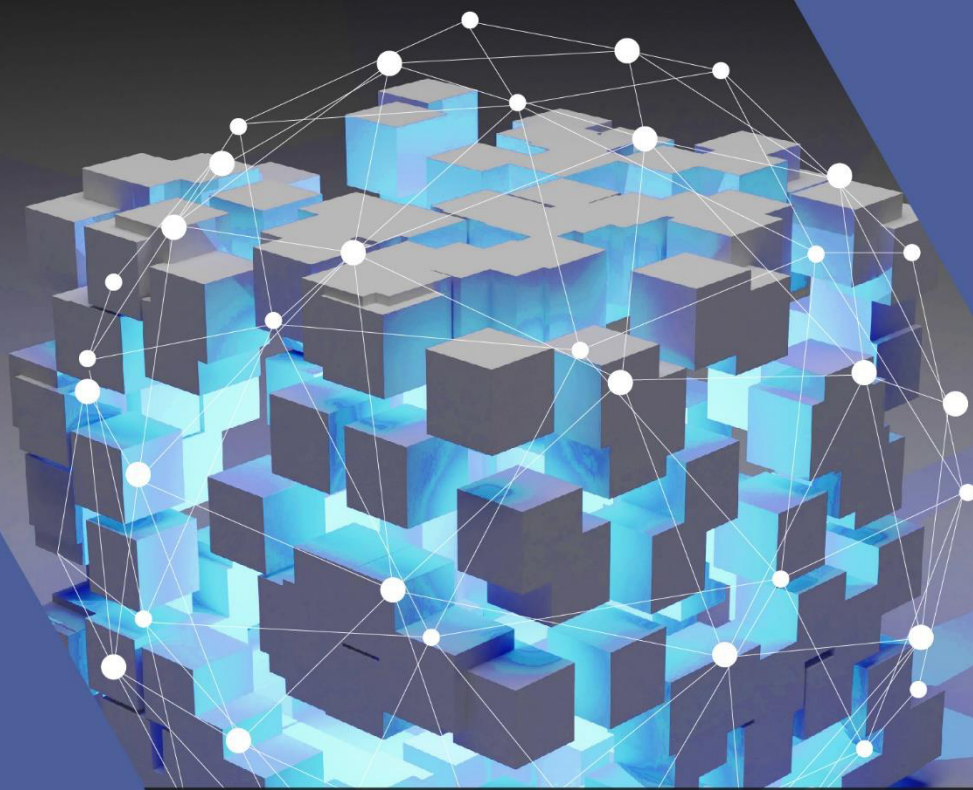




Secretaria Regional
das Finanças

**AGÊNCIA DE INOVAÇÃO
E MODERNIZAÇÃO
DA MADEIRA**



PLANO DE ATIVIDADES

2023

Agência para a Inovação e Modernização
da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM

Conteúdo

ACRÓNIMOS	3
NOTA INTRODUTÓRIA	4
CARACTERIZAÇÃO	5
CONTEXTO	7
ORGANOGRAMA	9
MISSÃO, VISÃO, VALORES	10
ATIVIDADES.....	12
NOVAS PARCERIAS E SERVIÇOS	14
ATUALIZAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DO SIMPLIFICA, O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DA RAM.....	16
IMPLEMENTAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL COMUM	18
PONTO OMNISCANAL.....	20
REMODELAÇÃO DO POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PORTO SANTO	22
ATUALIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA INTERNA – SW DE GESTÃO FILAS DE ESPERA	24
IMPLEMENTAÇÃO DE NOVA IMAGEM CORPORATIVA E POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO	26
MELHORIA CONTÍNUA DA GESTÃO INTERNA DE RECURSOS HUMANOS.....	28
REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	30
REVISÃO DO PROGRAMA APR 2.0	33
SUBSÍDIO SOCIAL DE MOBILIDADE E PROGRAMA ESTUDANTE INSULAR	35
TESTE PILOTO SOFTWARE CRM - <i>Customer Relationship Management</i>	37
PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÓNICO	39
OBJECTIVOS OPERACIONAIS, INDICADORES E METAS.....	40
QUAR AIM 2023	40
PROJETOS PIDDAR	47
Notas Adicionais	51

ACRÓNIMOS

AIM, IP-RAM – Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira

RAM – Região Autónoma da Madeira

GRM – Governo Regional da Madeira

SRF – Secretaria Regional das Finanças

DRAPMA – Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

DRAP – Direção Regional da Administração Pública

GGLC - Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão da Madeira

NOTA INTRODUTÓRIA

O presente Plano de Atividades reflete a estratégia definida para a transição digital e condensa a visão do Governo Regional da Madeira e do seu programa de governo relativo à Transformação Digital da RAM, materializado numa estrutura que contempla os principais pilares de atuação da AIM, IP-RAM:

Página | 4

Pilar I – Digitalização da Administração Pública

Pilar II- Ecosistema Digital

Pilar III – Transformação digital da oferta de serviços

O plano de atividades da AIM, IP-RAM, assenta nos pressupostos da estratégia de atuação deste Instituto, está alinhado com o Decreto Legislativo Regional n.º 15/2022/M da sua criação e visa apontar linhas orientadoras para a materialização e concretização dessa linha estratégica.

Neste ano de arranque da sua atividade, a atuação da AIM, IP-RAM está ainda condicionada pela necessidade de cumprimento de formalismos administrativos e reajuste de alguns aspetos práticos da sua atividade concreta, em resultado da sua natureza jurídica, enquanto organismo da administração indireta, o que não permite, face à exiguidade dos seus recursos humanos, que se possa concentrar exclusivamente nos aspetos estratégicos e que se pretendem que marquem a sua atuação futura.

CARACTERIZAÇÃO

A Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, (AIM, IP-RAM), foi criada através de Decreto Legislativo Regional n.º 15/2022/M, de 28 de julho.

Página | 5

A AIM, IP-RAM é um organismo da administração indireta da RAM, sob tutela da Secretaria Regional das Finanças, nos termos do art.º 2.º do Decreto Legislativo Regional n.º 15/2022/M, de 28 de julho, conjugado com a alínea n) do n.º 1 do art.º 5.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2021/M, de 27 de agosto.

Foi criada com o objetivo de promover e assegurar a inovação e modernização do setor público, desenvolvendo e avaliando projetos e ações de simplificação e modernização administrativa, dinamizando ainda as medidas de apoio à transição digital dos serviços públicos e empresas e novas fórmulas de prestação de serviços públicos e atendimento aos cidadãos e empresas.

São órgão da AIM, IP-RAM:

- O Conselho Diretivo, constituído por um Presidente e dois Vogais;
- O Fiscal único.

A AIM, IP-RAM integra ainda o Gabinete de Modernização Administrativa e o Conselho de Parceiros, órgãos de carácter consultivo.

A organização interna da AIM, IP-RAM, aprovada pela Portaria n.º 933/2022, de 13 de dezembro, obedece ao modelo de estrutura hierarquizada desenvolvendo-se por unidades orgânicas nucleares, designadas por Unidades, e por unidades orgânicas flexíveis, designadas por Núcleos.

São Unidades nucleares da AIM, IP-RAM:

- a) Unidade para a Modernização e Inovação;
- b) Unidade de Mobilidade e Transportes;
- c) Unidade de Gestão Financeira, Administrativa e Patrimonial;
- d) Unidade de Apoio Jurídico, de Recursos Humanos e de Contratação Pública;
- e) Unidade de Apoio à Loja do Cidadão;

f) Unidade de Desenvolvimento do Comércio Eletrónico.

São unidades orgânicas flexíveis da AIM, IP-RAM:

- a) Núcleo de Gestão e Coordenação do Subsídio Social de Mobilidade do Porto Santo;
- b) Núcleo de Gestão do Programa Estudante InsuLar.

Página | 6

Poderão ainda ser constituídas ainda unidades orgânicas de apoio administrativo por deliberação do conselho diretivo da AIM, IP-RAM.

A AIM, IP-RAM iniciou a sua atividade no dia 1 de janeiro de 2023, absorvendo as competências do entretanto extinto Gabinete de Gestão da Loja do Cidadão (GGLC) e as competências na área da modernização administrativa, sobretudo visíveis por intermédio do portal SIMplifica, do programa Estudante InsuLar e do subsídio social de mobilidade nas deslocações entre as ilhas da Madeira e Porto Santo (que partilham a infraestrutura tecnológica de suporte do SIMplifica), trio de valências que estavam, até esta data, no seio da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) e que foram igualmente absorvidas pela AIM, IP-RAM.

CONTEXTO

São atribuições da AIM, IP-RAM:

- a) Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na administração pública;
- b) Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, assegurando, designadamente, a gestão e funcionamento dos serviços de atendimento da Loja do Cidadão na Madeira, dos postos de atendimento ao cidadão e dos espaços cidadão;
- c) Promover a modernização da prestação de serviços e distribuição de serviços públicos para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- d) Disponibilizar, gerir e avaliar a prestação de serviços públicos por via digital, designadamente através do portal SIMplifica;
- e) Apoiar e impulsionar medidas que potenciem a transformação digital das empresas e associações de natureza empresarial e da dinamização do comércio eletrónico, nomeadamente através da gestão de plataformas eletrónicas criadas para esse efeito;
- f) Desenvolver novos modelos de atendimento e prestação de serviços, em regime de mobilidade, à distância ou em sistema de balcão multisserviços, para os cidadãos e empresas, que permitam a aproximação da administração pública e simplificação administrativa;
- g) Dinamizar e coordenar a criação de uma rede regional de agentes de modernização e de simplificação administrativa;
- h) Promover a realização de estudos e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e regulatória e da administração eletrónica;
- i) Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAR), no contexto da modernização e simplificação administrativa;

j) Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e de simplificação administrativa.

ORGANOGRAMA

AIM, IP-RAM

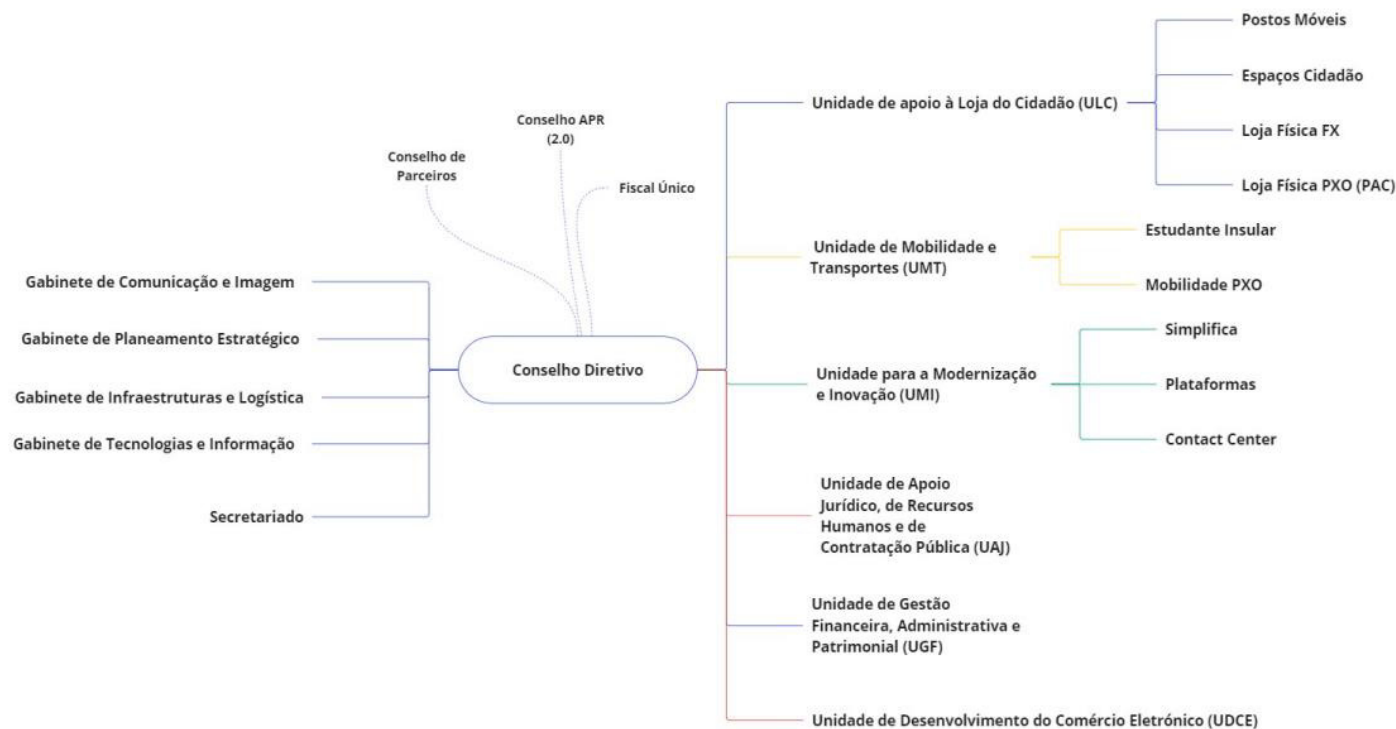


Figura 1 - Organograma AIM,IP-RAM

MISSÃO, VISÃO, VALORES

Missão

Promover e assegurar a inovação e modernização do setor público, desenvolvendo e avaliando projetos e ações de simplificação e modernização administrativa, dinamizar as medidas de apoio à transição digital dos serviços públicos e empresas e novas fórmulas de prestação de serviços públicos e atendimento aos cidadãos e empresas.

Página | 10

Visão

Ser percursora, pioneira, e estar na primeira linha de aplicação de modelos inovadores, próximos e inclusivos, de prestação de serviços aos cidadãos e empresas, constituindo-se como catalisador de mudança e modernização administrativa nos organismos da administração pública da RAM.

Valores

Simplificação – Desmaterialização de serviços.

Proximidade – Possibilitar lojas físicas, postos móveis, espaços cidadãos, facilitando a comunicação através dos meios de contacto gratuitos, como o telefónico, CHAT, redes sociais, horários alargados.

Eficiência – Apoio ao cidadão na resolução de todas solicitações através de atendimento personalizado.

Proatividade- Inverter o foco do modelo tradicional de prestação de serviços públicos, migrando do modelo reativo para o modelo proativo

Omnicanalidade – Criar e manter uma teia de canais de comunicação “360º”, de modo a não excluir nenhum tipo de público.

São Objetivos Estratégicos:

OE1- Identificar a oferta de serviços públicos, renovando-os para se tornarem mais simples, integrados e acessíveis.

OE2 - Alavancar a simplificação, a eficiência e a inovação de serviços prestados pela Administração Pública.

Página | 11

OE3 – Integrar e promover a prestação de serviços online e em plataformas móveis.

OE4 – Promover a criação de centros de conhecimento, através da disseminação de ferramentas de software de uso comum ao universo da administração direta e indireta da RAM.

OE5 – Aproximar os serviços públicos do cliente final, promovendo os modelos omnicanal e integrados, a proatividade e a antecipação das necessidades do cliente.

ATIVIDADES

As atividades refletidas neste plano, reforçam a estratégia definida para a transição digital e condensam a visão do Governo Regional da Madeira plasmada no seu programa de governo relativo à Transformação Digital da RAM, materializado numa estrutura que contempla os principais pilares de atuação da AIM, IP-RAM:

Página | 12

Pilar I – Digitalização da Administração Pública

Pilar II- Ecosystema Digital

Pilar III – Transformação digital da oferta de serviços

As atividades e/ou projetos que irão materializar o referido plano de atividades para o ano civil de 2023 serão as seguintes e tendo como base os objetivos estratégicos definidos:

Pilar I – Digitalização da Administração Pública

Continuo desenvolvimento e atualização do SIMplifica, o Portal único aos serviços da RAM
 Apoio dos organismos da administração direta e indireta na desmaterialização de processos
 Apoio na criação de repositórios comuns e centralizados de tratamento e recolha de informação

Pilar II- Ecosystema Digital

Implementação da nova imagem corporativa e políticas de comunicação
 Ferramentas de conhecimento do perfil do cliente
 Robustecimento do ponto OmniCanal de acesso ao Governo Regional

Pilar III – Transformação digital da oferta de serviços

Implementação dos Postos Móveis de atendimento
 Novas parcerias e serviços
 Atualização da infraestrutura tecnológica interna
 Remodelação do Posto de Atendimento do Porto Santo

NOVAS PARCERIAS E SERVIÇOS

Página | 13

Fundamentação

Visa consolidar novas parcerias a nível da administração pública, direta e indireta, permitindo a disponibilização de novos serviços aos cidadãos e ou empresas.

NOVAS PARCERIAS E SERVIÇOS

Objetivos

Consolidar serviços atuais

Aferir qualidade de atendimento

Auscultar e satisfazer necessidades dos cidadãos

Priorizar e aumentar o leque de serviços a disponibilizar

Disponibilizar ferramentas comuns de avaliação de serviços para os diferentes canais de atendimento

Ações

Estabelecer contactos sobretudo com serviços por organismos da Administração Pública Regional

Identificar entidades e respetivos serviços

Identificar necessidades dos cidadãos

Identificar necessidades de apoio local

Elaborar protocolos em função da concretização de parcerias

Disponibilização de ferramentas comuns de avaliação de serviços

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Duração

Anual

Financiamento

Indicadores de Avaliação

Estudo de análise para a caracterização da procura de serviços públicos

Número de novas parcerias

Número de parcerias revistas

ATUALIZAÇÃO E
DINAMIZAÇÃO DO
SIMPLIFICA, O
PORTAL ÚNICO DE
SERVIÇOS DA RAM

Página | 15

Fundamentação

Centralização de todos os serviços da Administração Pública num único portal, para tornar o acesso do cidadão e das empresas a serviços públicos, mais ágil e interconectado.

ATUALIZAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DO SIMPLIFICA, O PORTAL ÚNICO DE SERVIÇOS DA RAM

Objetivos

Evoluir a infraestrutura tecnológica do portal SIMplifica

Lançar novas funcionalidades

Identificar e desmaterializar novos serviços

Alargar a oferta de serviços digitais para empresas disponíveis no portal único de serviços públicos

Ações

Alargamento da oferta de serviços digitais no portal SIMplifica

Desenvolvimento de processo de contratação pública

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Duração

Trienal

Financiamento

PRR – Plano de Recuperação e Resiliência

Indicadores de Avaliação

Número de novos serviços digitais no portal SIMplifica

Número de novas funcionalidades no portal SIMplifica

SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL COMUM

Página | 17

Fundamentação

A utilização de ferramentas comuns a todos os serviços da Administração Pública é essencial para agilizar processos de trabalho, ganhar eficiências na tramitação interna de processos e contribuir para tornar o acesso do cidadão e das empresas a serviços públicos, mais ágil e interconectado.

IMPLEMENTAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO DOCUMENTAL COMUM

Objetivos

Identificar e fornecer um software de gestão documental comum a todos os organismos da administração direta e indireta da RAM

Página | 18

Ações

Desenvolver parceria com a Direção Regional de Arquivo e Biblioteca da Madeira

Avaliar as metodologias utilizadas pela Unidade de Implementação da Reforma das Finanças Públicas da RAM

Efetuar o levantamento de requisitos do software a adquirir e preparar o processo de contratação pública

Desenvolvimento de processo de contratação pública

Conceber o plano de implementação da migração para o software comum a adquirir

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Duração

Trienal

Financiamento

PRR – Plano de Recuperação e Resiliência

Indicadores de Avaliação

Parcerias estabelecidas

Documento de levantamento de requisitos

Procedimento de contratação

Plano de implementação

PONTO
OMNISCANAL

Fundamentação

Visa potencializar as funcionalidades e valências do número único lançado pelo Governo Regional no decurso do estado de emergência, transformando-o num centro de atendimento assistido, como apoio ao funcionamento do Portal único de acesso aos serviços RAM em modo omniscanal.

Página | 19

PONTO OMNISCANAL

Objetivos

Elaborar documento de visão sobre o referencial de serviços públicos para a distribuição omnicanal

Identificar e avaliar prioridades de serviços digitais de nova geração

Identificar ferramentas de aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público

Disponibilizar serviços como o Chatbot

Disponibilizar serviços automáticos no "Contact Center" através de IVR (Interactive Voice Response) Natural

Ações

Elaboração de documento de visão sobre os serviços públicos

Criação de uma ferramenta para o ponto OmniCanal

Disponibilização de uma aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público

Disponibilização de serviços online disponibilizados através do chatbot

Realização de serviços de serviços automatizada através de IVR Natural

Desenvolvimento de processo de contratação pública

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Duração

Trienal

Financiamento

PRR – Plano de Recuperação e Resiliência

Indicadores de Avaliação

Relatório de visão sobre os serviços públicos

Reforço do pessoal afeto ao Contact Center

Ferramenta para o ponto Omnicanal

Número de serviços disponibilizados através do chatbot e através de IVR Natural

Ferramenta de autodiagnóstico da qualidade dos serviços

REMODELAÇÃO DO
POSTO DE
ATENDIMENTO AO
CIDADÃO – PORTO
SANTO

Página | 21

Fundamentação

Disponibilizar serviços aos cidadãos e empresas num novo espaço possibilitando maior acessibilidade, centralidade e comodidade tanto para cidadãos como para colaboradores. com melhor qualidade de instalações.

REMODELAÇÃO DO POSTO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PORTO SANTO

Objetivos

Alterar as instalações de atendimento

Alargar a oferta de serviços

Melhorar a disponibilização de serviços e a comodidade dos clientes

Ações

Implementação de novas instalações de atendimento

Alargamento da oferta de serviços através de novas parcerias

Intervenientes

AIM, IP-RAM

SDPS

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatório Anual

Aquisição de equipamentos

Inauguração do novo local

ATUALIZAÇÃO DA
INFRAESTRUTURA
TECNOLÓGICA
INTERNA

Fundamentação

Disponibilizar um novo sistema de senhas mais robusto e atual

ATUALIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA INTERNA – SW DE GESTÃO FILAS DE ESPERA

Objetivos

Reduzir o tempo de execução de tarefas

Promover a literacia digital

Garantir a atualização do parque informático

Melhorar o serviço ao cliente e reduzir os seus tempos mortos na Loja do Cidadão

Possuir ferramenta centralizada aplicável a todos os canais de atendimento presencial usados na AIM

Ações

Identificar soluções

Consultar empresas fornecedoras de serviços informáticos

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Fornecedores

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatório Anual

Lançamento de procedimento de contratação

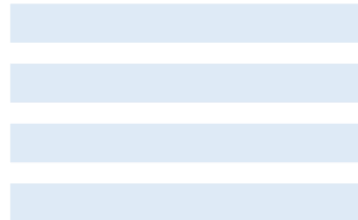
Celebração de contratos de fornecimento

IMPLEMENTAÇÃO DE NOVA IMAGEM CORPORATIVA E POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO

Fundamentação

Necessidade de criar uma imagem corporativa e políticas de comunicação com a criação da AIM, IP-RAM e com a agregação de vários serviços com várias valências/unidades de atendimento e visibilidades da AIM, IP-RAM.

Necessidade de readequar o fardamento dos operadores de loja e centro de contactos.



IMPLEMENTAÇÃO DE NOVA IMAGEM CORPORATIVA E POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO

Objetivos

Organizar campanhas de divulgação da Inovação e Modernização de serviços

Readequar a imagem da AIM, IP-RAM às novas exigências de qualidade

Facilitar a comunicação direta, imediata e próxima com o cidadão

Implementação de um novo fardamento dos trabalhadores de atendimento ao público (lojas físicas e postos móveis)

Ações

Realização de campanhas de divulgação da AIM, IP-RAM

Criação de novas medidas de comunicação

Promoção da nova imagem AIM, IP-RAM (inclui criação de site institucional)

Identificação dos canais digitais de comunicação para aplicação de divulgação

Definição de um novo modelo de fardamento

Implementação de piloto para atendimento a cidadãos com deficiência auditiva

Melhorar a disponibilização de serviços nos vários canais de atendimento, tornando-os mais acessíveis e inclusivos

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Fornecedores

Entidades Parceiras

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatórios

Processos de contratação

MELHORIA CONTÍNUA DA GESTÃO INTERNA DE RECURSOS HUMANOS

Fundamentação

Os recursos humanos desempenham um papel fundamental no desenvolvimento, reforço e mudança da cultura de uma organização. Os valores como a gestão de desempenho, treino e desenvolvimento de novas competências digitais, recrutamento e integração de novos ativos são elementos essenciais da cultura da AIM, IP-RAM.

MELHORIA CONTÍNUA DA GESTÃO INTERNA DE RECURSOS HUMANOS

Objetivos

Motivar os Recursos Humanos da AIM, IP-RAM

Melhorar as condições de trabalho dos Recursos Humanos afetos à AIM, IP-RAM

Incentivar a otimização da prestação de trabalhos

Promover a formação profissional dos Recursos Humanos da AIM, IP-RAM

Promover a soberania digital e estimular o conhecimento das tecnologias digitais e emergentes

Promover iniciativas de capacitação e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital

Ações

Execução de um Plano de Comunicação Interna

Promoção da regularização de pessoal, por forma a fazer face às necessidades reais e permanente da AIM, IP-RAM

(Re)qualificação e valorização de competências, designadamente por via da figura legal de mobilidade intercarreiras

Intervenientes

AIM, IP-RAM

SRF - DRAP

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

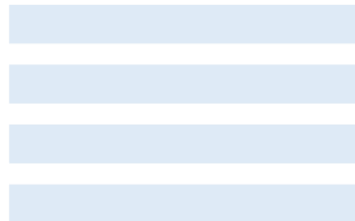
Indicadores de Avaliação

Relatório Anual

REGULAMENTO
 GERAL DE
 PROTEÇÃO DE
 DADOS

Fundamentação

Programa de privacidade e proteção de dados do Governo Regional da Madeira, surgindo a AIM, enquanto organismo com competências na definição de linhas estratégicas e políticas gerais em matéria de administração eletrónica e interoperabilidade na administração pública, em articulação com o GEGPD, como pivot de medidas comuns aos departamentos do Governo Regional em matérias de RGPD



REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Objetivos

Contribuir para melhoria do nível de conformidade com o RGPD, através do mapeamento e caracterização dos processos de negócio dos serviços online constantes do portal SIMplifica.

Contribuir para melhoria do nível de conformidade com o RGPD, através do mapeamento e caracterização dos processos de negócio dos processos de negócio das entidades de maior risco, nomeadamente do Gabinete da Presidência e dos Gabinetes das Secretarias Regionais e respetivos serviços dependentes, conforme a *framework* metodológica defendida para o Governo Regional da Madeira.

Assunção das medidas técnicas e organizativas necessárias para que esses mesmos processos / serviços cumpram com as exigências do RGPD, designadamente ao nível da segurança dos dados pessoais, dos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais, do exercício dos direitos por parte dos titulares dos dados, entre outras obrigações do referido regulamento comunitário.

Contribuir para a sensibilização e consciencialização do público-alvo que se relaciona com o Governo Regional da Madeira e dos trabalhadores da Administração Pública Regional para a temática da proteção de dados pessoais.

Ações

Atualização da *framework* metodológica de RGPD

Mapeamento de processos de negócio

Caracterização e avaliação dos processos de negócio em conformidade com o RGPD

Intervenientes

AIM, IP-RAM

Gabinete do EGPD

Duração

Anual

Financiamento

Madeira 14-20 – projeto MODRAM

Indicadores de Avaliação

Plano de projeto, com a respetiva calendarização;
Atualização da *framework* metodológica de RGD;
Mapeamento e caracterização dos Processos de Negócio;
Registo das Atividades de Tratamento (RAT);
Recomendações e oportunidades de melhoria;
Plano de comunicação e produção de conteúdos audiovisuais

REVISÃO DO PROGRAMA APR 2.0

Página | 32

Fundamentação

Programa transversal a todos os serviços da administração regional para a modernização administrativa. Dada a sua relevância justifica-se que o mesmo seja revisto e atualizado.

REVISÃO DO PROGRAMA APR 2.0

Objetivos

Rever o Programa de Modernização Administrativa da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira;

Reformular a estratégia subjacente ao desenvolvimento do Programa de Modernização Administrativa, quer no seu conteúdo, quer no modelo de funcionamento das comissões de suporte e dinamização do programa;

Ações

Criação de novo documento estratégico para submeter à aprovação da tutela

Intervenientes

AIM, IP-RAM

GTPMA

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Documento Programa APR 3.0

SUBSÍDIO SOCIAL DE MOBILIDADE E PROGRAMA ESTUDANTE INSULAR

Fundamentação

No âmbito das atribuições de apoio à mobilidade em contexto regional (Inter Ilhas), a AIM, IP-RAM é atualmente o organismo com responsabilidade na atribuição de um subsídio social de mobilidade aos passageiros residentes na Madeira nas suas deslocações ao Porto Santo, mas igualmente a estes últimos aquando das suas deslocações à Madeira, conforme resultou da revisão ao modelo do subsídio, ocorrida em dezembro de 2021, que, ao alargar o seu âmbito, estendeu aos portosantenses o pagamento do subsídio social de mobilidade nas suas deslocações à Madeira.

A AIM é ainda responsável pela gestão do programa Estudante InsuLar.

SUBSÍDIO SOCIAL DE MOBILIDADE E PROGRAMA ESTUDANTE INSULAR

Objetivos

Executar a atribuição do subsídio social de mobilidade aos destinatários da medida em tempo útil e de modo eficaz, através de meios eletrónicos ou analógicos;

Operacionalizar o apoio de tesouraria aos passageiros estudantes no pagamento de viagens aéreas;

Ações

Verificar e Validar a atribuição de subsídios

Verificar e Validar a atribuição de pagamentos às Agências

Criar relatórios mensais

Intervenientes

AIM, IP-RAM

CTT

GRM

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatório de Atividades / Relatórios Mensais /

TESTE PILOTO - SOFTWARE CRM

Fundamentação

Com o avanço do mundo digital surge a necessidade de implementar um software de gestão de relação com os cidadãos, empresas públicas e privadas que permita usufruir do armazenamento de dados e interações num único sistema, que potencie a simplificação de tarefas, aumento de produtividade, personalização de comunicações, entre outras valências deste tipo de software.

Página | 36

TESTE PILOTO SOFTWARE CRM - *Customer Relationship Management***Objetivos**

Contribuir para a integração deste tipo de software com todos os canais de comunicação na AIM, IP-RAM, como teste piloto para futura implementação em todo o Governo Regional.

Página | 37

Ações

Fazer levantamento de requisitos para a integração deste tipo de software na AIM, IP-RAM como teste piloto

Realizar teste piloto

Intervenientes

AIM, IP-RAM

DRI

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatório de Atividades

PLATAFORMA COMÉRCIO ELECTRÓNICO

Página | 38

Fundamentação

Numa forma de impulsionar a transformação digital das empresas e associações de natureza empresarial, designadamente através da dinamização do comércio eletrónico será criada uma plataforma digital para o efeito.

PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÓNICO

Objetivos

Dinamizar o comércio eletrónico regional, incentivando a captação de negócio e investimento para a região, e ao mesmo tempo efetuando a promoção dos bens e serviços de origem regional, incentivando e estimulando o seu consumo em mercados externos.

Ações

Realizar teste piloto da plataforma de comércio eletrónico

Gerir as relações entre os parceiros empresariais aderentes e os clientes do comércio eletrónico

Dinamizar o projeto de comércio eletrónico

Intervenientes

AIM, IP-RAM

DRI

Duração

Anual

Financiamento

Orçamento AIM, IP-RAM

Indicadores de Avaliação

Relatório de Atividades

OBJECTIVOS OPERACIONAIS, INDICADORES E METAS

QUAR AIM 2023

Objetivo operacional n.º 1 - **Estabelecer novas parcerias com entidades públicas ou privadas**

Página | 40

Indicador – Número de protocolos/Memorandos de Entendimento celebrados e/ou revistos
Meta 2023 – 3
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Documentos assinados
Área de Atividade — AIM

Objetivo operacional n.º 2 - **Aferir a qualidade do atendimento nos serviços da administração pública e auscultar as necessidades dos seus clientes**

Indicador – Inquéritos de satisfação e/ou auscultação de necessidades
Meta 2023 – 1
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Documentos realizados / tratamento dos dados dos inquéritos
Área de Atividade — UMI / ULC

Objetivo operacional n.º 3 - **Desenvolver o portal SIMplifica**

Indicador – novos serviços disponibilizados no SIMplifica
Meta 2023 – 5
Fonte de verificação – Relatório de atividades / relatórios específicos / notas de imprensa
Área de Atividade — UMI

Objetivo operacional n.º 4 - **Lançar novas funcionalidades no portal SIMplifica**

Indicador – novas funcionalidades disponibilizadas no SIMplifica
Meta 2023 – 3
Fonte de verificação – Relatório de atividades / relatórios específicos / notas de imprensa
Área de Atividade — UMI

Objetivo operacional n.º 5 - **Adquirir software de gestão documental para aplicação transversal nos serviços e organismos do GRM**

Indicador – parceria com Direção Regional de Arquivo e Biblioteca da Madeira
Meta 2023 – 2º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / acordo de parceria
Área de Atividade — CD da AIM

Indicador – documento de levantamento de requisitos do software a adquirir
Meta 2023 – 4º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / documento de requisitos
Área de Atividade – CD da AIM / UMI

Indicador – preparação do procedimento de contratação pública
Meta 2023 – 4º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / peças do procedimento de contratação
Área de Atividade – CD da AIM / UAJ

Objetivo operacional n.º 6 - Implementar os postos móveis de atendimento

Indicador – adquirir viaturas para operacionalizar o serviço
Meta 2023 – 4º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / peças de procedimento
Área de Atividade – CD da AIM

Indicador – preparação do procedimento de contratação pública
Meta 2023 – 4º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / peças de procedimento
Área de Atividade – CD da AIM

Objetivo operacional n.º 7 - Dinamizar o contact center de apoio ao portal SIMplifica

Indicador – aumentar os RH afetos ao contact center
Meta 2023 – aumento líquido igual ou superior a 1
Fonte de verificação – Relatório de atividades / formalização de acordos de mobilidade/ celebração de contratos de trabalho em funções públicas
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Indicador – alargamento do âmbito de atuação do contact center
Meta 2023 – 2 novos serviços via contact center
Fonte de verificação – Relatório de atividades / relatórios específicos do contact center
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Indicador – alargamento do horário do contact center
Meta 2023 – aumento do período de funcionamento não inferior a uma hora diária
Fonte de verificação – Relatório de atividades / relatórios específicos do contact center
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 8 - Remodelar Posto de Atendimento ao Cidadão – Porto Santo

Indicador – inauguração do novo espaço
Meta 2023 – 2º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / notas de imprensa
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Página | 42

Indicador – realização de processos aquisitivos para equipar o novo local
Meta 2023 – até final do 3º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / contratos celebrados /publicações no base GOV
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 9 - Renovar software de gestão de filas de espera

Indicador – entrada em funcionamento do novo SW Gestão filas de espera
Meta 2023 – 2º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / notas de imprensa
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Indicador – realização de processos aquisitivos para equipar o novo local
Meta 2023 – até final do 3º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / contratos celebrados /publicações no base GOV
Área de Atividade – UMI / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 10 - Renovar fardamento do pessoal em funções na Loja do Cidadão

Indicador – revisão da Portaria
Meta 2023 – 2º semestre de 2023
Fonte de verificação – publicação em JORAM da nova Portaria
Área de Atividade – CD da AIM / UAJ

Indicador – lançamento de processo aquisitivo
Meta 2023 – 2º semestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / registos na plataforma de compras públicas
Área de Atividade – CD da AIM /UAJ /UGF

Objetivo operacional n.º 11 - Criar site institucional da AIM, IP-RAM

Indicador – lançamento de processo aquisitivo

Meta 2023 – 3º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / registos na plataforma de compras públicas
Área de Atividade — UMI / UGF/ CD da AIM

Indicador – entrada em funcionamento do site da AIM
Meta 2023 – dezembro de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades
Área de Atividade — UMI / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 12 - Implementar campanhas de promoção e divulgação da AIM ou dos seus serviços

Indicador – lançamento de campanhas
Meta 2023 – até 3 campanhas de divulgação
Fonte de verificação – Relatório de atividades / notas ou recortes de imprensa / outros registos de media
Área de Atividade — AIM

Objetivo operacional n.º 13 - Programa de privacidade e proteção de dados do Governo Regional da Madeira

Indicador – Plano de projeto, com a respetiva calendarização
Meta 2023 – agosto de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Plano de projeto
Área de Atividade — AIM

Indicador – Mapeamento e caracterização dos Processos de Negócio
Meta 2023 – agosto de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades /
Área de Atividade — AIM

Indicador – Registo das Atividades de Tratamento (RAT)
Meta 2023 – 3º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Registos
Área de Atividade — AIM

Indicador – Plano de comunicação e produção de conteúdos audiovisuais
Meta 2023 – dezembro de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Plano de comunicação
Área de Atividade — AIM

Objetivo operacional n.º 14 - Rever Programa APR 2.0

Indicador – documento Programa APR 3.0
Meta 2023 – dezembro de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Documento
Área de Atividade – GTPMA / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 15 - **Implementar Teste Piloto Software de CRM**

Página | 44

Indicador – lançamento de processo aquisitivo
Meta 2023 – 3º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / registos na plataforma de compras públicas
Área de Atividade – UMI / UGF / CD da AIM

Indicador – implementar teste piloto
Meta 2023 – dezembro de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / Diretório no Portal SIMplifica
Área de Atividade – AIM

Objetivo operacional n.º 16 - **Garantir que o valor da dívida por parte dos agentes de viagens no âmbito do programa estudante insular para com a AIM, IP-RAM nunca ultrapasse os 2% do valor da faturação das viagens realizadas nos 90 dias anteriores.**

Indicador – valor da dívida/valor das viagens nos 90 dias anteriores
Meta 2023 – <2%
Fonte de verificação – Relatórios mensais / Ficheiro de controlo de facturação e caducados das agências /Relatório de Atividades
Área de Atividade – UMT / UGF / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 17 - **Garantir que o período entre a colocação da fatura na plataforma informática e os pagamentos aos operadores de transporte, não ultrapasse os 7 dias úteis.**

Indicador – Diferença entre a data de receção de fatura em plataforma informática e a data de envio para pagamento
Meta 2023 – <= 7 dias
Fonte de verificação – Relatórios mensais / Ficheiros movimentos / Relatório de Atividades
Área de Atividade – UMT / UGF / CD da AIM

Objetivo operacional n.º 18 - Garantir o Tempo Médio de Atendimento no Espaço Cidadão em 12 Minutos

Indicador – Tempo Médio de Atendimento
Meta 2023 – 12 minutos
Fonte de verificação – Boletim Estatístico da Loja do Cidadão
Área de Atividade – ULC

Página | 45

Objetivo operacional n.º 19 - Assegurar o tempo médio de espera no Espaço Cidadão em 20 minutos

Indicador – Tempo Médio de Espera
Meta 2023 – 20 minutos
Fonte de verificação – Boletim Estatístico da Loja do Cidadão
Área de Atividade – ULC

Objetivo operacional n.º 20 - Garantir a Elevada Satisfação dos Clientes e Stakeholders

Indicador – Taxa de Satisfação dos Clientes da Loja do Cidadão
Meta 2023 – 4 (Escala de 1 a 5)
Fonte de verificação – Relatório de Satisfação da Loja do Cidadão/ Relatório de Atividades / Livro de Elogios
Área de Atividade – ULC / CD da AIM

Indicador – Taxa de Satisfação dos Clientes do Subsídio de Mobilidade PXO
Meta 2023 – 4 (Escala de 1 a 5)
Fonte de verificação – Relatório de Satisfação do Subsídio de Mobilidade / Relatório de Atividades / Livro de Elogios
Área de Atividade – UMT / CD da AIM

Indicador – Taxa de Satisfação do Programa Estudante InsuLar
Meta 2023 – 4 (Escala de 1 a 5)
Fonte de verificação – Relatório de Satisfação do Subsídio de Mobilidade / Relatório de Atividades
Área de Atividade – UMT / CD da AIM

Indicador – Taxa de Satisfação dos Colaboradores
Meta 2023 – 4 (Escala de 1 a 5)
Fonte de verificação – Relatório de Satisfação /Relatório de Atividades / Livro de Elogios
Área de Atividade – CD da AIM

Indicador – Taxa de Satisfação global com a performance da AIM, IP-RAM
Meta 2023 – 4 (Escala de 1 a 5)
Fonte de verificação – Relatório de Satisfação /Relatório de Atividades
Área de Atividade – CD da AIM

Objetivo operacional n.º 21 - **Dinamizar o comércio eletrónico regional**

Página | 46

Indicador – implementar teste piloto
Meta 2023 – 3º trimestre de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / entregáveis do projeto /documento teste piloto
Área de Atividade – CD da AIM

Indicador – entrada em operação da plataforma de comércio eletrónico
Meta 2023 – dezembro de 2023
Fonte de verificação – Relatório de atividades / notícias / site institucional
Área de Atividade – AIM

PROJETOS PIDDAR

No decorrer do ano 2023, a AIM, IP-RAM propõe a prossecução dos projetos de investimento herdados face às alterações orgânicas ocorridas: Página | 47

1. Projeto n.º 51428 – Regime de Mobilidade e Transporte

Enquadramento

P046 – Mobilidade Sustentável

M015 – Promoção de soluções de transporte energética e ambientalmente mais eficientes

Descrição do projeto

O projeto em causa enquadra-se no âmbito da continuidade territorial e visa incentivar a mobilidade (aérea e marítima) inter-ilhas dos cidadãos madeirenses e portosantenses, mitigando custos de insularidade e garantindo os princípios de continuidade territorial, numa medida de justiça social por todos reconhecida.

2. Projeto n.º 51452 MODRAM – Modernização Administrativa do Governo Regional da Madeira

Enquadramento

P041 – Reforço da Investigação, Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

M04 – Capacitação do Sistema Administrativo

Prioridade de Investimento

2.c – Reforço das aplicações TIC na administração pública em linha, aprendizagem em linha, infoinclusão. Cultura em linha e saúde em linha.

Objetivo específico

2.c.1 - Melhorar os níveis de disponibilidade de serviços públicos on-line (nomeadamente, nos domínios da saúde, da cultura e da inclusão digital) contribuindo para aumentar a percentagem de população com acesso efetivo a esses serviços.

Descrição do projeto

O projeto MODRAM, concebido na sequência do Programa de Modernização Administrativa do Governo Regional da Madeira, tem como objetivo primordial repensar a organização e melhorar a integração dos serviços da

Administração Pública Regional, tendo subjacente os princípios da racionalização de recursos públicos numa ótica de eficácia e eficiência.

O projeto promove iniciativas integradas de modernização, assegurando a articulação entre as três principais dimensões de intervenção: Cidadãos, Administração Pública e Tecnologia.

Página | 48

Tendo como pilar fundamental o portal de serviços online do Governo Regional, o SIMplifica, (<https://simplifica.madeira.gov.pt/>), criado em 2019 no âmbito deste projeto, centraliza num ponto único a prestação de vários serviços do Governo Regional a cidadãos e empresas, dotado de uma plataforma de pagamentos eletrónicos com várias modalidades de pagamento, com rastreamento da tramitação de processos, bem como possui uma bolsa de documentos, em área reservada de cada utilizador, com todos os documentos/certidões emitidos pelo Portal, cuja autenticidade é rastreável pela leitura de um QR Code.

Em 2023, ano em que finda, tendo em conta o quadro de financiamento comunitário associado, pretende-se continuar a aposta na digitalização, potenciando o número de serviços eletrónicos prestados online, fomentando também a utilização da chave móvel digital e do cartão do cidadão, através de meios de autenticação comuns e unificados, acrescentando uma nova valência associada à conformidade com o RGPD.

Também numa perspetiva de maior proximidade com o cidadão, a AIM assume, neste âmbito, o robustecimento do Contact Center do Governo Regional através do número único gratuito 800 29 90 90.

3. Projeto n.º 52070 – Estudante Insular

Enquadramento

P046 – Mobilidade Sustentável

M015 – Promoção de soluções de transporte energética e ambientalmente mais eficientes

Descrição do projeto

O projeto Viagens Aéreas - Apoio aos Estudantes, mais conhecido pelo programa Estudante InsuLar, visa apoiar as famílias madeirenses, promovendo o adiantamento do Subsídio Social de Mobilidade, de modo a que o estudante apenas pague o valor líquido correspondente ao custo final que lhe cabe, numa medida de justiça social por todos reconhecida.

4. Projeto n.º 52808 – Criação do Portal único de acesso aos serviços RAM - + Simplifica

Enquadramento

P057 – Recuperação e Resiliência

M102 – Plano de Recuperação e Resiliência

Descrição do projeto

Este projeto, criado na sequência do projeto MODRAM, que findará em 2023, o +SIMplifica pretende dar seguimento ao Portal de Serviços do Governo Regional SIMplifica, simplifica.madeira.gov.pt, portal esse que centraliza num ponto único a prestação de vários serviços online a cidadãos e empresas, no âmbito do quadro comunitário do Plano de Recuperação e Resiliência.

Página | 49

A estratégia do +SIMplifica passa, por um lado, por dar um melhor suporte ao SIMplifica e ao Contact Center, através de uma maior interconexão entre entidades públicas (sobretudo dos seus sistemas informáticos e bases de conhecimento) que facilite a celeridade e automatização de processos.

Por outro, pretende também a criação de uma infraestrutura tecnológica de backoffice, comum aos organismos públicos, com ou sem serviços representados no SIMplifica, bem como uma intranet do Governo Regional da Madeira, que permita a criação de catálogos de serviços, construção de centros de conhecimento partilhado, entre outras valências, que melhorem a eficiência e articulação entre organismos públicos, com trocas de informação automáticas/automatizadas e validações automáticas.

Além disso, através de ferramenta informática específica, pretende-se reconhecer automaticamente o cliente que contacta e interage com o Governo Regional, de modo a gerir melhor as suas interações, independentemente do canal.

Para alcançar estes objetivos, além das componentes tecnológicas, de hardware e de software, aspira-se melhorar as competências digitais dos trabalhadores da administração pública. Capacitação essa a realizar através de formação específica, especialmente as franjas com menor literacia digital/apetência pelo uso das tecnologias, medida esta que está coberta por outro projeto PRR que se articula com o + SIMplifica e que corre sob responsabilidade da DRAP.

Os objetivos do + SIMplifica serão, resumidamente, os seguintes:

- Prestação de serviços mais céleres e mais acessíveis aos cidadãos e empresas, através da oferta de mais e melhores serviços públicos multicanal, sejam eles online, assistidos ou em mobilidade, ou mesmo no modelo tradicional;
- Gestão mais eficiente, eficaz e colaborativa dos recursos humanos e tecnológicos, e que consequentemente contribua para a redução da burocracia e morosidade na tramitação dos processos, reduzindo custos de contexto e encargos administrativos aos cidadãos e agentes económicos, bem como da própria administração;

- Melhoria das competências técnicas dos colaboradores da AP, mitigando eventuais resistências à mudança.

5. Projeto n.º 52974 – Postos Móveis de Atendimento

Enquadramento

P057 – Recuperação e Resiliência

M102 – Plano de Recuperação e Resiliência

Descrição do projeto

Este projeto visa criar vários postos de atendimento móvel, que possam disponibilizar serviços ao cidadão de forma mais próxima e acessível, de forma itinerante, nos diversos concelhos da Região.

O +Perto tem como objetivo complementar outras medidas associadas ao desenvolvimento do portal SIMplifica e dinamização do Contact Center do Governo Regional, procurando assim uma terceira via de aproximação aos grupos de pessoas menos atreitas ao uso da tecnologia ou impossibilitadas de as utilizar, garantindo o objetivo último de tornar a Administração Pública da Região mais acessível, inclusiva e aberta.

6. Projeto n.º 52985 – Ponto omnicanal de atendimento do Governo Regional

Enquadramento

P057 – Recuperação e Resiliência

M102 – Plano de Recuperação e Resiliência

Descrição do projeto

Este projeto, criado no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, pretende o robustecimento do Contact Center do Governo Regional 800 29 90 90, transformando-o no centro de atendimento assistido multi-canal (telefone, mail, whatsapp, vídeo, atendimento assistido remoto).

7. Projeto n.º 53193 – Adaptação e requalificação do posto de atendimento ao cidadão no Porto Santo

Enquadramento

P041 – Reforço da investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação

M004 – Capacitação do sistema administrativo

Descrição do projeto

O atual posto de atendimento ao cidadão (PAC) funciona desde a sua inauguração no edifício sede do Governo Regional no Porto Santo. As atuais instalações revelam-se exíguas para o catálogo de serviços prestados naquele local, alguns deles com requisitos de privacidade e confidencialidade que não se conseguem assegurar nas atuais instalações. Se consideramos que se pretende ainda incluir naquele espaço novos serviços e funcionalidades, designadamente, através da instalação de um novo espaço cidadão, torna-se necessário a mudança para novo espaço físico que dê melhor resposta a estas necessidades, surgindo este projeto para garantir o suporte financeiro às intervenções de adaptação e aquisição de equipamentos necessários ao pleno funcionamento do novo espaço.

Notas Adicionais

Face aos projetos apresentado, a dotação orçamental aprovada para AIM, IP-RAM para o PIDDAR 2023 é a seguinte:

Projetos PIDDAR AIM, IP-RAM 2023		Dotação a 01/01/2023 (€)	Dotação a 15/06/2023(€)
51428	Regime de Mobilidade e Transporte	2 000 000,00	2 000 000,00
51452	MODERAM - Modernização Administrativa do Governo Regional da Madeira	276 595,00	872 398,00
52070	Estudante Insular	5 000 000,00	5 378 000,00
52808	Criação do Portal único de acesso aos serviços RAM - + Simplifica	2 000 000,00	2 000 000,00
52974	Postos Móveis de Atendimento	450 000,00	450 000,00
52985	Ponto omnicanal de atendimento do Governo Regional	255 000,00	255 000,00
53193	Adaptação e requalificação do posto de atendimento ao cidadão no Porto Santo	150 000,00	73 510,00
Total		10 131 595,00	11 028 908,00

Anexo I
Quadro de Avaliação e Responsabilização
QUAR – AIM, IP-RAM 2023

Missão: Promover e assegurar a inovação e modernização do setor público, desenvolvendo e avaliando projetos e ações de simplificação e modernização administrativa, dinamizar as medidas de apoio à transição digital dos serviços públicos e empresas e novas fórmulas de prestação de serviços públicos e atendimento aos cidadãos e empresas

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 Identificar a oferta de serviços públicos, renovando-os para se tornarem mais simples, integrados e acessíveis.

OE 2 Alavancar a simplificação, a eficiência e a inovação de serviços prestados pela Administração Pública.

OE 3 Integrar e promover a prestação de serviços online e em plataformas móveis.

OE 4 Promover a criação de centros de conhecimento, através da disseminação de ferramentas de software de uso comum ao universo da administração direta e indireta da RAM.

OE 5 Aproximar os serviços públicos do cliente final, promovendo os modelos omnicanal e integrados, a proatividade e a antecipação das necessidades do cliente.

Objetivos Operacionais (OO)			Meta 2023	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA	50%							
	N.º do Indicador e Ponderação	Indicadores						
OO1 Estabelecer novas parcerias com entidades públicas ou privadas	Indicador 1 (100%)	N.º de protocolos/Memorandos de Entendimento celebrados e/ou revistos	3	Relatório de Atividades / Documentos assinados	>3	3	<3	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO2 Aferir a qualidade do atendimento nos serviços da administração pública e auscultar as necessidades dos seus clientes	Indicador 2 (100%)	Inquéritos de satisfação e/ou auscultação de necessidades	1	Relatório de atividades / Documentos realizados / Tratamento de dados Inquéritos	>1	1	<1	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO3 Desenvolver o portal SIMplifica	Ind 3 (100%)	Novos serviços disponibilizados no SIMplifica	5		>5	5	<5	
	Ponderação do OO	5%						
OO4 Disponibilizar novas funcionalidades no portal SIMplifica	Ind 4 (100%)	Novas funcionalidades disponibilizadas no SIMplifica	3	Relatórios de atividades / Relatórios específicos / Notas de Imprensa	>3	3	<3	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO5 Adquirir software de gestão documental para aplicação transversal nos serviços e organismos do GRM	Ind 5 (40%)	Parceria com Direção Regional de Arquivo e Biblioteca da Madeira	2º semestre de 2023	Relatório de Atividades / Acordo de Parceria	<2º semestre 2023	2º semestre 2023	>2º semestre 2023	
	Ind 6 (30%)	Documento de levantamento de requisitos do software a adquirir	4º trimestre de 2023	Relatório de Atividades / Documentos de requisitos	<4º trimestre 2023	4º trimestre 2023	>4º trimestre 2023	
	Ind 7 (30%)	Preparação do procedimento de contratação pública	4º trimestre de 2023	Relatório de atividades / Peças de procedimento	<4º trimestre 2023	4º trimestre 2023	>4º trimestre 2023	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO6 Implementar os postos móveis de atendimento	Ind 8 (40%)	Adquirir viaturas para operacionalizar o serviço	4º trimestre de 2023	Relatório de atividades / Peças de procedimento	<4º trimestre 2023	4º trimestre 2023	>4º trimestre 2023	
	Ind 9 (60%)	Preparação do procedimento de contratação pública	4º trimestre de 2023	Relatório de atividades / Peças de procedimento	<4º trimestre 2023	4º trimestre 2023	>4º trimestre 2023	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO7 Dinamizar o contact center de apoio ao portal SIMplifica	Ind 10 (60%)	Aumentar os RH afetos ao contact center	Aumento líquido ou >1	Relatório de atividades / normalização de acordos de mobilidade / celebração de contratos de trabalho	>Aumento líquido ou 1	Aumento líquido ou 1	<Aumento líquido ou 1	
	Ind 11 (25%)	Alargamento do âmbito de atuação do contact center	2 novos serviços	Relatórios de atividades / Relatórios específicos do contact center	>2	2	<2	
	Ind 12 (15%)	Alargamento do horário do contact center	Aumento do período de funcionamento não inferir a 1 hora diária	Relatórios de atividades / Relatórios específicos do contact center	>1	1	<1	
	Ponderação do OO	5%						
OO8 Remodelar Posto de Atendimento do Cidadão - Porto Santo	Ind 13 (25%)	Inauguração do novo espaço	2º semestre de 2023	Relatório de atividades / Notas de Imprensa	<2º semestre 2023	2º semestre 2023	>2º semestre 2023	
	Ind 14 (75%)	Realização de processos aquisitivos para equipar o novo local	Até final do 3º trimestre de 2023	Relatório de atividades / contratos celebrados / publicações no base	<3º semestre 2023	Até final do 3º trimestre de 2023	>3º trimestre 2023	
	Ponderação do OO	5%						
OO9 Renovar software de filas de espera	Ind 15 (40%)	Entrada em funcionamento do novo software Gestão filas de espera	2º semestre de 2023	Relatório de Atividades / Notas de imprensa	<2º semestre 2023	2º semestre 2023	>2º semestre 2023	
	Ind 16 (60%)	Realização de processos aquisitivos para equipar o novo local	Até final do 3º trimestre de 2023	Relatório de atividades / contratos celebrados / publicações no base	<3º semestre 2023	Até final do 3º trimestre de 2023	>3º trimestre 2023	
	Ponderação do OO	5%						
OO10 Renovar fardamento do pessoal em funções na Loja do Cidadão	Ind 17 (40%)	Revisão de Portaria	2º semestre de 2023	Publicação em JORAM da nova Portaria	<2º semestre 2023	2º semestre 2023	>2º semestre 2023	
	Ind 18 (60%)	Lançamento de processo aquisitivo	2º semestre de 2023	Relatório de atividades / registos na plataforma de compras públicas	<2º semestre 2023	2º semestre 2023	>2º semestre 2023	
	Ponderação do OO	2,5%						
OO11 Criar site institucional da AIM, IP-RAM	Ind 19 (60%)	Lançamento de processo aquisitivo	3º trimestre de 2023	Relatório de atividades / Registos na plataforma de compras públicas	<3º trimestre 2023	3º trimestre 2023	>3º trimestre 2023	
	Ind 20 (40%)	Entrada em funcionamento do site da AIM	Dezembro 2023	Relatório de Atividades	< Dezembro 2023	Dezembro 2023	> Dezembro 2023	
	Ponderação do OO	2,5%						

OO12 Implementar Campanhas de promoção e divulgação da AIM ou dos seus serviços	Ind 21 (100%)	Lançamento de campanhas	Até 3 campanhas de divulgação	Relatório de atividades / notas ou recortes de imprensa / outros registo de media	>3	3	<3
Ponderação do OO	2,5%						
	Ind 22 (30%)	Plano do projeto com a respectiva calendérisação	Agosto 2023	Relatório de Atividades / Plano do Projeto	<Agosto 2023	Agosto 2023	>Agosto 2023
OO13 Programa de privacidade e proteção de dados do Governo Regional da Madeira	Ind 23 (20%)	Mapeamento e caracterização dos processos de negócio	Agosto 2023	Relatório de atividades / Documento de mapeamento	<Agosto 2023	Agosto 2023	>Agosto 2023
	Ind 24 (30%)	Registo das Atividades de Tratamento (RAT)	3º trimestre de 2023	Relatório de Atividades / Registos	<3º trimestre 2023	3º trimestre 2023	>3º trimestre 2023
	Ind 25 (20%)	Plano de comunicação e produção de conteúdos audiovisuais	Dezembro 2023	Relatório de atividades / Plano de comunicação	< Dezembro 2023	Dezembro 2023	>Dezembro 2023
Ponderação do OO	2,5%						
OO14 Rever Programa APR 2.0	Ind 26 (100%)	Documento Programa APR 3.0	Dezembro 2023	Relatório de atividades / Documento Programa	< Dezembro 2023	Dezembro 2023	>Dezembro 2023
Ponderação do OO	2,5%						
OO15 Implementar Teste Piloto software de CRM	Ind 27 (70%)	Lançamento de processo aquisitivo	3º trimestre 2023	Relatório de atividades / registos na plataforma de compras públicas	<3º trimestre 2023	3º trimestre 2023	>3º trimestre 2023
	Ind 28 (30%)	Implementar teste piloto	Dezembro 2023	Relatório de atividades / Documento Teste Piloto	<Dezembro 2023	Dezembro 2023	>Dezembro 2023
Ponderação do OO	2,5%						
OO21 Dinamizar o comércio electrónico	Ind 29 (100%)	implementar teste piloto	3º trimestre 2023	Relatório de atividades / entregáveis do projeto /documento teste piloto	<Dezembro 2023	Dezembro 2023	>Dezembro 2023
	Ind 30(100%)	Entrada em operação da plataforma de comércio eletrónico	Dezembro 2023	Relatório de atividades / notícias / site institucional	<Dezembro 2023	Dezembro 2023	>Dezembro 2023
Ponderação do OO	2,5%						
EFICIÊNCIA	30%						
	N.º do Indicador e Ponderação	Indicadores					
OO16 Garantir que o valor da dívida por parte dos agentes de viagens no âmbito do programa estudante insular para com AIM, IP-RAM nunca ultrapasse os 2% do valor da faturação das viagens realizadas nos 90 dias anteriores.	Ind 31 (100%)	Verificar valor da dívida/valor das viagens nos 90 dias anteriores	<2%	Relatórios mensais / Ficheiro de controlo de facturação e caducados das agências / Relatório de atividades			
Ponderação do OO	5%						
OO17 Garantir que o período entre a colocação da fatura na plataforma informática e os pagamentos aos operadores de transporte, não ultrapasse os 7 dias úteis.	Ind 32 (100%)	Diferença entre a data de receção de fatura em plataforma informática e a data de envio para pagamento	<= 7dias	Relatórios mensais / Ficheiro Movimentos/ Relatório de atividades			
Ponderação do OO	10%						
OO18 Garantir o tempo médio de atendimento no Espaço de Cidadão em 12 minutos.	Ind 33 (100%)	Tempo médio de atendimento.	12 min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão	<12min	12 min	>12min
Ponderação do OO	10%						
OO19 Garantir o tempo médio de espera no Espaço de Cidadão em 20 minutos.	Ind 34 (100%)	Tempo médio de espera	20 min	Boletim estatístico da Loja do Cidadão	<20min	20 min	>20min
Ponderação do OO	5%						
QUALIDADE	20%						
	N.º do Indicador e Ponderação	Indicadores					
OO20 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.	Ind 35 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes da Loja do Cidadão (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades	>4	4	<4
	Ind 36 (20%)	Taxa de Satisfação dos clientes do Subsídio de Mobilidade (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação, Relatório de Atividades	>4	4	<4
	Ind 37 (20%)	Taxa de Satisfação do Programa Estudante InsuLar (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades	>4	4	<4
	Ind 38 (20%)	Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**.	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades	>4	4	<4
	Ind 39 (20%)	Taxa de satisfação global com a performance da AIM, IP-RAM	4	Relatório da satisfação e Relatório de Atividades	>4	4	<4
Ponderação do OO	20%						

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERACIONAIS	INDICADORES
OE 1	OO1 OO2 OO3 OO4 OO8	Ind 1 Ind 2 Ind 3 Ind 4 Ind 13 e Ind 14
OE 2	OO7 OO16 OO17 OO18 OO19 OO20	Ind 10; Ind 11; Ind 12 Ind 31 Ind 32 Ind 33 Ind 34
OE 3	OO6 OO9 OO21	Ind 35; Ind 36; Ind 37; Ind 38; Ind 39 Ind 8; Ind 9 Ind 15; Ind 16 Ind 29; Ind 30

OO5
 OO13
 OO14
 OO15
 OO10
 OO11
 OO12

Ind 5; Ind 6; Ind 7
 Ind 22; Ind 23; Ind 24; Ind 25
 Ind 26
 Ind 27; Ind 28
 Ind 17; Ind 18
 Ind 19; Ind 20
 Ind 21

MEIOS DISPONÍVEIS		Planeado	Executado
Recursos Humanos	Dirigentes (Direção Superior) Dirigentes (Direção Intermédia) Técnico Superior Coordenador Técnico Assistente Técnico Assistente Operacional		
	TOTAL	-	
Recursos Financeiros	Funcionamento PIDDAR	2 348 794,00 €	
	TOTAL	11 028 908,00 €	13 377 702,00 €

-----PÁGINA DEIXADA EM BRANCO PROPOSITADAMENTE-----