material de divulgação sendo dada prioridade a outras tarefas.	Sist. Informação CRE	CE	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
26	Aumentar a divulgação das medidas de incentivo ao empreendedorismo e de apoio à criação de postos de trabalho	- Divulgação dos programas de apoio à criação de emprego e empresas - Promover sessões de esclarecimento a potenciais empreendedores	Nº sessões de informação sobre medidas de empreendedorismo e de apoio à criação de postos de trabalho realizadas	---	45	72	X			Agendamentos online/ website IEM	DPE\DPEE	-
27	Assegurar a disponibilização da newsletter do IEM	- Elaboração de conteúdos em articulação com as unidades orgânicas do IEM e Polos de Emprego - Disponibilização online e envio a entidades empregadoras, parceiros institucionais e subscritores	Nº de newsletter publicadas	---	5	5	X			website do IEM Email	DEPC	DIT
28	Disponibilizar informação sobre os projetos de empreendedorismo apoiados no website do IEM	- Recolher e tratar informação estatística relevante - Coordenar divulgação com as entidades a abranger - produzir dashboard interativo - divulgar a disponibilização da informação	Data de disponibilização de dashboard interativo sobre projetos CRIEE no website do IEM	---	30/set	30/set	X			website do IEM Informação interna/ Email	DEPC	DPE
29	Preparar material para divulgação dos programas de emprego na comunicação social	Preparação de spots publicitários, cartazes, mupis, e outros materiais para divulgação da intervenção do IEM ao público	Nº de programas com material publicitário preparado	---	4	5	X			Xisconnect, Eventos website IEM	DEPC	-
30	Implementar a iniciativa "11 meses, 11 concelhos"	Realizar ações de auscultação e divulgação da intervenção do IEM nos vários concelhos da Região	Nº de sessões para desempregados Peso: 30%	---	11	7			Adiamento do evento nos 3 primeiros meses do ano fruto do contexto político. Suspensão nos meses de agosto e de dezembro.	Sist. Informação CRE	CD	CE
			Nº de sessões para entidades empregadoras Peso: 30%	---	11	11	X	Xisconnect, Sist. Inform. CRE, Eventos website IEM		CD	CE e DPE	
			Nº de visitas a empresas apoiadas realizadas Peso: 40%	---	48	36		Eventos website IEM		CD	DPE	

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
31 Distinguir o empreendedorismo feminino	Celebrar e promover o empreendedorismo feminino e a integração da mulher no mercado de trabalho	Data de realização do evento "Emprego no feminino"	---	8/mar	8/mar	X				Xisconnect, Eventos website IEM	DPE\DPEE	-
32 Promover a Feira do Emprego e Empreendedorismo	Organizar evento de divulgação de ofertas de emprego e criação do próprio emprego	Data de realização da Feira do Emprego e Empreendedorismo	---	31/mai	-			X	Adiado para 2026. Não foi possível cumprir a data inicialmente prevista, não sendo despesa indispensável às atividades correntes, no quadro de um Governo em Gestão.	Xisconnect, Eventos website IEM	CD	CE e DPE
33 Distinguir o empreendedorismo jovem	Organizar evento de celebração do empreendedorismo jovem	Data de realização do "Prémio Jovem Empreendedor"	---	12/ago	14/ago			X	Adiado por indicação da SRITJ	Xisconnect, Eventos website IEM	DPE\DPEE	-
34 Promover um Seminário/Conferência na área do Emprego	Organizar evento de divulgação sobre política de emprego/profissões de futuro/ inovação	Data de realização do seminário	---	31/out	-		X		Adiado para 2025, tendo sido dada prioridade a outras atividades	Xisconnect, Eventos website IEM	CD	CE e DPE

**OE3: Promover a inovação, modernização e sustentabilidade dos sistemas de informação e comunicação do IEM, com vista a uma prestação de serviços mais eficiente e acessível**
**3.1. Promover a sustentabilidade dos sistemas**

35 Garantir a segurança das redes e sistemas de informação	Implementação de medidas do plano de ação para a aplicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018	Nº de medidas implementadas	---	5	5	X			1 - Processo de gestão de validade de perfis e de renovação de conta do utilizador (não devendo ter um ciclo de vida superior a 180 dias) 2 - Política de senhas de acesso com possibilidade de validação de informação estática ao nível da rede 3 - Processo de gestão de validade de contas de utilizadores 4 - Exigências de segurança para palavra-passe dos administradores 5 - Autenticação Multi-Fator (MFA)	Informação interna/ Email	DIT\DIR	-
36 Garantir o funcionamento dos sistemas de informação	Resolução de anomalias reportadas em 48h	Tempo médio de primeiras intervenções	---	< 24 horas	< 24 horas	X				Intranet - Intervenções técnicas	DIT\DIR	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo	
37	Garantir a disponibilidade dos serviços digitais	Implementação de solução de redundância	Data de conclusão do estudo e implementação de backups imutáveis para resiliência a ataques de <i>ransomware</i> Peso: 50%	---	30/abr	9/abr				Email/ Documento /Verificação In Loco	DIT\DIR	-	
			Data de entrada em produção de unidade de backups imutáveis (exterior IEM) e de estrutura secundária de virtualização Peso: 50%	---	15/dez	Em execução	X			Não foi possível realizar a contratação pública em 2024, num contexto político desfavorável. Transita para 2025	Email/ Documento /Verificação In Loco	DIT\DIR	-
<b>3.2 - Desenvolver os sistemas de apoio à atividade e os serviços online</b>													
38	Criar o módulo de controlo de candidaturas a emprego (C7) com notificações digitais	Implementação do módulo de controlo de candidaturas a emprego (C7)	Data de entrada em produção do módulo de controlo de candidaturas a emprego (C7)	---	31/mar	04/mar	X			Informação interna/ Email CE online	DIT\DIR	CE	
39	Ativar os módulos de edição de dados de utente e candidatura	Implementação da funcionalidade de edição de dados de utente e candidatura	Data de entrada em produção da funcionalidade de edição de dados de utente e candidatura	---	31/mai	-		X		Foi dada prioridade ao desenvolvimento dos módulos de registo e autenticação de entidades e de submissão de candidaturas às medidas de emprego e análise das candidaturas / não foi recebido feedback em tempo útil do CE	Informação interna/ Email CE online	DIT\DIR	CE
40	Integrar o registo de entidades no CE Online	Implementação da funcionalidade de registo de entidades no CE Online	Data de entrada em produção da funcionalidade de registo de entidades no CE Online	<b>Ind.5</b>	<b>15/dez</b>	<b>15/nov</b>	X				Informação interna/ Email CE online	DIT\DIR	CE e DPE

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
41	Iniciar a integração de candidaturas a programas de emprego no CE online	- Levantamento de requisitos para a integração das candidaturas às medidas de emprego - Produção de versão demo	Data de entrega de documento de requisitos e desenho da implementação: - Fluxogramas; - Dados a registar em cada etapa; - Entrega de dummy (versão gráfica não funcional) Peso: 50%	---	30/jun	29/jun	X			Informação interna/ Email	DIT\DIR	DPE
		Entrega de versão demo Peso: 50%	---	30/nov	30/nov				Informação interna/ Email / Portal online de gestão das medidas de emprego	DIT\DIR	DPE	
42	Promover a adesão ao serviço público digital	Incentivar e divulgar o acesso digital aos serviços do IEM	% desempregados ativos no fim do ano que aderiram à área de clientes online	---	20%	48,0%	X			Sist. Informação CRE/Mapas de monitorização	CE	-
<b>OE4: Promover a melhoria do modelo de gestão do IEM, com enfoque na valorização dos recursos humanos</b>												
<b>4.1 - Promover a boa gestão e valorização dos recursos humanos</b>												
43	Promover a conciliação da vida familiar e profissional	Adotar regimes e modalidades de trabalho que promovam a conciliação entre a vida profissional, pessoal, familiar e com a melhoria de competências	% trabalhadores no regime de jornada contínua, flexível ou em teletrabalho	<b>Ind.6</b>	<b>15%</b>	<b>24,5%</b>	X			Xisconnect/ SIAG; Mapa de monitorização interna	DAF\NRH	Todas as UO
44	Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM	- Proceder ao diagnóstico das necessidades de formação dos trabalhadores, na área digital - Promover a realização de ações de formação orientadas para a melhoria das competências digitais	% de trabalhadores que frequentaram ações de reforço ou aquisição de competências digitais ao longo do ano	<b>Ind.7</b>	<b>20%</b>	<b>86,7%</b>	X			Xisconnect/ SIAG; Mapa de monitorização interna	DAF\NRH	Todas as UO

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
45	Atualizar o manual de acolhimento aos novos colaboradores	- Atualizar o elenco de procedimentos a observar na sequência da integração de um novo colaborador - Disponibilizar ao novo colaborador a informação genérica necessária a uma boa integração na equipa do IEM - Divulgar aos demais colaboradores a existência de um novo membro	Data de aprovação do manual de acolhimento aos novos colaboradores	---	30/set	25/set	X			Informação interna/ Email	DAF\NRH	-
<b>4.2 - Aferir e melhorar a satisfação dos stakeholders</b>												
46	Garantir a instrução e análise da involuntariedade de desemprego dentro do prazo de 10 dias úteis.	Instruir e analisar a involuntariedade do desemprego, dos pedidos de prestações de desemprego, dentro do prazo fixado	% de pedidos instruídos no prazo de 10 dias úteis, excetuando os processos pendentes por motivo imputável ao candidato	---	95%	98,3%	X			Sist. Informação CRE	CE\DC-NPD	-
47	Garantir a atualização dos dados relativos às prestações de desemprego no sistema CRE, no prazo de 30 dias	Garantir a atualização dos dados mensais remetidos pelo ISSM, IP-RAM, relativos a beneficiários de prestações de desemprego.	Nº de meses com atualização concluída no prazo de 30 dias	---	10	12	X			Email	CE\DC-NPD	-
48	Garantir o tratamento de faltas de beneficiários de prestações de desemprego dentro dos 5 dias consecutivos previstos legalmente	Proceder ao tratamento de faltas a convocatórias de beneficiários de prestações de desemprego, dentro do prazo fixado	% de faltas a convocatórias tratadas no prazo de 5 dias consecutivos	---	95%	97,8%		X		Sist. Informação CRE	CE\DC-NPD	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
49	Atualizar/elaborar manuais de procedimentos internos	Elaboração dos fluxogramas; reanálise aos existentes; divisão de temas; elaboração do documento	Nº de medidas manuais internos apresentados, contendo fluxogramas e procedimentos detalhados definidos	---	16	10		X	Dificuldade em conciliar a elaboração dos manuais com as restantes tarefas.	Informação interna/ Email	DPE	-
50	Garantir que 85% dos processos PIC entrados em 2024 são analisados no prazo de 40 dias úteis	Analisar as candidaturas às medidas de emprego	% dos processos PIC entrados em 2024 analisados no prazo de 40 dias úteis desde a sua receção	---	85%	99,3%	X			SIGPE Mapas de monitorização	DPE/DPEE	-
51	Garantir que 75% dos processos CRIEE entrados em 2024 são analisados no prazo de 55 dias úteis	Analisar as candidaturas às medidas de emprego	% dos processos CRIEE entrados em 2024 analisados no prazo de 55 dias úteis desde a sua receção	---	75%	89,4%	X			SIGPE Mapas de monitorização	DPE/DPEE	-
52	Garantir o tratamento dos pedidos de pagamento em 30 dias úteis	Analisar os pedidos de pagamento	% dos pedidos de pagamento do PIC e CRIEE entrados em 2024 analisados num prazo de 30 dias úteis	---	85%	95,7%	X			SIGPE Mapas de monitorização	DPE/DPEE	-
53	Garantir o tratamento dos incumprimentos no âmbito dos programas de emprego	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegurar a deteção dos incumprimentos em tempo adequado</li> <li>- Proceder, atempadamente, à tramitação processual relativa ao incumprimento, desde a notificação inicial até à eventual submissão da certidão da dívida na autoridade tributária, no âmbito da cobrança coerciva</li> </ul>	% de incumprimentos ocorridos ao longo de 2024, notificado à entidade no prazo de 60 dias úteis desde a data da comunicação do incumprimento pela entidade ou deteção por parte do IEM Peso: 50%	---	75%	100%	X			Mapa de controlo	DPE	DAJ
			% de incumprimentos de pagamentos dos planos prestacionais ocorridos ao longo de 2024, tratados no prazo de 50 dias úteis desde a data de incumprimento Peso: 50%	---	75%	37,0%						

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
54	Atualizar as regras e procedimentos relativos ao arquivo do IEM	- Revisão da Portaria n.º 225/2004 de 30 de dezembro - Revisão de manual do arquivo, contemplando a digitalização de documentos - Apoio técnico às unidades orgânicas do IEM na gestão do arquivo	Data de apresentação da revisão da Portaria n.º 225/2004 de 30 de dezembro	---	30/jun	-		X	Aguarda-se apoio técnico do Arquivo Regional	Informação interna/ Email	DAF	-
55	Apoiar ao registo de entidades no portal de candidaturas	Registo de entidades para acesso aos formulários online	% entidades com primeira resposta no espaço de uma semana	---	90%	90%	X			Email/ Portal de candidaturas online	DIT\DIR	-
56	Garantir os outputs de dados a entidades externas	Emissão de ficheiros de dados	% ficheiros entregues dentro do prazo	---	95%	100%	X			Email	DIT\DIR	-
57	Emitir parecer jurídico aos serviços num prazo de 10 dias úteis	Emissão de parecer jurídico sobre questões apresentadas pelos serviços	% de pareceres jurídicos solicitados em 2024 emitidos num prazo de 10 dias úteis.	---	90%	92,4%	X			Notas informativas	DAJ	-
58	Assegurar a produção e alteração atempada de normativos e minutas	Apoiar a produção e alteração de textos normativos e documentos de suporte, garantindo a uniformidade e coerência entre as condições comuns aos diversos programas de emprego	% de normativos apresentados no prazo de 5 dias úteis desde definição dos critérios/alterações Peso: 50%	---	85%	90%	X			Informação interna/ Email	DAJ	DPE
			% de documentos contratuais concluídos à data da publicação do normativo Peso: 50%	---	90%	100%				Informação interna/ Email	DAJ	DPE
<b>4.3 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados</b>												
59	Garantir a satisfação dos utentes	Garantir a qualidade dos serviços prestados e implementar melhorias identificadas através de inquérito de avaliação de satisfação e/ou reclamações	% de utentes "Satisfeitos" e "Muito Satisfeitos"	<b>Ind.8</b>	<b>75%</b>	<b>79,9%</b>	X			Relatórios do inquérito, Email, website	CD	Todas as UO

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
60	Garantir a satisfação das entidades empregadoras e parceiras	Garantir a qualidade dos serviços prestados e implementar melhorias identificadas através de inquérito de avaliação de satisfação e/ou reclamações	% de entidades beneficiárias de programa de emprego "Satisfeitas" e "Muito Satisfeitas"	Ind.9	90%	95,4%	X		Inquirição realizada de 14 a 23 de janeiro de 2025	Relatórios do inquérito, Email, website	CD	Todas as UO
61	Garantir a satisfação dos colaboradores	Garantir a satisfação dos colaboradores e implementar melhorias identificadas através de inquérito de avaliação de satisfação e/ou reclamações	% de colaboradores do IEM "Satisfeitos" e "Muito Satisfeitos"	---	85%	63,9%		X		Relatórios do inquérito, Email, intranet	CD	Todas as UO
<b>4.4 - Otimizar a gestão financeira</b>												
62	Monitorizar a execução do financiamento comunitário na atividade desenvolvida	Apresentação de relatório periódico com informação associada à execução financeira dos projetos cofinanciados através de fundos comunitários	N.º de relatórios de monitorização da execução do cofinanciamento comunitário	---	4	4	X			Informação interna/ Email	DAF\DAT	-
63	Elaborar mapas mensais de planeamento das aprovações de programas de emprego	- Compilar informação física e financeira atualizada - Afetar verbas aos diferentes programas de emprego, de acordo com orientações políticas e respetivo nível de aprovações mensal	Nº de meses com mapa de previsão de aprovações atualizado	---	10	11	X			Email	DEPC	DAF
<b>Objetivos operacionais não enquadrados na estratégia - Atividades de suporte</b>												
<b>Acompanhamento dos Polos de Emprego</b>												
64	Reforçar a intervenção e acompanhamento dos Polos de Emprego	- Analisar e avaliar o funcionamento dos Polos de Emprego, tendo em vista a implementação de melhorias.	% de Polos ativos no 1º semestre com visita de acompanhamento realizada Peso: 50%	---	95%	100%	X		20 Polos ativos dos 22 contratualizados para 2024, por motivo de ausência prolongada dos técnicos	Informação CE	CE\DIOP	-
		- Acompanhar o funcionamento da rede de Polos de Emprego, através de visitas de acompanhamento.	% de Polos ativos no 2º semestre com visita de acompanhamento realizada Peso: 50%	---	95%	100%				Informação CE	CE\DIOP	-

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo	
<b>Planeamento e avaliação</b>													
65	Produzir os instrumentos de planeamento e avaliação do IEM	Elaborar o Balanço Social no prazo legal previsto	Data de apresentação do Balanço Social de 2023 Peso: 15%	---	31/mar	27/mar				Informação interna/ Email	DAF\NRH	-	
		Prestação e submissão da Conta relativa ao exercício económico de 2023 junto do Tribunal de Contas	Data de submissão da Conta de 2023 Peso: 20%	---	30/abr	30/abr				Portal do Tribunal de Contas	DAF\NCO	-	
		Elaboração do Relatório de Atividades de 2023	Data de apresentação do Relatório de Atividades Peso: 20%	---	15/abr	19/abr	X			Foi dada prioridade a outras atividades	Informação interna/ Email	DEPC	Todas as UO
		Monitorização do Plano de Atividades e QUAR	Nº de mapas de monitorização do Plano e QUAR produzidos Peso: 25%	---	9	11					Informação interna/ Email	DEPC	Todas as UO
65	Produzir os instrumentos de planeamento e avaliação do IEM	Elaboração do Relatório de Empregabilidade pós-programa 2023	Data de apresentação Relatório de Empregabilidade pós-programa 2023 Peso: 20%	---	30/out	22/out	X			Informação interna/ Email	DEPC	-	
66	Assegurar a boa implementação do Programa de Cumprimento Normativo (PCN)	- Garantir a atualidade e adequação dos elementos previstos no âmbito do PCN	Data de apresentação do Relatório do Plano de Prevenção dos Riscos de Gestão 2023 Peso: 50%	---	31/mai	15/abr				Informação interna/ Email	CD	DEPC e Todas as UO	
		- Assegurar a implementação do Sistema de Controlo Interno e procedimentos de avaliação prévia que assegurem a efetividade dos instrumentos do PCN	Nº de colaboradores que participam em formação sobre auditoria interna Peso: 20%	---	3	16	X			Xisconnect/ SIAG; Mapa de monitorizaç ão interna	CD	DAF\NRH	
		- Formação interna sobre "Auditoria Interna"	Nº de auditorias internas realizadas Peso: 30%	---	2	-				Foi dada prioridade a outras atividades	Informação interna/ Email	CD	DAF\DAT

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
67	Aferir a satisfação dos clientes e parceiros	Apoiar o processo de inquirição aos utentes do IEM e elaborar o relatório de apresentação de resultados Peso: 40%	---	15	6				Inquirição de 7 a 14 de novembro. Resultados apresentados dia 22/nov.	Informação interna/ Email	DEPC	-
		Apoiar o processo de inquirição às entidades beneficiárias de programas de emprego e elaborar o relatório de apresentação de resultados Peso: 20%	---	8	3	X			Inquirição de 14 a 23 de janeiro de 2025	Informação interna/ Email	DEPC	-
		Apoiar o processo de inquirição aos colaboradores e elaborar o relatório de apresentação de resultados Peso: 40%	---	15	5				Inquirição de 10 a 17 de outubro. Resultados apresentados dia 24/out.	Informação interna/ Email	DEPC	-
68	Produzir estudos que permitam compreender e reforçar os fatores de empregabilidade	Elaborar um diagnóstico do desemprego jovens e dos fatores de motivação/desmotivação para o emprego	Data de apresentação de estudo	---	30/set	19/set	X			Informação interna/ Email	DEPC	-
69	Monitorizar a execução do Plano Regional de Emprego 2021-2027	- Organização de reuniões para diálogo entre entidades parceiras - Recolha e análise de contributos - Elaboração de relatório sintético	Nº de relatórios de monitorização do PRE elaborados	---	2	2	X			Email/ Xisconnect	DEPC	CE e DPE
<b>Estatística</b>												
70	Produzir e divulgar estatísticas relativas ao mercado de emprego e atividade do IEM	Elaboração de Boletins mensais do Mercado de Emprego	Nº de boletins do Mercado de Emprego produzidos	---	12	12				Email, website do IEM	DEPC	-
		Elaboração da Informação Mensal das Medidas de Emprego	Nº de informações mensais das Medidas de Emprego produzidos	---	12	12	X			Informação interna/ Email	DEPC	DAF

Objetivo operacional	Ações / Atividades	Indicadores	QUAR 2023	META 2023	Exec. 31/12	A	NA	ASC	Observações	Fonte de Informação	UO Respons.	Com Contributo
70 Produzir e divulgar estatísticas relativas ao mercado de emprego e atividade do IEM	Elaboração do Relatório Emprego e Coesão Social: Breve Balanço 2023	Data de apresentação do Relatório Emprego e Coesão Social: Breve Balanço 2023	---	30/abr	7/mar					Informação interna/ Email	DEPC	CE e DAF
	Elaboração do contributo para o Eurostat 2023	Data de apresentação do contributo para o Eurostat	---	30/set	10/set	X				Informação interna/ Email	DEPC	DAF
	Disponibilizar dashboards interativos no website do IEM sobre estatísticas do desemprego registado, ofertas e colocações	Data de disponibilização de dashboard interativo sobre indicadores do mercado de emprego no website do IEM	---	31/jul	28/out				Aguardou-se licença de <i>software</i> para disponibilização online. Proposta de dashboards apresentada a 26/06	Informação interna/ Email Website IEM	DEPC	DIT
<b>Equipamento e instalações</b>												
71 Assegurar os processos de contratação pública	Elaboração do caderno de encargos e abertura de procedimento contratação pública e adjudicação para fins diversos.	Nº de procedimentos de aquisição com fase de adjudicação em curso ou concluída ao longo do ano	---	6	13	X				Informação interna/ Email	DIT, DAJ e DAF	-

#### 4.8. DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

Apresentam-se, no quadro abaixo, os fatores que foram identificados para o ambiente interno (pontos fortes e pontos fracos) e ambiente externo (oportunidades e ameaças).

**Quadro I – Matriz SWOT do IEM**

<p><b>PONTOS FORTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domínio estratégico do âmbito de atuação</li> <li>• Divulgação de informação aos utentes e à sociedade em geral, reforçando a imagem do IEM, IP-RAM</li> <li>• Colaboração com outros organismos para uma abordagem multissetorial de problemáticas sociais associadas ao desemprego</li> <li>• Adaptação da intervenção através de programas de emprego</li> <li>• Estabelecimento de parcerias com entidades formadoras</li> <li>• Personalização do atendimento</li> <li>• Descentralização do atendimento, através de núcleos e Polos de emprego</li> <li>• Recursos humanos qualificados e com elevada identificação com missão do IEM, IP-RAM e orientação para serviço público</li> <li>• Elevada capacidade de execução de compromissos no âmbito do cofinanciamento comunitário</li> <li>• Acessibilidade e localização das instalações</li> <li>• Equipamentos informáticos e de comunicação suficientes e adequados</li> </ul>	<p><b>PONTOS FRACOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baixa capacidade de mobilização de recursos para projetos</li> <li>• Sistema de informação integrado em desenvolvimento</li> <li>• Gestão financeira sujeita a fortes condicionantes</li> <li>• Inexistência de Sistema de gestão da qualidade</li> <li>• Escassez de recursos humanos face às exigências</li> <li>• Instalações (climatização, espaço de atendimento, acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida a algumas áreas de atendimento)</li> <li>• Processo de digitalização e desmaterialização pouco desenvolvido, com o arquivo físico demasiado extenso e exigente</li> <li>• Elevado nível de burocracia, decorrente das exigências relativas ao financiamento público, mas também agravado pela falta de interconexão de dados entre organismos e por falhas na gestão documental</li> <li>• Atendimento técnico por telefone – tempo de espera</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transição digital e inteligência artificial – novos serviços e interconexão de dados na Administração Pública</li> <li>• Regulamentação relativa à Classificação, Avaliação, Seleção, Eliminação e Conservação da Informação Arquivística e Plataforma</li> <li>• Generalização e aprofundamento do uso de serviços online</li> <li>• Melhoria gradual das competências básicas dos utentes/clientes, nomeadamente digitais</li> <li>• Parcerias com entidades externas e outros serviços e organismos da Administração Pública</li> <li>• Verbas disponíveis ao abrigo do novo quadro financeiro plurianual 2021-2027</li> </ul> <p>Procura de emprego nos setores associados ao turismo e na construção</p>	<p><b>AMEAÇAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recessão económica decorrente do impacto das restrições ao comércio internacional, e ao prosseguimento de conflitos na Ucrânia e Palestina</li> <li>• Aumento de ciberataques</li> <li>• Restrições orçamentais à execução de despesa pública</li> <li>• Baixo nível de qualificação dos desempregados e desajustamento das qualificações face às necessidades do mercado de trabalho</li> <li>• Envelhecimento da população e evolução demográfica decrescente</li> <li>• Limitada visão empreendedora</li> <li>• Reduzida perceção empresarial no que respeita à harmonização entre a vida profissional, familiar e pessoal e ao cumprimento das normas legais em matéria de laboral, gerando barreiras e desmotivação para o emprego</li> </ul>

Os indicadores do mercado de emprego foram positivos em 2024 e as previsões para 2025 mantêm-se favoráveis, embora a sua concretização exija uma redução da incerteza interna e externa. Para além dos fatores de risco já existentes, surgiram novos fatores, com destaque para as alterações na orientação de política geoestratégica e comercial nos EUA, que podem ter um impacto negativo sobre a atividade.

O mercado de trabalho deverá manter-se robusto, não obstante a redução no ritmo de criação de emprego, limitado pela evolução demográfica. Projetam-se aumentos progressivamente menores do emprego nos próximos anos, após os máximos atingidos em 2024, e uma estabilização da taxa de desemprego.

De acordo com o Relatório Conjunto sobre o Emprego de 2025 da Comissão Europeia, “os resultados no mercado de trabalho de grupos sub-representados têm melhorado de forma constante, mas ainda há considerável margem para melhorias. Trabalhadores mais velhos, jovens e pessoas pouco qualificadas, bem como mulheres, nacionais de países terceiros e pessoas com deficiência continuam a apresentar taxas de emprego e participação na força de trabalho (entre 15 e 64 anos) bem abaixo das respetivas médias da UE (75,3% e 75,0% em 2023)”.

Deste modo, o IEM deve prosseguir os esforços já desenvolvidos ao nível das iniciativas e ações dirigidas à reinserção de desempregados em geral, mantendo um enfoque especial nas pessoas mais desfavorecidas face ao mercado de trabalho, que evidenciam maior uma maior vulnerabilidade às crises económicas e para quem o retorno ao emprego é ainda mais dificultado.

Embora atenuadas, em 2024 continuaram a sentir-se dificuldades de ajustamento entre oferta de emprego e candidatos em setores chave da nossa economia. Para combater esta situação, o IEM introduziu melhorias no processo de encaminhamento de candidatos a ofertas e a comunicação com as entidades empregadoras, esforços que devem ser mantidos e até reforçados. Neste âmbito o IEM irá prosseguir e reforçar as ações de divulgação dos seus serviços e de auscultação das entidades locais, públicas e privadas, entre as quais as associações empresariais, as ordens profissionais, no que diz respeito ao recrutamento e seleção de trabalhadores e quanto à realização de programas de emprego.

Relativamente às colocações, é fundamental manter e reforçar a prioridade à integração das pessoas que mais dificilmente encontram emprego, baseando a atuação do IEM num atendimento e acompanhamento ainda mais personalizado, que confira uma maior responsabilização no percurso da procura de emprego por parte dos utentes desempregados. O Instituto deve, ainda, prosseguir no incentivo à procura ativa de emprego e prosseguir nas suas intervenções para uma cada vez melhor informação e orientação profissional dos candidatos.

Neste âmbito, a redução do volume de desempregados inscritos permitiu o desenvolvimento de novas formas de acompanhamento aos utentes, mais próximas, continuadas e incisivas. Importa, contudo, ter presente que muitos dos inscritos constituem um “desemprego estrutural”, ou seja, desempregados que não conseguem integração no mercado de trabalho nas suas condições atuais, e para os quais há que encontrar novas respostas de inserção, mas também de apoio social.

A nível interno, o desenvolvimento em curso do Sistema de Informação do Centro de Emprego é um passo importante na simplificação e agilização da comunicação com os utentes e entidades, prevendo um portal de serviços online - “CE Online” - que neste momento já disponibiliza uma área de clientes para os utentes do IEM, através da qual se implementaram as notificação eletrónicas, online e por SMS. Esta ferramenta também permite aos Polos de Emprego dispersos pela Região o acesso a informação relevante para um atendimento mais completo aos utentes. O ano de 2024 finda com a integração do registo de entidades no CE Online, o primeiro passo para a integração, neste portal, da gestão de ofertas de emprego e de candidaturas a programas de emprego e como passo fundamental para a transição entre plataformas de candidaturas.

O desenvolvimento deste sistema é uma das grandes prioridades do IEM para 2025 e 2026, tendo presente que permitirá promover a eficiência interna, otimizar a interação com os utentes e entidades e garantir a interoperabilidade entre os sistemas informáticos internos e com sistemas externos, nomeadamente o da Segurança Social.

Um aspeto determinante na melhoria do desempenho da organização é a comunicação interna e o envolvimento dos colaboradores.

Nos últimos anos, o IEM tem feito esforços assinaláveis no sentido de fomentar o diálogo e a comunicação interna, promovendo maior contacto entre todos os colaboradores e prestando mais informação sobre as atividades em curso e projetos a implementar, através de reuniões gerais, de placards informativos e com recurso ao correio eletrónico para transmissão da informação. Neste âmbito também o papel da intranet ou da área comum do servidor de ficheiros do IEM como dinamizador da comunicação e informação interna poderá ser aprofundado, nomeadamente pela disponibilização de mais documentação de apoio.

Ainda neste âmbito, o Instituto deverá continuar a aproveitar e potenciar as experiências adquiridas com a aplicação da gestão por objetivos, agora novamente com carácter anual, promovendo a identificação e avaliação de dificuldades e a sua solução.

Finalmente, e de uma forma global, o desempenho do IEM deve estar alicerçado nas expectativas dos seus utentes, sejam eles desempregados ou entidades empregadoras. Melhorar o desempenho do IEM em todas as atividades mencionadas neste documento, passa pela medição da satisfação dos utentes, ou seja, pela análise e avaliação das necessidades e expectativas das entidades empregadoras e dos desempregados.

Apesar dos resultados positivos obtidos nos últimos anos, como organismo vivo, o IEM reconhece que há sempre lugar a melhorias, nomeadamente em áreas tão sensíveis e importantes como a relação com os clientes e parceiros e a comunicação interna, com o recurso às tecnologias de informação e à maior integração de dados entre sistemas a prometerem ganhos de eficiência e organização que se repercutiriam significativamente no desempenho do IEM.

Neste sentido foi estabelecido um plano de oportunidades de melhorias a implementar a longo prazo, e respetiva determinação das medidas a desenvolver nos próximos anos, que sintetizamos na matriz seguinte.

**Plano de Melhorias para 2025/26**

Oportunidades de melhorias a implementar a longo prazo	Oportunidades de melhorias a implementar a médio e curto prazo	Medidas planeadas para 2025/26
Monitorizar melhorias através do sistema de avaliação da satisfação e criar condições para audição dos colaboradores nas diferentes fases de formulação da estratégia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar condições que permitam a audição dos colaboradores;</li> <li>• Criar um ciclo anual de gestão participativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar um plano de reuniões para auscultação de dirigentes e colaboradores.</li> </ul>
Reforçar o nível motivacional dos colaboradores do IEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualizar os diagnóstico das necessidades de formação profissional;</li> <li>• Promover uma cultura organizacional virada para a motivação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efetuar novo levantamento das necessidades de formação junto dos colaboradores e dos dirigentes intermédios;</li> <li>• Aprofundar a partilha de conhecimentos e experiências entre colaboradores.</li> </ul>
Garantir a qualidade da informação	Aprofundar a integração e validação de dados nos sistemas de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar a validação de inputs nos sistemas de informação</li> <li>• Desenvolver funcionalidades para o acompanhamento de projetos de criação de postos de trabalho</li> <li>• Melhorar a comunicação de dados entre sistemas em uso no IEM</li> </ul>
Agilizar procedimentos	Otimizar o trabalho e evitar a duplicação de tarefas e dados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração/revisão de manuais de procedimentos</li> <li>• Possibilitar o registo nos sistemas de informação de toda a informação necessária a diversas fases dos projetos, evitando a duplicação de registos complementares ao longo do processo</li> <li>• Alargar a geração de documentos tipificados a todos os passos de todos os processos</li> <li>• Dinamizar a partilha interna de conhecimentos e documentação</li> <li>• Otimizar o recurso a documentos com assinatura digital e promover a digitalização do arquivo existente e futuro</li> </ul>
Garantir a disponibilização eficiente dos elementos de informação necessários aos diferentes utilizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzir os tempos de resposta</li> <li>• Recorrer aos formatos digitais para divulgação de informação e para comunicação com os utilizadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver os processos de controlo dos prazos dos projetos pelas diferentes fases do processo</li> <li>• Divulgar a área de clientes para utentes e entidades</li> </ul>
Aproveitar ganhos de eficiência e de acessibilidade proporcionados pelas novas tecnologias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar a utilização de tecnologias de comunicação para reduzir custos e agilizar processos e a comunicação com os utentes do IEM</li> <li>• Desenvolver interligação de dados com sistemas exteriores ao IEM para obter ganhos de qualidade da informação e eficiência dos processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosseguir com o desenvolvimento e evolução do sistema de informação de apoio ao Centro de Emprego atualmente em uso no IEM</li> <li>• Desenvolver um portal de serviços <i>online</i> para utentes e entidades</li> <li>• Promover a adesão dos candidatos a emprego à área de clientes online e às notificações eletrónicas</li> <li>• Implementar o cruzamento de dados entre o sistema de informação do IEM e da Segurança Social</li> </ul>
Promover o acompanhamento dos projetos de criação de postos de trabalho apoiados	Minimizar os incumprimentos das entidades apoiadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosseguir com a promoção de visitas de acompanhamento da atividade dos CRIEE, eJovem e CPE</li> <li>• Promover a formação dos promotores em gestão/marketing/ recursos humanos ou áreas relacionadas</li> <li>• Consolidar a intervenção da bolsa de consultores especializados</li> </ul>

Oportunidades de melhorias a implementar a longo prazo	Oportunidades de melhorias a implementar a médio e curto prazo	Medidas planeadas para 2025/26
<p>Criar uma rede estratégica de relação com as entidades empregadoras, para promoção de oportunidades de emprego e dinamização da economia regional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar sinergias e parcerias entre as entidades e o IEM</li> <li>• Incentivar o empreendedorismo e a criação líquida de postos de trabalho</li> <li>• Promover as medidas de qualificação e reconversão de competências dos desempregados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar a comunicação com as entidades empregadoras da região, para identificação de melhorias e desenvolvimento do seu potencial empregador</li> <li>• Introduzir melhorias nos serviços de ajustamento de oferta de emprego e nos apoios existentes, em função das necessidades das entidades e dos inscritos</li> </ul>
<p>Intervir para a sustentabilidade e competitividade económica e social da região</p>	<p>Introduzir elementos de discriminação positiva de forma a promover o desenvolvimento equilibrado e sustendo da região</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar continuidade à incorporação de mecanismos de discriminação positiva nos programas de emprego para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas estratégicas ao desenvolvimento sustentável e competitividade da RAM, entre as quais as novas tecnologias e as atividades no âmbito da economia verde, azul e/ou circular</li> <li>- Empresas sediadas nos concelhos rurais</li> </ul> </li> <li>• Realizar workshops para empreendedores, focados na criação de negócios com base em práticas sustentáveis e economia circular</li> </ul>
<p>Dinamizar e reforçar os serviços de informação e aconselhamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar o acompanhamento de desempregados de difícil colocação / desempregados desfavorecidos</li> <li>• Promover o acompanhamento de subsidiados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar a formação contínua dos animadores.</li> <li>• Aprofundar a atuação dirigida ao atendimento personalizado de grupos de desempregados identificados como de difícil colocação, alargando o público-alvo em função dos recursos disponíveis</li> <li>• Desenvolver novas funcionalidade nos sistemas de informação para a aplicação e monitorização mais eficiente do Plano Pessoal de Emprego</li> <li>• Promover, no âmbito do Plano Pessoal de Emprego e Plano de Inserção Profissional para pessoas com deficiência e incapacidade, a articulação com entidades externas no âmbito do apoio social, saúde e do trabalho.</li> </ul>
<p>Assegurar a resposta a grupos particularmente vulneráveis a situações de desemprego</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizar a intervenção sobre públicos prioritários no âmbito do PRE</li> <li>• Avaliar e adaptar os programas de emprego e as ações de acompanhamento aos inscritos, assegurando o seu caráter inclusivo e adaptação à realidade social e económica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ações de promoção dos programas de emprego específicos para grupos mais vulneráveis</li> <li>• Melhoria do registo da informação nos sistemas e complicação de indicadores</li> <li>• Incorporação/melhoria de mecanismos de discriminação positiva</li> </ul>
<p>Promover o conhecimento dos clientes externos relativamente às atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas do IEM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar as atividades junto dos clientes externos, através de ações de divulgação, workshops, imprensa escrita e redes sociais</li> <li>• Dinamizar a rede de empreendedores do IEM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizar a divulgação através de canais digitais</li> <li>• Prosseguir e aprofundar as ações de dinamização da rede de empreendedores do IEM</li> <li>• Promover eventos de divulgação da atividade desenvolvida e do seu sucesso, de disseminação de boas práticas e de reflexão sobre a evolução do mercado emprego na Região.</li> </ul>

#### 4.9. AVALIAÇÃO FINAL

Analisada a atividade desenvolvida pelo IEM ao longo do ano 2024, o grau de cumprimento dos objetivos e a afetação dos recursos disponíveis, financeiros e humanos, conclui-se que o desempenho global da organização durante o ano apresenta-se positivo. **Todos os 8 objetivos definidos foram superados, apurando-se uma avaliação quantitativa do serviço de 158,4%.**

Importa destacar que a atividade do IEM decorrente da sua missão e atribuições foi integralmente cumprida, com resultados positivos patentes nos objetivos de eficácia (111,4%), eficiência (144,1%) e qualidade (235,2%).

O esforço do IEM em 2024 transparece claramente no elevado número de participações em programas de emprego, no número de ofertas de emprego captadas, nas colocações realizadas e no número de utentes abrangidos em intervenções de informação e orientação profissional, resultados a que devem ser associados os esforços de divulgação e aproximação aos utentes e entidades.

Contudo estes números não evidenciam suficientemente as ações que o IEM implementou ao longo do ano, tendo em vista a simplificação, a modernização e a eficiência dos serviços prestados bem como a melhoria da satisfação dos seus utentes. Num cenário de dificuldades de ajustamento de mão de obra e de elevada incerteza, decorrente quer do contexto político instável, quer do atraso na implementação do novo quadro de financiamento comunitário, o IEM prosseguiu com o desenvolvimento dos seus sistemas de informação e com a adaptação contínua dos seus programas de emprego à evolução da realidade social e económica, tornando-os, simultaneamente, mais inclusivos e abrangentes.

O Instituto definiu um plano de melhoria para 2024/2025, integrado num quadro global de longo prazo, dando continuidade às orientações definidas e procurando a melhoria sustentada do seu desempenho.

Desta forma, e tendo presente o disposto no presente documento de autoavaliação e na alínea a) do n.º 1 do artigo 17º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, na sua redação atual, **o IEM considera que a avaliação final do seu desempenho relativo ao ano 2024 justifica a menção qualitativa de “Desempenho Bom”.**

## **ANEXO I**

**QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização  
(Estrutura do SIADAP - RAM 1)**

Data: 06/09/2024

ANO: 2024

Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

Designação do Serviço | Organismo:

Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

Missão:

O IEM tem por missão a coordenação e execução da política de emprego na Região Autónoma da Madeira, promovendo a criação e a qualidade do emprego e combatendo o desemprego, através da implementação de medidas ativas e da execução de ações de promoção de emprego

Objetivos Estratégicos (OE):

OE1: Promover o emprego e a empregabilidade, com enfoque particular nos grupos com maiores dificuldades na (re)inserção profissional

OE2: Reforçar a aproximação aos stakeholders para melhorar o ajustamento entre oferta e procura de emprego

OE3: Promover a inovação, modernização e sustentabilidade dos sistemas de informação e comunicação do IEM, com vista a uma prestação de serviços mais eficiente e acessível

OE4: Promover a melhoria do modelo de gestão do IEM, com enfoque na valorização dos recursos humanos

Objetivos Operacionais (OOP)

## EFICÁCIA

PESO: 40%

OOP1: Inserir 1.150 desempregados no mercado de trabalho Ponderação: 40% Peso: 16% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 1	Nº de colocações efetuadas ao longo do ano	1.769	1.329	1.150	75	1.438	100%	1.340	116,5%	Superado	16,5%
Taxa de Realização do OOP1											116,5%

OOP2: Abranger 4.275 desempregados em medidas ativas de emprego Ponderação: 40% Peso: 16% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 2	Nº de abrangidos em programas de emprego ao longo do ano	5.883	4.873	4.275	225	5.344	100%	4.507	105,4%	Superado	5,4%
Taxa de Realização do OOP2											105,4%

OOP3: Captar 1.850 ofertas de emprego Ponderação: 20,0% Peso: 8,0%

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 3	Nº de ofertas captadas ao longo do ano	3.225	2.479	1.850	125	2.313	100%	2.090	113,0%	Superado	13,0%
Taxa de Realização do OOP3											113,0%

## EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OOP4: Garantir elevados níveis de satisfação das ofertas de emprego Ponderação: 25% Peso: 7,5%

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 4	Índice de satisfação das ofertas de emprego (%)	46,8	47,3	44	2,5	55,0	100%	55,7	126,6%	Superado	26,6%
Taxa de Realização do OOP4											126,6%

OOP5: Integrar o registo de entidades no CE Online Ponderação: 75% Peso: 22,5% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 5	Data de entrada em produção da funcionalidade de registo de entidades no CE Online	-	-	15/dez	10	30/nov	100%	15/nov	150,0%	Superado	50,0%
Taxa de Realização do OOP5											150,0%

## QUALIDADE

PESO: 30%

OOP6: Promover a conciliação da vida familiar e profissional Ponderação: 33,3% Peso: 10% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 6	% de trabalhadores no regime de jornada contínua, flexível, trabalhador estudante ou em teletrabalho	17,5	21,9	15	2	19	100%	24,5	163,3%	Superado	63,3%
Taxa de Realização do OOP6											163,3%

Data: 06/09/2024

ANO: 2024

Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

Designação do Serviço | Organismo:

Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

OOP7: Promover as competências digitais dos trabalhadores do IEM Ponderação: 33,3% Peso: 10% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Result. 31/dez	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 7	% de trabalhadores que frequentaram ações de reforço ou aquisição de competências digitais ao longo do ano	40,7	55,4	20	2,0	25	100%	86,7	433,5%	Superado	333,5%
<b>Taxa de Realização do OOP7</b>											<b>433,5%</b>

OOP8: Garantir a satisfação dos clientes e parceiros Ponderação: 33,3% Peso: 10% (Relevante)

Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classif. Prev. 31/dez	Desvio
Ind. 8	Percentagem de utentes que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM	81,0	82,2	75	5,0	88,0	50%	79,9	100,0%	Atingido	0,0%
Ind. 9	Percentagem de entidades beneficiárias de Programas de Emprego que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM	94,4	93,1	90	5,0	97,6	50%	95,4	117,8%	Superado	17,8%
<b>Taxa de Realização do OOP8</b>											<b>108,9%</b>

RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS

	OB2	OB2	OB3	OB4	OB5	OB6	OB7	OB8
Objetivo Estratégico 1	X	X						
Objetivo Estratégico 2			X	X				
Objetivo Estratégico 3					X			
Objetivo Estratégico 4						X	X	X

OBJETIVOS MAIS RELEVANTES

Objetivos 1, 2, 5, 6, 7 e 8, cujo peso conjunto é de: 84,5%

NOTAS EXPLICATIVAS

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

Eficácia	PESO: 40%	Eficiência	PESO: 30%	Qualidade	PESO: 30%
111,4%		144,1%		235,2%	

AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO

Bom	Satisfatório	Insuficiente
158,4%		

RECURSOS HUMANOS (situação em 31 de agosto de 2024)

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	Pontuação Planeada	Pontuação Realizada	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	60	56	-4
Dirigentes - Direção intermédia	16	192	184	-8
Técnico Superior	12	672	599	-73
Carreiras e corpos especiais	10	70	65	-5
Carreiras e categorias subsistentes	10	120	107	-13
Assistente Técnico	8	296	244	-52
Assistente Operacional	5	75	53	-22
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>1.485</b>	<b>1.308</b>	<b>-177</b>

Data: 06/09/2024

ANO: 2024

Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

Designação do Serviço | Organismo:

Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

RECURSOS FINANCEIROS (€) (dotação corrigida em 31 de agosto de 2024)

DESIGNAÇÃO	PLANEADO	EXECUTADO	DESVIO
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	<b>4.229.523 €</b>	<b>4.305.513 €</b>	<b>75.990 €</b>
Despesas c/Pessoal	4.199.844 €	4.247.043 €	47.199 €
Outras despesas correntes	29.679 €	58.470 €	28.791 €
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>41.632.079 €</b>	<b>20.325.558 €</b>	<b>-21.306.521 €</b>
Plano Regional de Emprego - M2030	41.201.885 €	20.325.558 €	-20.876.327 €
IEM Apoiar + Apoio a Portadores de Deficiência	50.000 €	- €	-50.000 €
Requalificação TICs	194.264 €	- €	-194.264 €
Requalificação do edifício sede do IEM	185.930 €	- €	-185.930 €
<b>Outras despesas (OV)</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>45.861.602 €</b>	<b>24.631.071 €</b>	<b>-21.230.531 €</b>

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
Ind. 1 Nº de colocações efetuadas ao longo do ano Não se aplica	Boletim do Mercado de Emprego / Sistema de Apoio ao Centro de Emprego
Ind. 2 Nº de abrangidos em programas de emprego ao longo do ano Não se aplica	Informação Mensal das Medidas de Emprego / Sistema Integrado de Gestão de Programas de Emprego (SIGPE)
Ind. 3 Nº de ofertas captadas ao longo do ano Não se aplica	Boletim do Mercado de Emprego / Sistema de Apoio ao Centro de Emprego
Ind. 4 Índice de satisfação das ofertas de emprego (%) = Ofertas satisfeitas ao longo do ano / (ofertas transitadas + ofertas recebidas ao longo do ano) x 100	Relatório Anual de atividades e Boletins do Mercado de Emprego / Sistema de Apoio ao Centro de Emprego
Ind. 5 Data de entrada em produção da funcionalidade de registo de entidades no CE Online Não se aplica	CE online, Informação interna/mail
Ind. 6 % de trabalhadores no regime de jornada contínua, flexível, trabalhador estudante ou em teletrabalho Somatório do nº de trabalhadores no regime de jornada contínua, flexível ou em teletrabalho no fim de cada mês / somatório do nº de trabalhadores no fim de cada mês	XISCONNECT - Módulos de horários de trabalho, SIAG e mapas de monitorização interna
Ind. 7 % de trabalhadores que frequentaram ações de reforço ou aquisição de competências digitais ao longo do ano = [ Nº de trabalhadores que frequentaram formação na área digital ao longo do ano / (Nº de trabalhadores que frequentaram formação na área digital ao longo do ano + Nº de trabalhadores que não frequentaram formação na área digital ao longo do ano e que estiveram ao serviço efetivo do IEM por um mínimo de 6 meses)] x 100	Listas de presenças e certificados XISCONNECT - Módulo de formação profissional e SIAG
Ind. 8 Percentagem de utentes que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM = [ Nº de respondentes que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM/ Nº de respondentes ] x 100	Relatório do inquérito de avaliação da satisfação dos utentes
Ind. 9 Percentagem de entidades beneficiárias de Programas de Emprego que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM = [ Nº de respondentes que se consideram "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pelo IEM/ Nº de respondentes ] x 100	Relatório do inquérito de avaliação da satisfação das entidades beneficiárias dos programas de emprego

Data: 06/09/2024

ANO: 2024

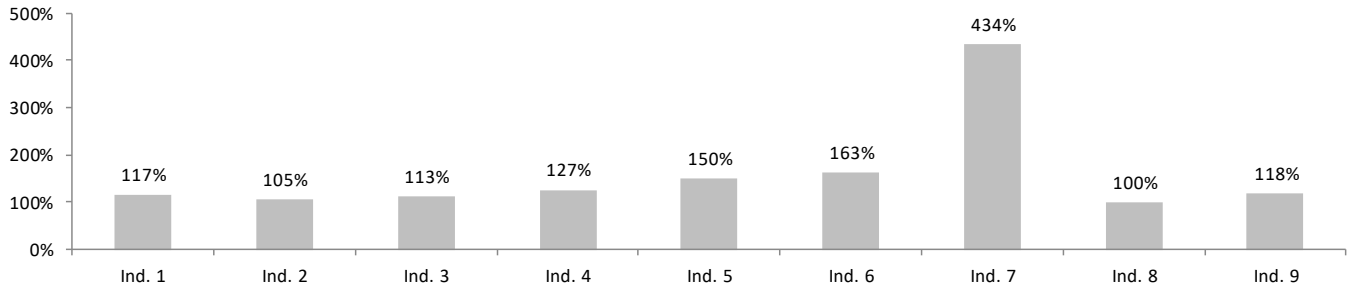
Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

Designação do Serviço | Organismo:

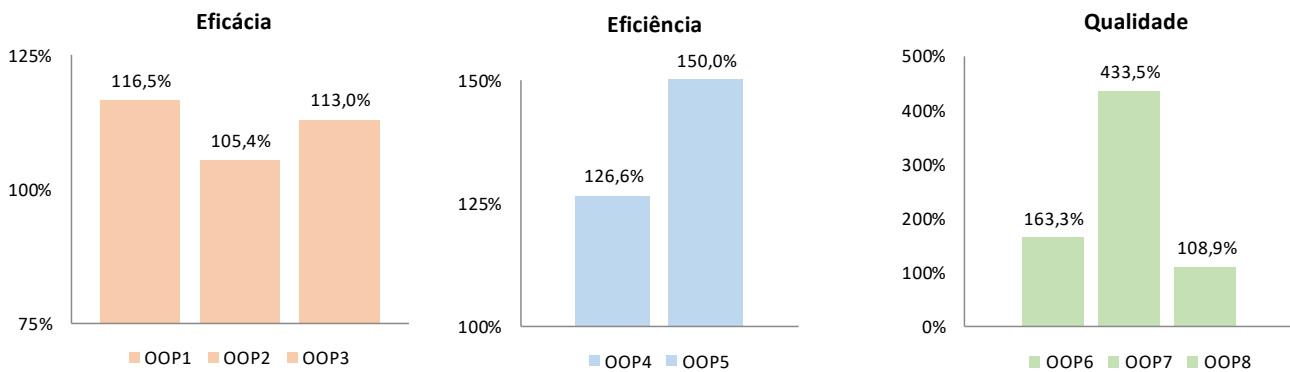
Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

CÁLCULOS AUXILIARES | GRÁFICOS

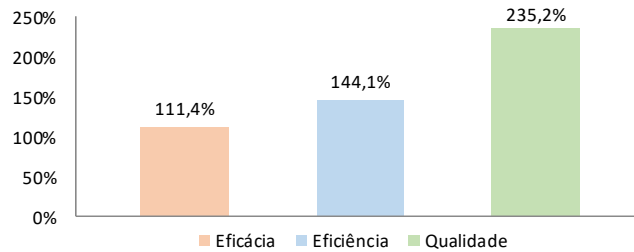
Taxa de Realização dos Indicadores de Desempenho



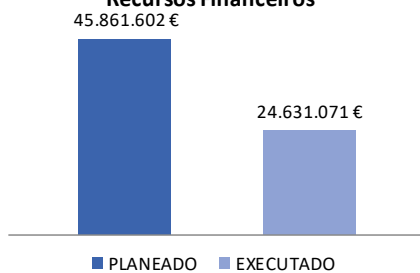
Taxa de Realização dos Objetivos Operacionais



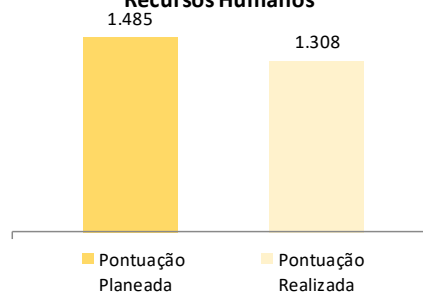
Taxa de Realização dos Parâmetros



Recursos Financeiros



Recursos Humanos



## **ANEXO II**

### **Balanço Social 2024**



IEM IP-RAM

Instituto de Emprego da Madeira

# 2021

Balanço  
Social



**BS**

Balanço Social 2024

Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

31-03-2025

**ÍNDICE**

1. Nota Prévia .....	4
2. Identificação do Organismo.....	5
3. Estrutura Organizacional .....	5
4. Recursos Humanos do IEM, IP-RAM.....	6
4.1. Trabalhadores segundo a modalidade de vínculo.....	6
4.2. Distribuição dos efetivos por cargos/carreiras.....	7
4.3. Distribuição dos efetivos segundo o género .....	7
4.4. Evolução dos efetivos (2020 - 2024) .....	8
4.4.1. Admissões/Regressos.....	8
4.4.2. Saídas.....	8
4.5. Estrutura etária dos efetivos .....	8
4.6. Estrutura de antiguidade dos efetivos .....	9
4.7. Trabalhadores com deficiência em exercício de funções .....	10
4.8. Distribuição dos efetivos por habilitações literárias .....	11
5. Alterações de posicionamento remuneratório .....	12
6. Modalidades de horário praticado .....	13
7. Trabalho suplementar .....	14
8. Ausências no trabalho/absentismo .....	15
9. Encargos com o pessoal.....	16
10. Higiene e segurança.....	18
11. Formação .....	18
12. Prestações sociais .....	20
13. Relações profissionais.....	20
Anexos.....	20
Quadro 1 .....	21
Quadro 2 .....	22
Quadro 3 .....	22
Quadro 4 .....	23
Quadro 5 .....	23
Quadro 6 .....	23
Quadro 7 .....	24
Quadro 8 .....	24
Quadro 9 .....	24

---

Quadro 10 .....	25
Quadro 11 .....	25
Quadro 12 .....	26
Quadro 13 .....	27
Quadro 14 .....	28
Quadro 15 .....	28
Quadro 16 .....	29
Quadro 17 .....	30
Quadro 18 .....	30
Quadro 19 .....	31

## 1. NOTA PRÉVIA

O Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM (IEM, IP-RAM), em cumprimento das obrigações legais estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, tem vindo a elaborar, anualmente e com referência a 31 de dezembro do ano anterior, o balanço social.

Este instrumento de gestão afigura-se crucial na promoção da transparência organizacional, ao tornar públicas as intenções e compromissos do IEM, IP-RAM, por meio de evidências relacionadas à gestão dos seus recursos humanos. Posto isto, o objetivo deste documento é retratar a realidade deste instituto público, apresentando tanto informações qualitativas quanto quantitativas.

Atendendo às evidentes transformações sociais no decurso dos anos e ao compromisso da Administração Pública em acompanhar essas evoluções, é possível realizar uma análise comparativa com os anos anteriores, observando os resultados da crescente valorização dos recursos humanos.

A análise dos dados contidos no presente relatório informativo é vantajosa, pois viabiliza à organização e aos seus colaboradores identificar áreas de melhoria, fortalecendo o compromisso coletivo com o aprimoramento contínuo. Este processo não só contribui para o desenvolvimento interno, como também impacta positivamente o desempenho da organização no mercado.

Com o intuito de enriquecer a qualidade informativa deste instrumento, incorporaram-se indicadores, taxas, quadros e gráficos, os quais sintetizam as informações e proporcionam uma vertente mais visual.

A fim de reforçar a transparência e a responsabilidade social do IEM, IP-RAM, o balanço social é divulgado, tanto internamente quanto externamente, procurando também garantir a conformidade com os princípios éticos.

Em suma, o balanço social visa caracterizar o IEM, IP-RAM sob a perspetiva socioeconómica, dando a conhecer os esforços da organização em contribuir positivamente para a sociedade, sempre alinhados à sua missão.

Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM, aos 9 de abril de 2025.

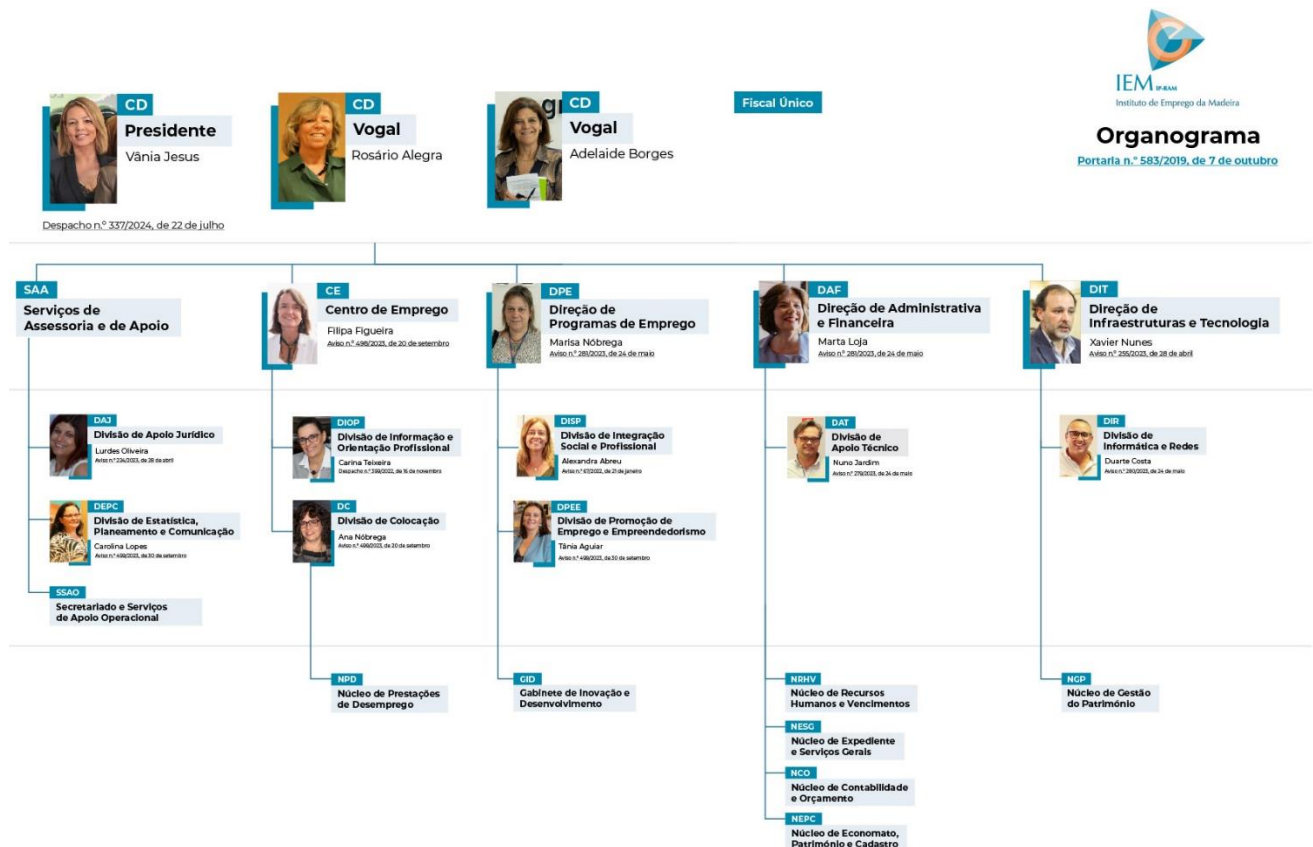
A Presidente do Conselho Diretivo

  
Vânia Jesus

## 2. IDENTIFICAÇÃO DO ORGANISMO

- **Designação:** Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM
- **Morada:** Rua da Boa Viagem, n.º 36, 9060-027 Funchal
- **Contactos:**
  - **Telefone:** 291 145 740
  - **E-mail:** [emprego@iem.madeira.gov.pt](mailto:emprego@iem.madeira.gov.pt)
- **Número de Identificação Fiscal:** 508 960 231
- **Missão do Organismo:** Coordenação e execução da política de emprego na Região Autónoma da Madeira, promovendo a criação e a qualidade do emprego e combatendo o desemprego, através da implementação de medidas ativas e de ações de promoção do emprego.
- **Natureza Jurídica:** Pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e património próprio.

## 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## 4. RECURSOS HUMANOS DO IEM, IP-RAM

### 4.1. TRABALHADORES SEGUNDO A MODALIDADE DE VÍNCULO

Em 31 de dezembro de 2024, o IEM, IP-RAM dispunha de **141 trabalhadores** em exercício efetivo de funções.

No âmbito da Lei Geral de Trabalho em Funções Públicas (LTFP), aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho e adaptada à Região Autónoma da Madeira pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2018/M, de 3 de agosto, ambos na sua redação atual, os trabalhadores distribuíam-se segundo a modalidade de vínculo, da seguinte forma (cf. Gráfico 1 e Quadro 1 em anexo):

- **126 em contrato de trabalho em funções públicas** constituído por tempo indeterminado, com uma representação de 89,4% do total de efetivos, sendo o vínculo predominante;
- **15 em comissão de serviço**, correspondendo aos 15 dirigentes nomeados, sendo 1 cargo de direção superior de 1.º grau, 2 de direção superior de 2.º grau, 4 de direção intermédia de 1.º grau e 8 de direção intermédia de 2.º grau. Estes representam 10,6% do total de trabalhadores, estando todos os postos de dirigentes previstos na estrutura orgânica do IEM, IP-RAM providos.

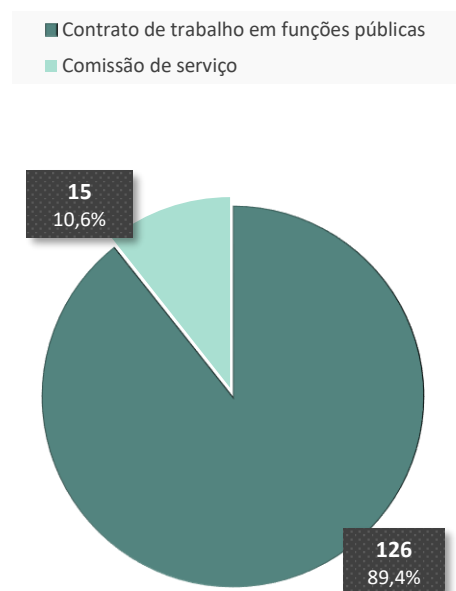


Gráfico 1 - Efetivos por modalidades de vínculo (n.º e %)

Ao relacionar estes dados com os de 2023, observa-se que deixaram de haver trabalhadores a exercer funções no âmbito da mobilidade ou cedência de interesse público. Este facto deve-se à consolidação das mobilidades intercarreiras dos 4 trabalhadores mencionados no ano anterior e à saída do colaborador em cedência, conforme descrito no ponto 4.4.2 do presente documento.

Importa ainda salientar que, no cálculo destes 141 efetivos, não foram considerados os 4 que, embora pertencentes ao mapa de pessoal deste organismo, se encontravam, na data em questão, a desempenhar funções em outros serviços.

## 4.2. DISTRIBUIÇÃO DOS EFETIVOS POR CARGOS/CARREIRAS

Os colaboradores em exercício de funções distribuíam-se por cargos/carreiras do seguinte modo:

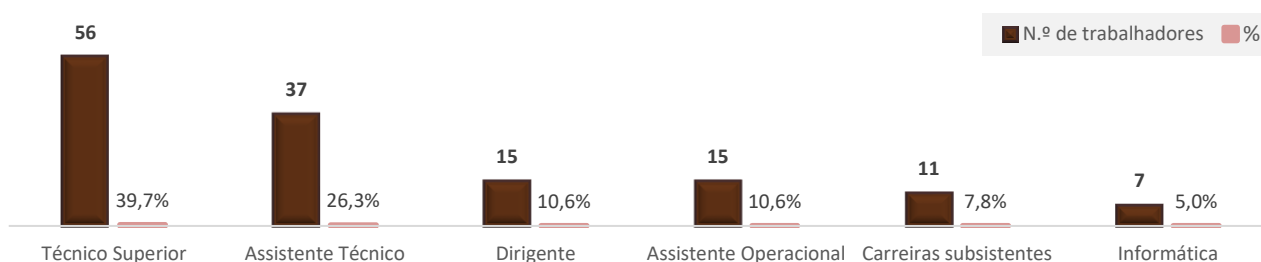


Gráfico 2 - Efetivos por cargos/carreiras (n.º e %)

À exceção das carreiras/categorias subsistentes, o número de colaboradores em cada categoria permaneceu inalterado em relação a 2023, embora a sua expressão percentual tenha mudado.

Assim, e conforme anos anteriores, o Gráfico 2 ilustra uma predominância das carreiras gerais de técnico superior (56) e assistente técnico (37), representando, respetivamente, 39,7% e 26,3% do total.

A carreira com o menor número de trabalhadores também segue a tendência dos anos prévios, sendo a de informática, que conta com apenas 7, correspondendo a 5,0% do total de efetivos.

Atendendo à extinção das carreiras/categorias subsistentes e à longevidade dos trabalhadores nelas integrados, o número destes efetivos tem diminuído de forma acelerada, nomeadamente por motivos de aposentação. Desde 2021, esta carreira reduziu-se em 5 trabalhadores, totalizando atualmente 11, o que representa 7,8% do total.

## 4.3. DISTRIBUIÇÃO DOS EFETIVOS SEGUNDO O GÉNERO

Contrariamente ao padrão comum, de preponderância masculina no mercado de trabalho e nos cargos de direção, o IEM, IP-RAM apresenta uma taxa de feminização de 73,8% (cf. Gráfico 3 e Quadro 19 em anexo), uma vez que dos 141 efetivos, 104 são do género feminino. Este género prevalece em todas as carreiras, salvo na de informática, que é inteiramente ocupada por homens. No que diz respeito aos cargos de direção, 80% são exercidos por mulheres.

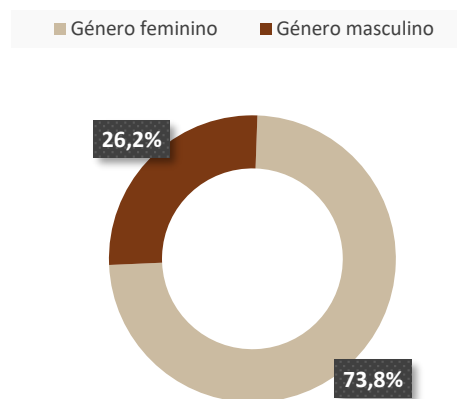


Gráfico 3 - Efetivos por género (%)

#### 4.4. EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS (2020 - 2024)

Desde 2023, tem-se observado uma inversão na tendência de crescimento do número de colaboradores, atingindo, em 31 de dezembro de 2024, o valor mais baixo desde 2021, precisamente 141 (cf. Gráfico 4).

Tal evidência pode justificar-se pelas saídas decursivas da aposentação.

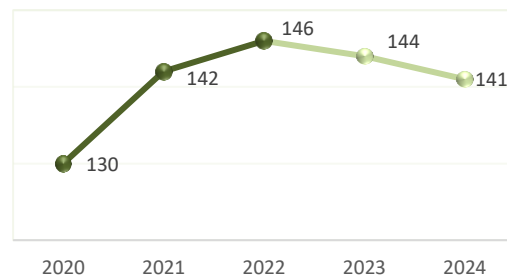


Gráfico 4 - Evolução dos efetivos (n.º)

##### 4.4.1. ADMISSÕES/REGRESSOS

No ano em apreço, ocorreram 2 admissões ao serviço (cf. Quadro 6 em anexo), ambos técnicos superiores (1 da área de Direito e 1 de Economia/Gestão), por meio de procedimento concursal comum para constituição de relação jurídica de emprego público através de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado.

##### 4.4.2. SAÍDAS

Por outro lado, sucederam 5 saídas (cf. Quadros 7 e 8 em anexo): 3 por aposentação, todos estes das carreiras/categorias subsistentes; 1 respeitante a um trabalhador que havia regressado em 2023, mas voltou a sair do IEM, IP-RAM por nomeação noutra organização da Administração Pública e 1 devida ao término da cedência de interesse público.

Não tendo ocorrido saídas de trabalhadores nomeados, o mapa 1.11 não foi preenchido.

#### 4.5. ESTRUTURA ETÁRIA DOS EFETIVOS

Analisando os dados que constam no Quadro 2 em anexo e no Gráfico 5, é evidente o envelhecimento da força de trabalho do IEM, IP-RAM. Em relação ao ano de 2023, observou-se a maturação do escalão etário com maior representatividade, que passou dos 45-49 anos para o dos 60-64 anos, incorporando 22 trabalhadores (15,6%). Não obstante, a faixa etária seguinte, em termos de maior número de trabalhadores, é o dos 30-34 anos, que totaliza 21 efetivos (14,9%).

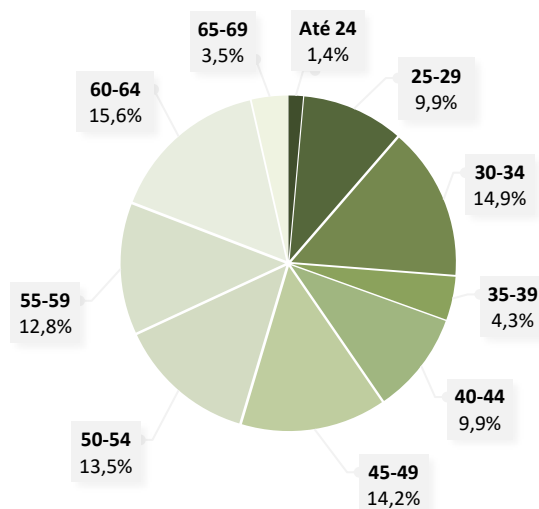


Gráfico 5 - Estrutura etária dos efetivos (%)

Constata-se, então, que os grupos etários mais jovens prosseguem com menor destaque, somando 43 colaboradores com até 39 anos, dos quais apenas 2 constituem a faixa de até 24 anos. Por outro lado, predominam as faixas etárias de média idade, que refletem uma força de trabalho mais experiente.

Após os 64 anos, observa-se uma queda no número de trabalhadores, tendo em consideração a idade de aposentação à data de 31 de dezembro de 2024 (66 anos e 4 meses).

No que concerne ao leque etário, que se traduz na relação entre o indivíduo mais velho (68) e o mais novo (23), no ano em apreço era de 3,0 (cf. Quadro 19 em anexo) e com uma amplitude de 45 anos.

Da análise do Gráfico 6, verifica-se que, em matéria de distribuição etária por género, não se altera a tendência assinalada anteriormente, pelo que o nível médio etário feminino, que aumentou comparativamente a 2023 (48 anos) é superior face ao nível masculino (43) e à media global (46).

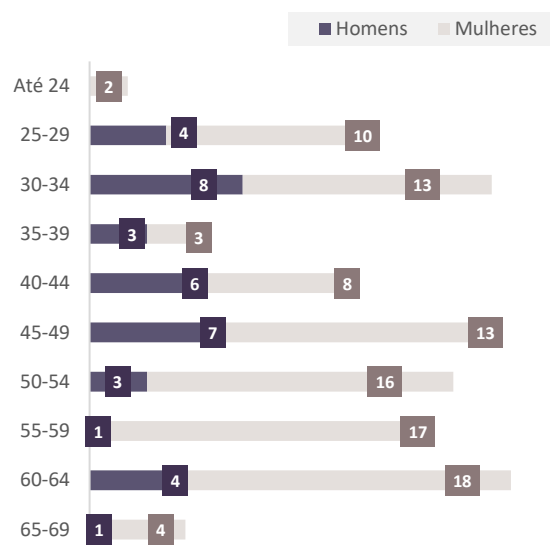


Gráfico 6 - Estrutura etária dos efetivos por género (n.º)

#### 4.6. ESTRUTURA DE ANTIGUIDADE DOS EFETIVOS

Para o cálculo da antiguidade dos efetivos deste Instituto consideraram-se os anos completos na Administração Pública até 31 de dezembro de 2024.

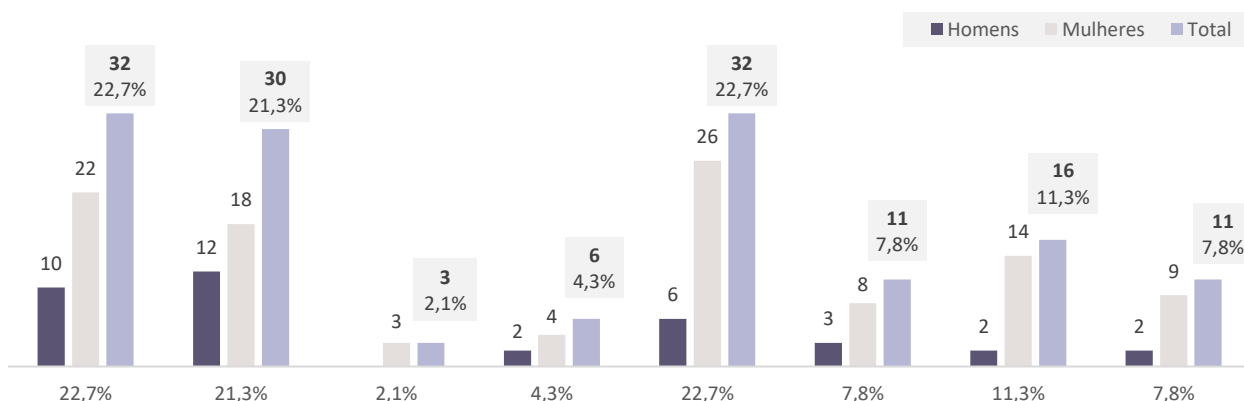


Gráfico 7 - Antiguidade dos efetivos (n.º e %)

Tendo por base a representação gráfica 7 e o Quadro 3 em anexo, verifica-se que há uma grande concentração de trabalhadores com um número reduzido de anos de antiguidade, especialmente nas faixas de até 5 anos (32 efetivos; 22,7%) e dos 5-9 anos (30 efetivos; 21,3%). Entre 2023 e 2024, muitos colaboradores transitaram da primeira faixa mencionada para a dos 5-9 anos, o que evidencia que o maior fluxo de contratações ocorreu há alguns anos, estando agora a diminuir progressivamente.

Ainda assim, e demonstrando estabilidade de longo prazo, as faixas intermédias apresentam números elevados, designadamente a dos 20-24 anos de antiguidade (32 trabalhadores; 22,7%).

Já as faixas de maior antiguidade, considerando-se, para este efeito, os trabalhadores com mais de 24 anos de serviço, são compostas por uma porção reduzida de colaboradores (38 no total, equivalendo a 27,0% do universo de efetivos). Neste contexto importa realçar que, entre 2022 e 2024, ocorreram 6 aposentações, prevendo-se que nos próximos anos surjam mais saídas deste grupo.

O nível médio de antiguidade manteve-se inalterado, situando-se nos 17 anos. Em conformidade com o outrora observado, este indicador é superior nas mulheres (18 anos) e menor nos homens (13 anos), atendendo a que 59,5% dos trabalhadores do género masculino possuem até 9 anos de antiguidade.

Ainda que a experiência dos trabalhadores seja uma mais-valia para o IEM, IP-RAM, é fundamental investir na atualização contínua dos seus conhecimentos. Além disso, e relacionando a estrutura de antiguidade, que ilustra múltiplos trabalhadores com um curto tempo de serviço, à carência de efetivos nos grupos etários mais novos, pode-se concluir que há poucos jovens a ingressar neste serviço, pelo que devem ser direcionados esforços no sentido de reter talento jovem.

#### **4.7. TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA EM EXERCÍCIO DE FUNÇÕES**

Os postos de trabalho ocupados por pessoas portadoras de deficiência não se alteraram desde 2023, sendo eles: 1 no cargo de dirigente, 2 na carreira de técnico superior, 3 na de assistente técnico, 2 na de assistente operacional e 1 na carreira subsistente de técnico de emprego (cf. Quadro 4 em anexo). Em virtude do exposto, tais trabalhadores usufruem dos benefícios fiscais previstos na lei, em termos de IRS.

#### 4.8. DISTRIBUIÇÃO DOS EFETIVOS POR HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

No que se refere à estrutura habilitacional dos trabalhadores do IEM, IP-RAM, o Gráfico 8 e o Quadro 5 em anexo destacam que mais de metade possui formação superior (56,0%), correspondendo a 64 elementos com licenciatura e 15 com o grau de mestre. Este último grupo teve um incremento de 2 colaboradores, em comparação ao registrado no balanço social de 2023.

Vale ressaltar que, embora ainda não existam colaboradores com doutoramento, um efetivo encontra-se a frequentar este nível de estudos, beneficiando para o efeito do direito a horário de trabalho ajustado para a frequência de aulas.

Logo após o grau académico mais representado, isto é, a licenciatura, segue-se o nível da escolaridade mínima obrigatória atual (12.º ano). Este inclui 40 efetivos, representando uma taxa de 28,4% do universo em causa (cf. Gráfico 9), o que também indica uma base educacional sólida.

Por outro lado, os níveis inferiores ao 12.º ano têm menor preponderância, abrangendo no total 20 efetivos, o equivalente a 14,2%, percentagem que diminuiu em relação ao ano anterior.

As informações acima revelam uma tendência de valorização da educação superior no IEM, IP-RAM, com um perfil de colaboradores predominantemente qualificado. Este investimento, benéfico para os próprios e para a organização, não só amplia os seus conhecimentos técnicos e teóricos, como também aprimora as suas habilidades críticas. Assim, assume um papel essencial tanto no desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos, quanto na sua preparação para enfrentar os desafios da organização, perante um cenário cada vez mais rigoroso e dinâmico.

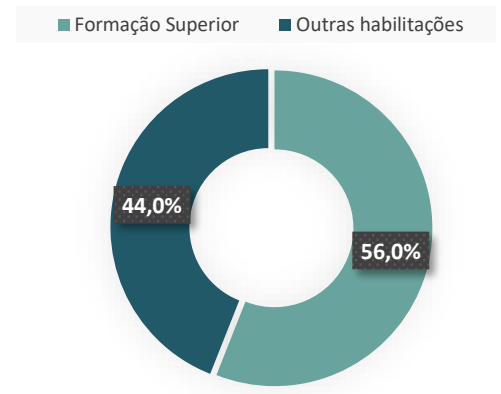


Gráfico 8 - Estrutura habilitacional dos efetivos (%)

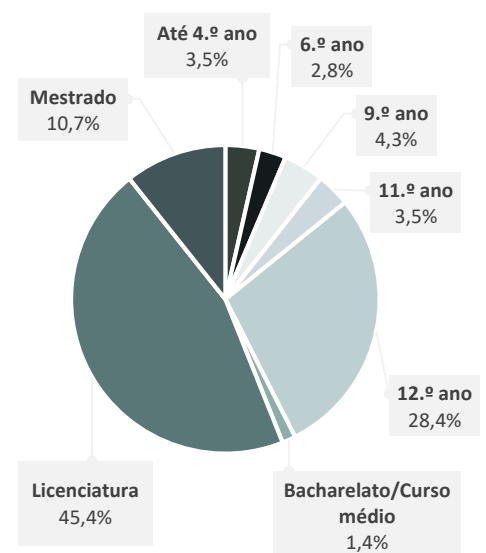
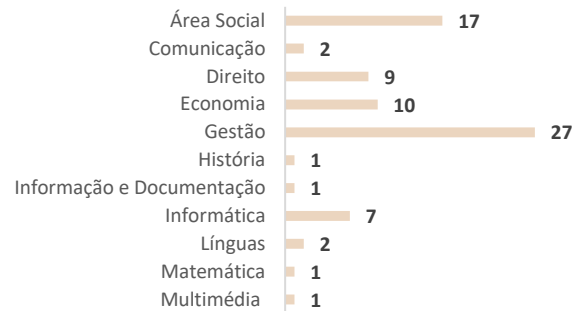


Gráfico 9 - Nível habilitacional dos efetivos (%)

Como se constata do Gráfico 10, dos 79 trabalhadores com nível de habilitação superior, 37 formaram-se em Economia e em diversas esferas da Gestão, o que representa quase metade do total (46,8%), estando estes distribuídos pelas diferentes unidades orgânicas.



*Gráfico 10 - Efetivos por área de formação superior (n.º)*

Considerando a abrangência do setor de Gestão, também se incluíram nesta área os profissionais especializados em gestão na vertente das empresas, recursos humanos, gestão pública, turismo e, ainda, das ciências empresariais.

Outra área fortemente representada no IEM, IP-RAM é a social, que engloba 17 elementos (21,5%).

Das 9 pessoas com formação em Direito (11,4%), 7 integram a Divisão de Apoio Jurídico.

A Direção de Infraestruturas e Tecnologia, composta por 7 colaboradores com formação na área de informática, integra igualmente o único colaborador responsável pelas funções no domínio audiovisual e multimédia.

Existem outras áreas habilitacionais que, embora abranjam uma parcela menor dos graduados, não são menos relevantes, tais como as de comunicação, história, informação e documentação, línguas, matemática e turismo.

É pertinente mencionar que 4 técnicos superiores, 1 especialista de sistemas e tecnologias de informação, 2 assistentes técnicos, 1 técnico de sistemas e tecnologias de informação e 1 assistente operacional continuam a investir no seu desenvolvimento profissional, através da frequência de cursos e, conseqüentemente, a beneficiar do estatuto de trabalhador-estudante.

## 5. ALTERAÇÕES DE POSICIONAMENTO REMUNERATÓRIO

No ano de 2024, 40 trabalhadores alteraram o seu posicionamento remuneratório, alusivos a 10 dirigentes, 7 técnicos superiores, 12 assistentes técnicos, 10 assistentes operacionais e 1 das carreiras subsistentes.

As referidas alterações derivaram dos subseqüentes diplomas:

- Decreto-Lei n.º 84-F/2022, de 16 de dezembro, que aprovou medidas de valorização dos trabalhadores em funções públicas, particularmente do artigo 11.º que previa a subida de uma posição remuneratória, em 2024, para os assistentes operacionais que detinham, a 31 de dezembro de 2022, 30 ou mais anos de serviço na categoria;
- Decreto-Lei n.º 75/2023, de 29 de agosto, que definiu uma medida especial de aceleração do desenvolvimento das carreiras dos trabalhadores com vínculo de emprego público. De acordo com esta medida, os trabalhadores com 18 ou mais anos de exercício de funções, à data de 30 de agosto de 2023, e que em 2024 tivessem acumulado 6 ou mais pontos nas avaliações de desempenho, alteravam para a posição remuneratória seguinte.

Além disto, ocorreram diversas valorizações remuneratórias e atualizações nos valores de suplementos e subsídios, nomeadamente decorrentes do Decreto-Lei n.º 108/2023, de 22 de novembro; do Decreto-Lei n.º 13/2024, de 10 de janeiro; do Decreto Legislativo Regional n.º 3/2024/M, de 8 de fevereiro; da Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro; da Portaria n.º 422/2023, de 11 de dezembro e do Decreto Legislativo Regional n.º 6/2024/M, de 29 de julho.

## 6. MODALIDADES DE HORÁRIO PRATICADO

O regime de prestação de trabalho do IEM, IP-RAM é o que se encontra fixado para a generalidade dos trabalhadores da Administração Pública, sendo a duração semanal de trabalho de 5 dias úteis, o período normal de trabalho de 35 horas e a duração diária de trabalho de 7 horas.

O limite do período normal de trabalho diário só pode ser ultrapassado nos regimes de flexibilidade e isenção de horário e nas situações de trabalho suplementar, conforme disposto no Acordo Coletivo de Trabalho n.º 3/2014, publicado no Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira, III Série, n.º 14, de 18 de julho.

Embora o horário rígido ainda seja seguido pela maioria dos colaboradores, desde 2021 tem-se observado uma diminuição desse número, a favor de outras modalidades. Atualmente, 67 colaboradores (47,5% do total) seguem o horário rígido, conforme representado no Gráfico 11 e no Quadro 10 em anexo.

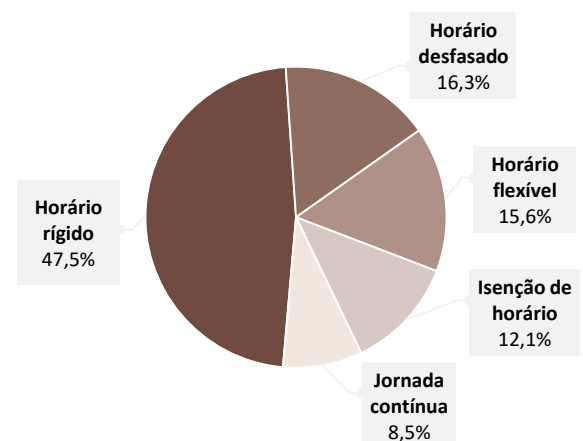


Gráfico 11 - Efetivos por modalidades de horários (%)

O horário desfasado tem o intuito de ajustar os períodos de trabalho às necessidades da organização e do público-alvo, em termos de funcionamento e atendimento, pelo que abrange 23 trabalhadores (16,3%).

No que respeita à modalidade de isenção de horário, esta é praticada por todos os 15 dirigentes, além de mais 2 trabalhadores que, dadas as características das suas funções de secretariado junto do Conselho Diretivo, justificam esta opção, representando 12,1% do total.

O número de trabalhadores que adotam o regime de jornada contínua e o horário flexível diminuiu ligeiramente, abrangendo atualmente 24,1% do total, em comparação com 2023, quando representavam 24,3%. Assim, em 31 de dezembro de 2024, eram 12 trabalhadores a exercer o horário em regime de jornada contínua (8,5%) e 22 em flexibilidade (15,6%). A redução prevalecte na jornada contínua resulta da revisão dos critérios considerados para o deferimento destes pedidos, que passaram a ser mais uniformes e transparentes. Para tal, o Conselho Diretivo elaborou um documento com diretrizes específicas, no qual se tiveram em conta, entre outros fatores, a salvaguarda do equilíbrio entre a vida profissional e familiar, os direitos relacionados à parentalidade e à saúde e, sobretudo, o supremo interesse do serviço público.

## 7. TRABALHO SUPLEMENTAR

Durante o ano de 2024, foram prestadas um total de 63 horas e 5 minutos de trabalho suplementar, valor inferior ao constatado no ano anterior.

Todas as horas extraordinárias registadas resultaram da necessidade de assegurar o serviço de transporte do IEM, IP-RAM, estando, portanto, relacionadas ao trabalho da categoria de assistente operacional.

Destas, 60 horas e 20 minutos (95,6%) advieram em dias normais de trabalho e 2 horas e 45 minutos (4,4%) em feriados (cf. Gráfico 12 e Quadro 11 em anexo).

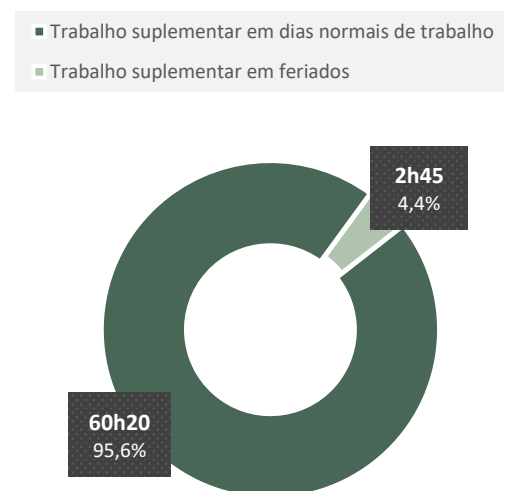


Gráfico 12 - Trabalho suplementar prestado (horas e %)

## 8. AUSÊNCIAS NO TRABALHO/ABSENTISMO

No decurso do ano de 2024, contabilizaram-se mais dias de ausências do que no ano prévio, totalizando 3814,5 dias por motivos distintos.

Como demonstrado no Gráfico 13, destacam-se os dias alusivos a “doença”, concretamente 1301. Embora o número absoluto tenha permanecido significativo, o seu percentual em relação ao total das ausências diminuiu, em comparação com 2023, ano em que representava mais de metade das faltas, situando-se atualmente nos 34,1%.

Em seguida, relevam as ausências por “acidente em serviço”, que perfazem 826 dias (21,7%). Estas decorreram na sequência de 2 acidentes sofridos em 2023 e 2 em 2024, conforme detalhado no ponto 10. do presente documento.

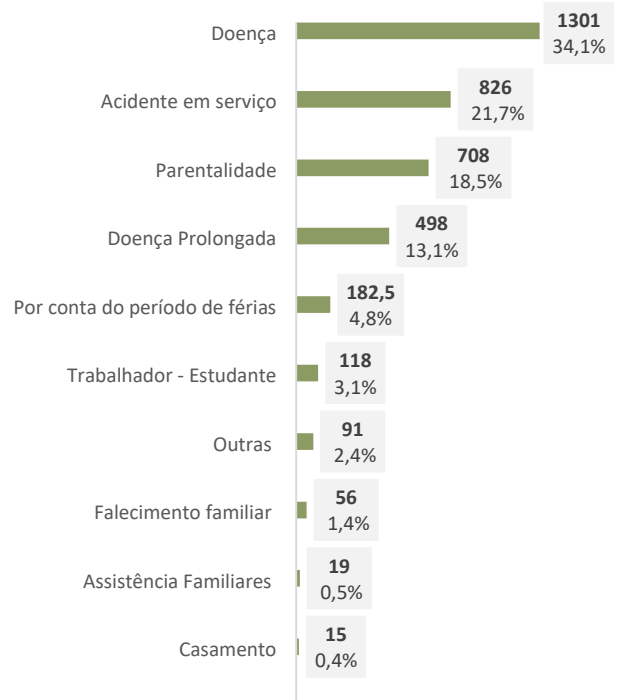


Gráfico 13 - Tipologia das ausências dos efetivos (n.º e %)

A parentalidade também atinge valores notáveis, somando 708 dias (18,5%), decorrentes das necessidades de assistência a filhos, assim como dos diversos nascimentos que sucederam no ano em apreço, sendo que 51,1% destas faltas se associam a licenças parentais e 41,0% a gravidez de risco.

Verifica-se também que as faltas por conta do período de férias, seja em dias inteiros ou meios dias, apresentaram uma redução na sua relevância, representando apenas 4,8% do total, apesar de, em números absolutos, ter ocorrido um aumento.

Refira-se, ainda, que alguns dos trabalhadores mencionados no ponto 4.8. deste balanço deram 118 faltas (3,1%), ao abrigo do estatuto trabalhador-estudante, incluindo 10 dias de licença sem retribuição, em conformidade com o disposto no Código do Trabalho.

Por sua vez, as ausências com menor relevância são as dadas por “casamento”, “assistência a familiares”, “falecimento familiar” e “outras”, as quais totalizam 4,7%. Este último grupo inclui as dispensas por desporto, doação de sangue, estatuto dos eleitos locais, faltas para prestação de provas de concurso, lei eleitoral e, ainda, as que não são imputáveis ao trabalhador.

Em contraste com o ano de 2023, a carreira com o maior número de trabalhadores não foi a que contabilizou o maior número de ausências. Deste modo e conforme evidenciado no Gráfico 14, 34,8% das faltas registaram-se na carreira de assistente técnico, as quais advieram maioritariamente de doenças, inclusive as prolongadas. De seguida, 33,4% registaram-se na carreira de técnico superior, 25,3% na de assistente operacional e apenas 2,4%, 2,3% e 1,8% nas carreiras de Informática, nos cargos de dirigente e nas carreiras subsistentes, respetivamente.

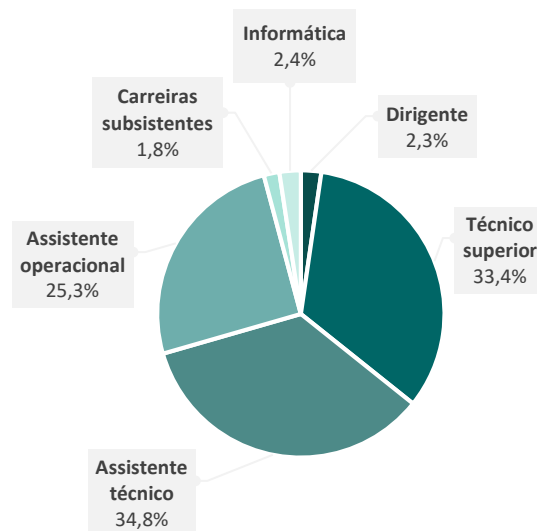


Gráfico 14 - Ausências por categoria profissional (%)

Anotaram-se, ainda, 3335 dias de férias gozadas pelos colaboradores, sendo 3155 normais e 180 acumuladas. Este valor apresentou uma redução face a 2023, contrariamente às faltas justificadas. Os dias de férias não são contabilizados para o cômputo da taxa de absentismo (cf. Quadro 19 em anexo).

## 9. ENCARGOS COM O PESSOAL

A remuneração base dos colaboradores é, manifestamente, o principal encargo com pessoal, representando 95,21% do valor total, como se apresenta no Gráfico 15.

Os restantes suplementos e subsídios são distribuídos da seguinte forma: 2,82% para os subsídios de lavagem de viaturas e de insularidade, com o aumento do valor da insularidade a contribuir para este incremento; 1,85% para as despesas de representação, que são abonadas aos dirigentes; 0,04% para o secretariado, 0,04% para as ajudas de custo, 0,03% para o abono para falhas e 0,01% para o trabalho suplementar.

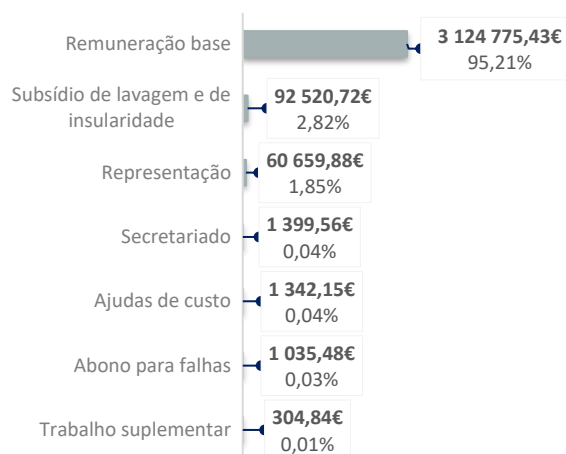


Gráfico 15 - Encargos com o pessoal (€ e %)

Como se pode apurar do Gráfico 16, que distribui os trabalhadores por 6 escalões remuneratórios, destaca-se o intervalo entre 1001€ - 1400€. Este abrange 57 trabalhadores, correspondendo a 40,4% do total, o que representa um aumento em relação ao ano anterior. A dominância deste escalão pode ser fundamentada pela maior presença de técnicos superiores no mapa de pessoal.

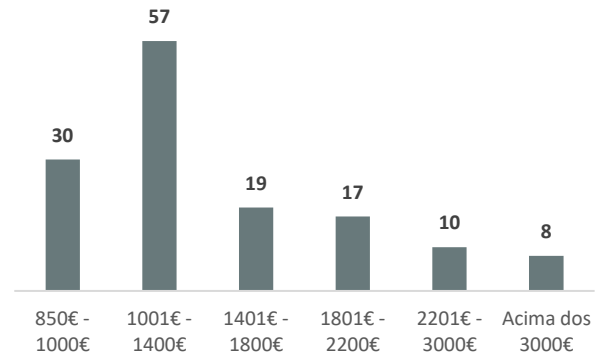


Gráfico 16 - Efetivos por escalões remuneratórios (n.º)

O intervalo seguinte, em termos de prevalência, é o que se situa entre os 850€ - 1000€, constituindo 21,3% do total. À data em questão, apenas 6 trabalhadores auferiam o salário mínimo regional, o que reflete uma diminuição notável em comparação com o ano anterior.

Relativamente ao escalão situado entre 1401€ - 1800€, observou-se uma diminuição expressiva, enquanto o escalão seguinte, no intervalo dos 1801€ - 2200€, registou um aumento em consequência. Estas mudanças emergiram das alterações do posicionamento remuneratório, assim como das várias valorizações aplicadas à função pública.

Por outro lado, os 2 escalões remuneratórios superiores, a partir dos 2201€, mantêm-se com menor representatividade, sendo compostos por todos os trabalhadores a exercer cargos de direção, 2 técnicos superiores e 1 técnico de sistemas e tecnologias de informação. Em conjunto, estes níveis correspondem a 12,8% do total.

É de realçar que o salário médio bruto no IEM, IP-RAM aumentou em 6%, sendo atualmente de 1573,56€, quantia 85,1% superior à remuneração mensal mínima garantida. Esta divergência com o salário mínimo regional é ligeiramente inferior à registada no ano anterior, devido ao rápido aumento da remuneração mínima.

Já o leque salarial líquido, que estabelece a relação entre a maior e a menor remuneração base líquida, considerando-se, para tal, os vencimentos após a aplicação dos descontos obrigatórios, era de 3,03.

## 10. HIGIENE E SEGURANÇA

Em 2023, o IEM, IP-RAM empenhou-se em sensibilizar os seus trabalhadores para a matéria da higiene e segurança, contando com a participação de 79 funcionários numa ação desenvolvida para tal. Neste sentido, em 2024 priorizaram-se formações em outras áreas, sendo que apenas 1 trabalhador participou na sessão comemorativa do Dia Regional da Segurança e Saúde no Trabalho, promovida pela Direção Regional do Trabalho, consoante constatado no Quadro 15 em anexo.

Ainda neste âmbito, em 2024 registaram-se 2 acidentes de trabalho, conforme consta no Quadro 14 em anexo, tendo um sucedido no local de trabalho e o outro no trajeto (*in itinere*). Estes incidentes resultaram em 94 dias de ausência, uma vez que ambos os casos implicaram um diagnóstico de incapacidade temporária e absoluta.

É relevante salientar que também se registaram faltas resultantes de acidentes em serviço ocorridos no ano anterior, o que justifica o número significativo de ausências dadas por este motivo.

Os mapas 3.2 a 3.5 e o 3.7 não foram preenchidos, por não haver dados a prestar nestes assuntos.

## 11. FORMAÇÃO

A formação profissional desempenha um papel crucial no desenvolvimento das competências dos trabalhadores e na sua adaptação face às constantes mudanças do mercado de trabalho. Ao proporcionar-lhes os instrumentos necessários para desempenharem as suas funções de forma mais eficiente e atualizada, pretende-se aumentar a produtividade, qualidade e inovação no IEM, IP-RAM, mas também fortalecer a motivação dos próprios.

Durante o ano de 2024, registaram-se um total de 38 ações de formação distintas, internas e externas, apurando-se uma diminuição face ao ano antecedente, conforme apresentado no Gráfico 17. Refira-se que, para efeitos do presente documento, se considera ação interna a que se destina exclusivamente aos efetivos do serviço e externa a que pode ter a participação de efetivos de vários serviços.

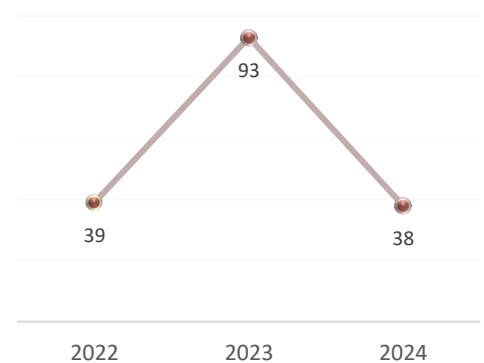


Gráfico 17 - Evolução das ações de formação (n.º)

O número total de horas de formação diminuiu em relação a 2023, sendo de 1464 horas e 45 minutos, das quais 836 horas são de natureza interna e 628 horas e 45 minutos de natureza externa. Contudo, verificou-se um incremento nas ações desenvolvidas especificamente para os colaboradores do IEM, IP-RAM, o que se pode fundamentar pela abordagem estratégica de desenvolver competências alinhadas às necessidades da organização e, em simultâneo, atender às limitações orçamentais.

A formação envolveu um universo de 135 trabalhadores (95,7% do total), maior taxa de participação já lograda, dos quais 117 assistiram a ações da área digital, realçando o esforço da instituição em acompanhar a aposta governamental numa administração pública mais eficiente e inclusiva, através das tecnologias e sistemas de informação. Do universo total de trabalhadores, apenas 6 estiveram impossibilitados de frequentar qualquer formação, por motivos distintos, nomeadamente: doença (3), acidentes de trabalho (2) e especificidade horária inerente às funções (1).

Assim, perfizeram-se 514 participações, com destaque para as ações internas (456), relativamente às externas (61), refletindo uma tendência oposta à observada no ano precedente.

Segundo o representado no Gráfico 18, os técnicos superiores compõem quase metade do total de horas dedicadas à formação (48,3%), sendo também a carreira com o maior número de trabalhadores. Em seguida, encontram-se os cargos de direção (28,4%) que, apesar de contar com um número reduzido de colaboradores, constituíram uma parte significativa do total de horas de formação. Seguem-se os da carreira de assistente técnico (11,1%), com uma redução considerável em comparação com 2023; os da área de informática (5,9%); os da carreira de assistente operacional (3,6%) e, por último, os das carreiras subsistentes (2,7%).

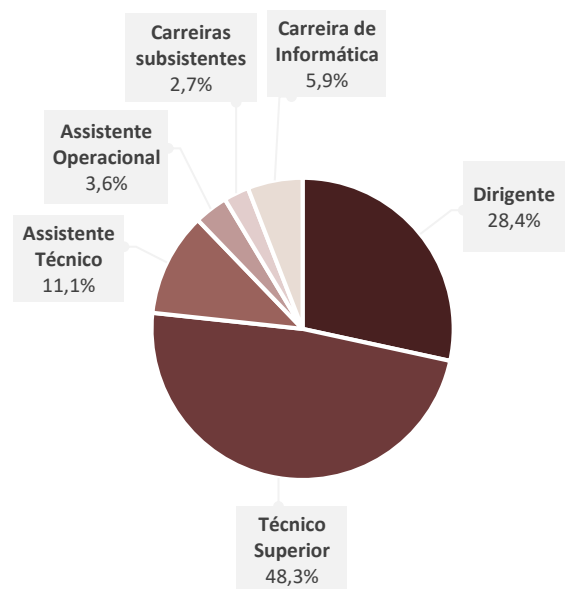


Gráfico 18 - Horas em formação por carreiras

O montante investido em formação profissional foi de 5 585,00€, o valor mais baixo desde 2020.

## 12. PRESTAÇÕES SOCIAIS

Em 2024, as prestações sociais somaram 192.044,52€, valor ligeiramente superior ao reportado no ano anterior.

O total apurado resulta, maioritariamente, do pagamento do subsídio de refeição (94,3%), ainda que a importância seja inferior à constatada no ano de 2023 (cf. Gráfico 19 e Quadro 17 em anexo). Seguem-se as prestações relativas ao abono de família (4,1%), aos acidentes de trabalho (0,9%), valor que evidenciou um aumento significativo e, por último, aos subsídios no âmbito da proteção da parentalidade (0,7%).

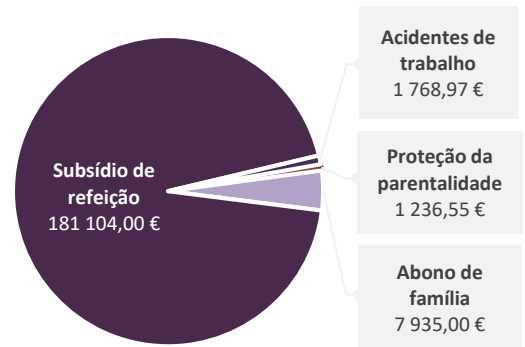


Gráfico 19 - Prestações sociais (€)

## 13. RELAÇÕES PROFISSIONAIS

Dos 141 trabalhadores, 3 (2 mulheres e 1 homem) encontravam-se sindicalizados à data de 31 de dezembro de 2024, descontando a respetiva quota mensal através destes serviços (cf. Quadro 18 em anexo). Não obstante, e de acordo com o evidenciado no ponto 8., em 2024 não se registaram ausências ao trabalho por motivo de greve ou atividade sindical.

Relativamente aos mapas 6.2 e 6.3, estes não constam do presente relatório, uma vez que não existe informação a expor.

# BS

Balanço Social 2024

**ANEXOS**

QUADRO 1

1	RECURSOS HUMANOS		Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
1.1	Total efetivos	H	3	13	8	6	0	7	37
		M	12	43	29	9	11	0	104
		T	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>141</b>
1.1.1	Contrato de trabalho em funções públicas (al.a) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP)	H	0	13	8	6	0	7	34
		M	0	43	29	9	11	0	92
		T	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>126</b>
1.1.2	Nomeação (al.b) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.1.3	Contrato de trabalho (Código do Trabalho)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.1.4	Comissão de serviço (al.c) do n.º 3 do artigo 6.º da LTFP e artigo 161.º do CT)	H	3	0	0	0	0	0	3
		M	12	0	0	0	0	0	12
		T	<b>15</b>	0	0	0	0	0	<b>15</b>
1.1.5	Mobilidade (artigo 92.º da LTFP e artigo 120.º do CT)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.1.6	Cedência de interesse público (artigo 241.º da LTFP)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.1.7	Outros	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.1.8	<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>141</b>

**QUADRO 2**

1.2	ESTRUTURA ETÁRIA	Homens	Mulheres	Total
	Até 24	0	2	2
	25-29	4	10	14
	30-34	8	13	21
	35-39	3	3	6
	40-44	6	8	14
	45-49	7	13	20
	50-54	3	16	19
	55-59	1	17	18
	60-64	4	18	22
	65-69	1	4	5
	70 e mais	0	0	0
1.3	Nível médio etário: $\frac{\text{Soma das idades}}{\text{Total de efetivos}} =$		6 551/141	46
	Nível médio etário masculino =		1 580/37	43
	Nível médio etário feminino =		4 971/104	48

**QUADRO 3**

1.4	ESTRUTURA ANTIGUIDADES	Homens	Mulheres	Total	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
	Até 5 anos	10	22	32	0	16	8	4	0	4	32
	5-9	12	18	30	0	22	6	1	0	1	30
	10-14	0	3	3	1	1	1	0	0	0	3
	15-19	2	4	6	0	5	0	1	0	0	6
	20-24	6	26	32	8	8	9	6	0	1	32
	25-29	3	8	11	3	2	3	0	3	0	11
	30-35	2	14	16	1	2	8	1	3	1	16
	36 ou mais	2	9	11	2	0	2	2	5	0	11
1.5	Nível médio de antiguidade: $\frac{\text{Soma das antiguidades}}{\text{Total de efetivos}} =$				2 364/141						17 anos
	Nível médio de antiguidade masculino =				486/37						13 anos
	Nível médio de antiguidade feminino =				1 878/104						18 anos

QUADRO 4

1.7	TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA	Homens	Mulheres	Total
1.7.1	Trabalhadores com deficiência	3	6	9

QUADRO 5

1.8	ESTRUTURA HABILITACIONAL	Homens	Mulheres	Total
	Até 4 anos de escolaridade	2	3	5
	6 anos de escolaridade	1	3	4
	9 anos de escolaridade	3	3	6
	11 anos de escolaridade	0	5	5
	12 anos de escolaridade	7	33	40
	Bacharelato ou curso médio	2	0	2
	Licenciatura	16	48	64
	Mestrado	6	9	15
	Doutoramento	0	0	0

QUADRO 6

1.9	ADMISSÕES (durante o ano)	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
1.9.1	Nomeação	H	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0
1.9.2	Contrato por tempo indeterminado	H	0	0	0	0	0	0
		M	0	2	0	0	0	2
		T	0	2	0	0	0	2
1.9.3	Contrato a termo resolutivo, certo ou incerto	H	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0
1.9.4	Outros *	H	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0
1.9.5	<b>Total</b>	0	2	0	0	0	0	2

QUADRO 7

1.10	SAÍDAS (durante o ano)	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total	
1.10.1	Com nomeação	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	0	0	0	0	0	
		T	0	0	0	0	0	0	
1.10.2	Contrato por tempo indeterminado	H	0	1	0	0	2	0	3
		M	0	0	0	0	1	0	1
		T	0	1	0	0	3	0	4
1.10.3	Outros	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	1	0	0	0	0	1
		T	0	1	0	0	0	0	1
1.10.4	<b>Total</b>	0	2	0	0	3	0	5	

QUADRO 8

1.12	MOTIVO DAS SAÍDAS DOS TRABALHADORES CONTRATADOS	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
1.12.1	Caducidade	0	0	0	0	0	0	0
1.12.1.1	Falecimento	0	0	0	0	0	0	0
1.12.1.2	Reforma/Aposentação	0	0	0	0	3	0	3
1.12.1.3	Outras causas de caducidade	0	0	0	0	0	0	0
1.12.2	Revogação	0	0	0	0	0	0	0
1.12.3	Resolução	0	0	0	0	0	0	0
1.12.4	Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
1.12.5	Outros *	0	1	0	0	0	0	1
1.12.6	<b>Total</b>	0	1	0	0	3	0	4

QUADRO 9

1.14	ALTERAÇÕES DO POSICIONAMENTO REMUNERATÓRIO/PROMOÇÕES	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total	
1.14.1	Alterações do posicionamento remuneratório	H	2	1	2	4	0	0	9
		M	8	6	10	6	1	0	31
		T	10	7	12	10	1	0	40
1.14.2	Promoções (carreiras e categorias subsistentes, carreiras e corpos especiais)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.14.3	Mudanças de nível (carreira especial de informática)	H	0	0	0	0	0	0	0
		M	0	0	0	0	0	0	0
		T	0	0	0	0	0	0	0
1.14.4	<b>Total</b>	10	7	12	10	1	0	40	

QUADRO 10

1.15	MODALIDADES DE HORÁRIO	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
1.15.1	Horário rígido	0	33	25	8	1	0	67
1.15.2	Horário flexível	0	8	6	1	2	5	22
1.15.3	Horário desfasado	0	6	4	6	7	0	23
1.15.4	Jornada contínua	0	9	1	0	0	2	12
1.15.5	Trabalho por turnos	0	0	0	0	0	0	0
1.15.6	Trabalhador-estudante	0	0	0	0	0	0	0
1.15.7	Tempo parcial	0	0	0	0	0	0	0
1.15.8	Isenção de horário	15	0	1	0	1	0	17
1.15.9	Adaptabilidade	0	0	0	0	0	0	0
1.15.10	Teletrabalho	0	0	0	0	0	0	0
1.15.11	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>141</b>

QUADRO 11

1.16	TRABALHO SUPLEMENTAR, NOTURNO E EM DIAS DE DESCANSO SEMANAL, COMPLEMENTAR E FERIADOS	Número de horas	
1.16.1	Trabalho suplementar	H	60h20
		M	0h00
		T	60h20
1.16.2	Trabalho suplementar compensado por duração do período normal de trabalho	H	0h00
		M	0h00
		T	0h00
1.16.3	Trabalho suplementar compensado por acréscimo do período de férias	H	0h00
		M	0h00
		T	0h00
1.16.4	Trabalho noturno	H	0h00
		M	0h00
		T	0h00
1.16.5	Em dias de descanso complementar	H	0h00
		M	0h00
		T	0h00
1.16.6	Em dias de descanso semanal	H	0h00
		M	0h00
		T	0h00
1.16.7	Em dias feriados	H	2h45
		M	0h00
		T	2h45

QUADRO 12

1.17	AUSÊNCIAS AO TRABALHO	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (Carreira especial)	Total	
1.17.1	Casamento	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	15	0	0	0	15	
		T	0	15	0	0	0	15	
1.17.2	Parentalidade	H	0	201	0	0	65	266	
		M	0	400	38	0	4	442	
		T	0	601	38	0	4	708	
1.17.3	Falecimento familiar	H	0	8	0	0	7	15	
		M	9	15	10	5	2	41	
		T	9	23	10	5	2	56	
1.17.4	Doença	H	0	29	118	1	9	157	
		M	45	450	415	225	9	1144	
		T	45	479	533	226	9	1301	
1.17.5	Por acidente em serviço ou doença profissional	H	0	0	366	366	0	732	
		M	0	0	76	0	18	94	
		T	0	0	442	366	18	826	
1.17.6	Doença Prolongada	H	0	0	192	0	0	192	
		M	0	0	0	306	0	306	
		T	0	0	192	306	0	498	
1.17.7	Assistência Familiares	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	3	1	0	15	19	
		T	0	3	1	0	15	19	
1.17.8	Trabalhador - Estudante	H	0	5	19	0	11	35	
		M	0	10	37	36	0	83	
		T	0	15	56	36	0	118	
1.17.9	Por conta do período de férias	H	8,5	15	3	4,5	0	33	
		M	22	57	38,5	17	15	149,5	
		T	30,5	72	41,5	21,5	15	182,5	
1.17.10	Com perda de vencimento	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	0	0	0	0	0	
		T	0	0	0	0	0	0	
1.17.11	Cumprimento de pena disciplinar	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	0	0	0	0	0	
		T	0	0	0	0	0	0	
1.17.12	Injustificadas	H	0	0	0	0	0	0	
		M	0	0	0	0	0	0	
		T	0	0	0	0	0	0	
1.17.13	Outras *	H	2	40,5	5,5	4	0	52	
		M	1	26	8	0	4	39	
		T	3	66,5	13,5	4	4	91	
1.17.14	Total	H	10,5	298,5	703,5	375,5	0	94	1482
		M	77	976	623,5	589	67	2332,5	
		T	87,5	1274,5	1327,0	964,5	67,0	3814,5	

## QUADRO 13

2	ENCARGOS COM PESSOAL	Valor em euros				
2.1	Remuneração base	3.124.775,43 €				
2.2	Trabalho suplementar	304,84 €				
2.3	Trabalho noturno	0,00 €				
2.4	Trabalho em dia de descanso semanal, complementar e feriados	0,00 €				
2.5	Disponibilidade permanente	0,00 €				
2.6	Outros regimes especiais de prestação de trabalho	0,00 €				
2.7	Risco, penosidade ou insalubridade	0,00 €				
2.8	Fixação na periferia	0,00 €				
2.9	Trabalho por turnos	0,00 €				
2.10	Abono para falhas	1.035,48 €				
2.11	Participação em reuniões	0,00 €				
2.12	Ajudas de custo	1.342,15 €				
2.13	Transferências de localidade	0,00 €				
2.14	Representação	60.659,88 €				
2.15	Secretariado	1.399,56 €				
2.16	Outros (Subsídio de lavagem e subsídio Insularidade)	92.520,72 €				
2.17	<b>Total</b>	<b>3.282.038,06 €</b>				
2.17.1	Leque salarial líquido: <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black; width: 100px;"></td> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Maior remuneração base líquida</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Menor remuneração base líquida</td> </tr> </table>		Maior remuneração base líquida		Menor remuneração base líquida	<b>3,03</b>
	Maior remuneração base líquida					
	Menor remuneração base líquida					

QUADRO 14

3		HIGIENE E SEGURANÇA							
3.1	ACIDENTES EM SERVIÇO	No local de Trabalho				<i>In itinere</i>			
		Total	Menos de 60 dias de baixa	60 dias ou mais de baixa	Mortais	Total	Menos de 60 dias de baixa	60 dias ou mais de baixa	Mortais
3.1.1	Número total de acidentes	1	0	1	0	1	1	0	0
3.1.2	Número de acidentes com baixa	1	0	1	0	1	1	0	0
3.1.3	Número de dias perdidos com baixa	76	0	76	0	18	18	0	0
3.1.4	Número de casos de incapacidade permanente declarados no ano	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.5	Número de casos de incapacidade permanente absoluta	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.6	Número de casos de incapacidade permanente parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.7	Número de casos de incapacidade permanente absoluta para o trabalho habitual	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.8	Número de casos de incapacidade temporária e absoluta	1	0	1	0	1	1	0	0
3.1.9	Número de casos de incapacidade temporária e parcial	0	0	0	0	0	0	0	0

QUADRO 15

3.6		AÇÕES DE FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO EM MATÉRIA DE SEGURANÇA	
3.6.1	Número de ações desenvolvidas	1	
3.6.2	Número de pessoas abrangidas pelas ações	1	

QUADRO 16

4		FORMAÇÃO PROFISSIONAL						
4.1	Duração das Ações	Menos de 30 horas	De 30 a 59 horas		De 60 a 119 horas		120 horas ou mais	
	Número total de ações	33	5		0		0	
4.1.1	Número de ações internas	5	0		0		0	
4.1.2	Número de ações externas	28	5		0		0	
4.2	NÍVEIS DE QUALIFICAÇÃO	Dirigente	Carreira de técnico superior	Carreira de assistente técnico	Carreira de assistente operacional	Carreiras e categorias subsistentes	Informática (carreira especial)	Total
	Número total de participantes	75	218	130	41	26	24	514
4.2.1	N.º participantes em ações internas	51	192	126	39	25	20	453
4.2.2	N.º participantes em ações externas	24	26	4	2	1	4	61
4.3	Número total de horas	415h45	708h30	163h	52h	39h	86h30	1464h45
4.3.1	Número de horas em ações internas	218h	408h	126h	39h	25h	20h	836h
4.3.2	Número de horas em ações externas	197h45	300h30	37h	13h	14h	66h30	628h45
4.4	CUSTOS TOTAIS DE FORMAÇÃO	Valor em euros					5.585,00 €	
4.4.1	Custos em ações internas						0,00 €	
4.4.2	Custos em ações externas						5.585,00 €	

**QUADRO 17**

<b>5</b>	<b>PRESTAÇÕES SOCIAIS</b>	<b>Valor em euros</b>
<b>5.1</b>	Subsídios no âmbito da proteção da parentalidade	1.236,55 €
<b>5.2</b>	Abono de família	7.935,00 €
<b>5.4</b>	Subsídio de educação especial	0,00 €
<b>5.5</b>	Subsídio mensal vitalício	0,00 €
<b>5.6</b>	Subsídio de funeral	0,00 €
<b>5.7</b>	Subsídio de refeição	181.104,00 €
<b>5.8</b>	Subsídio por morte	0,00 €
<b>5.9</b>	Outras	0,00 €
<b>5.10</b>	<b>PRESTAÇÕES DE AÇÃO SOCIAL COMPLEMENTAR</b>	<b>Valor em euros</b>
<b>5.10.1</b>	Grupos desportivos/casa de pessoal (ou equivalente)	0,00 €
<b>5.10.2</b>	Refeitórios	0,00 €
<b>5.10.3</b>	Infantários	0,00 €
<b>5.10.4</b>	Colónias de férias	0,00 €
<b>5.10.5</b>	Apoio a estudos	0,00 €
<b>5.10.6</b>	Adiantamentos e empréstimos	0,00 €
<b>5.10.7</b>	Outras (Acidentes de trabalho)	<b>1.768,97 €</b>

**QUADRO 18**

<b>6</b>	<b>RELAÇÕES PROFISSIONAIS</b>	
<b>6.1</b>	<b>ORGANIZAÇÃO E ATIVIDADE SINDICAL NO SERVIÇO</b>	
<b>6.1.1</b>	Número de trabalhadores sindicalizados	3

## QUADRO 19

SÍNTESE - MÉTODOS DE CÁLCULO DOS PRINCIPAIS INDICADORES		
INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO
Taxa de feminização (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores do sexo feminino}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	73,8%
Nível etário médio (anos)	$\frac{\text{Somatório das idades de todos os trabalhadores}}{\text{Total de trabalhadores}}$	46 anos
Leque etário	$\frac{\text{Idade do trabalhador mais idoso}}{\text{Idade do trabalhador mais jovem}}$	3,0
Taxa de envelhecimento (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores com mais de 55 anos}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	30,5%
Nível médio de antiguidade (anos)	$\frac{\text{Somatório das antiguidades}}{\text{Total de trabalhadores}}$	17 anos
Taxa de trabalhadores portadores de deficiência (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores com deficiência}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	6,4%
Taxa de admissões (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que entraram}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	1,4%
Taxa de saídas (%)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores que saíram}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	3,5%
Índice de tecnicidade (em sentido lato) (%)	$\frac{\text{Total de trabalhadores em cargos/carreiras que exigem habilitação superior}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	53,2%
Taxa de absentismo (%)	$\frac{\text{Total de dias de ausência (não incluindo férias)}}{\text{Total de dias potenciais de trabalho}} \times 100$	11,2%
Leque salarial ilíquido	$\frac{\text{Maior remuneração base ilíquida}}{\text{Menor remuneração base ilíquida}}$	4,7
Taxa de incidência de acidentes de trabalho (%)	$\frac{\text{N.º de acidentes de trabalho}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	1,4%
Taxa de participação em ações de formação (%)	$\frac{\text{N.º de participantes em ações de formação}}{\text{Total de trabalhadores}} \times 100$	95,7%
Taxa de participação em ações de formação na área digital (%)	$\frac{\text{N.º de participantes em ações de formação na área digital}}{\text{N.º de trabalhadores que frequentaram formação na área digital + N.º de trabalhadores que não frequentaram e que estiveram ao serviço efetivo do IEM, IP-RAM por um mínimo de 6 meses}} \times 100$	86,7%