



Plano de Atividades 2025

QUAR 2025

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

Setembro 2025

Nota prévia



O presente Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2025 foi concebido com recurso a ferramentas de Inteligência Artificial (IA), utilizadas como instrumentos auxiliares de apoio à análise crítica e à redação, sempre sob a supervisão e validação humana.

A elaboração seguiu estritamente as disposições do Regulamento (UE) 2024/1689, conhecido como AI Act, que estabelece o primeiro quadro jurídico europeu para a utilização segura, transparente e eticamente responsável da inteligência artificial.

Em conformidade com estas normativas, a utilização de IA respeitou os princípios de proporcionalidade, fiabilidade, não discriminação, proteção de dados pessoais e transparência, assegurando que a sua aplicação permaneceu subordinada ao juízo crítico e à decisão final das equipas técnicas e dirigentes da AIM, IP-RAM.

Assim, o presente documento representa não apenas um exercício de inovação, mas também um compromisso firme com as boas práticas europeias no domínio da governação digital e da ética da tecnologia.

Índice

I. A AIM, IP-RAM	4
Missão, Visão e Valores	4
Atribuições	5
Órgãos Sociais	5
Conselho Diretivo	5
Fiscal Único	6
Conselho de Parceiros da Loja do Cidadão	6
Organização Interna	6
Recursos Humanos	6
II. Estratégia	7
Metodologia	7
Estratégia	7
Objetivos Estratégicos e Operacionais	8
III. Atividades e Projetos	10
SIMplifica	10
Loja do Cidadão da Madeira	11
Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo	12
Postos Móveis de Atendimento ao Cidadão	13
Omnicanal	13
Contact Center	13
Mobilidade e Transportes	14
IV. Recursos	14
Recursos Financeiros	14
Recursos Humanos	15
V. SIADAP RAM 1 – QUAR 2025	16

I. A AIM, IP-RAM

A Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM, abreviadamente designada por AIM, IP-RAM, foi criada através Decreto Legislativo Regional n.º 15/2022/M, de 29 de julho e os Estatutos aprovados através da Portaria n.º 923/2022, de 13 de dezembro.

A AIM, IP-RAM é um instituto público dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira, património próprio, integrado na administração indireta da Região Autónoma da Madeira, tutelado pela Secretaria Regional das Finanças.

Missão, Visão e Valores

Missão

A AIM, IP-RAM, tem por 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.

Visão

Ser uma entidade de referência na transformação digital e modernização da Administração Pública Regional, promovendo uma administração mais próxima, eficiente e acessível, que responda, de forma inovadora e integrada, às necessidades dos cidadãos, das empresas e da sociedade.

Valores

Inovação Pública

Estimular novas abordagens, ferramentas e soluções tecnológicas que permitam transformar os serviços públicos, responder aos desafios da Administração Pública Regional e melhorar a experiência dos cidadãos e das empresas.

Simplificação

Promover a redução da complexidade administrativa, burocracias desnecessárias e tornar os serviços mais ágeis, compreensíveis e eficazes, facilitando a vida dos cidadãos, empresas e dos próprios serviços públicos.

Proximidade

Estar próximo dos cidadãos e empresas, garantindo um serviço público mais simples, acessível e centrado nas necessidades reais da população.

Colaboração

Trabalhar em rede com entidades públicas, privadas e a sociedade civil para fomentar uma cultura de melhoria contínua, inovação e partilha de boas práticas.

Transparência

Atuar com responsabilidade, rigor e clareza na gestão dos recursos, processos e decisões, reforçando a confiança na ação pública.

Digitalização Sustentável

Garantir a transição digital de forma inclusiva, eficiente e ética, promovendo o acesso equitativo aos serviços públicos e combatendo a exclusão digital.

Atribuições

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.

Órgãos Sociais

Os órgãos sociais da AIM, IP-RAM compreendem uma estrutura de administração e fiscalização composta por um Conselho Diretivo e pelo Fiscal Único, e ainda o Conselho de Parceiros da Loja do Cidadão.

Conselho Diretivo

O atual Conselho Diretivo iniciou o seu mandato a 19 de maio de 2025, nos termos do Despacho Conjunto n.º 43/2025 e do Despacho Conjunto n.º 83/2025 da Presidência do Governo Regional e da Secretaria Regional das Finanças, sendo constituído pelos seguintes elementos:

Helder Pestana — Presidente

Nuno Filipe Aguiar — Vogal

Luís Faria — Vogal

Fiscal Único

O exercício da função de Fiscal Único, com competência para supervisionar a legalidade, regularidade e boa gestão financeira e patrimonial da AIM, IP-RAM, é realizado pela sociedade de revisores oficiais de contas Grant Thornton & Associados, SROC, Lda., representada por Carlos António Lisboa Nunes — Revisor Oficial de Contas n.º 427, inscrito na CMVM sob o n.º 20160131.

A nomeação foi realizada através do Despacho n.º 122/2023, da Secretaria Regional das Finanças, publicado no JORAM, II Série, n.º 56, de 22 de março de 2023, com mandato fixado em cinco anos.

Conselho de Parceiros da Loja do Cidadão

Conselho de Parceiros da Loja do Cidadão é um órgão de caráter consultivo e de assessoria ao Conselho Diretivo, especialmente no que tange ao funcionamento da Loja do Cidadão da Madeira. Este conselho é presidido pelo Presidente da AIM, IP-RAM, e integra, como membros, um representante de cada um dos serviços disponibilizados na Loja.

Organização Interna

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.

Recursos Humanos

O número total de efetivos a desempenhar funções na AIM, IP-RAM, com referência à data de elaboração do presente relatório, é de 32 funcionários, distribuídos por várias carreiras e categorias.

II. Estratégia

Metodologia

O Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2025 tem por base as prioridades de modernização administrativa do Governo Regional enunciadas no XVI Programa do Governo e as orientações estratégicas definidas pela Secretaria Regional das Finanças.

A sua conceção articula-se com o SIADAP-RAM 1, o sistema de avaliação do desempenho aplicável aos serviços e organismos da Administração Pública Regional, concretizando-se no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). Esta integração assegura que os objetivos estratégicos e operacionais da AIM. IP-RAM se encontram alinhados com os instrumentos de gestão e de monitorização da performance organizacional, garantindo uma atuação orientada para resultados, mensurável e coerente com as metas globais do Governo Regional.

O Plano de Atividades não se limita a ser um repositório de intenções, mas constitui, antes, um instrumento de gestão estratégica que concilia a inovação tecnológica, a utilização de inteligência artificial e de soluções digitais avançadas, com a eficiência administrativa e a accountability pública, em estreita consonância com os mecanismos de planeamento, avaliação e reporte previstos na legislação em vigor.

O presente documento visa estabelecer uma linha de atuação clara e integrada, assegurando a inovação, a transformação digital e a satisfação dos cidadãos e empresas como eixos centrais da ação da organização.

Estratégia

A estratégia da AIM, IP-RAM para 2025 assenta em três Objetivos Estratégicos (OE), oito Objetivos Operacionais (OO) e treze indicadores de desempenho, constituindo um quadro de ação claro, mensurável e orientado para resultados.

Os Objetivos Estratégicos definem as grandes linhas de atuação, enquanto os Objetivos Operacionais traduzem prioridades em iniciativas concretas, específicas e avaliáveis. Os treze indicadores de desempenho funcionam como instrumentos de monitorização, permitindo medir de forma objetiva os resultados alcançados.

Este modelo assegura que cada iniciativa contribui de forma integrada e mensurável para a modernização da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira, para a digitalização de serviços e para a satisfação dos cidadãos e empresas.

Esta arquitetura estratégica não se limita a uma estrutura formal: representa o compromisso da AIM em reforçar a qualidade dos serviços públicos, impulsionar a inovação e a transformação digital, e aproximar a Administração Pública da Região Autónoma da Madeira (RAM) dos cidadãos e empresas.

Ao conjugar o planeamento, acompanhamento sistemático e foco nos resultados, a AIM, IP-RAM posiciona-se como agente ativo de modernização administrativa e de valorização do papel da tecnologia, na criação de uma Administração mais eficiente, transparente e próxima do cidadão.

Objetivos Estratégicos e Operacionais

1. **Promover a modernização e inovação da Administração Pública da RAM.**
2. **Potenciar a oferta de serviços públicos digitais garantindo a sua simplificação.**
3. **Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos e empresas para com os serviços públicos disponibilizados.**

OE1 – Promover a modernização e inovação da Administração Pública da RAM

A modernização da Administração Pública Regional é fundamental para garantir maior eficiência, proximidade e inovação. A Administração Pública enfrenta o desafio permanente de se reinventar. Este objetivo contempla iniciativas de redesenho organizacional, otimização de processos e incorporação de soluções digitais e inovadoras que aumentem a eficiência e a transparência. A ênfase recai sobre a promoção de práticas que assegurem maior agilidade, reduzam redundâncias e favoreçam a utilização de tecnologias emergentes, nomeadamente recorrendo a inteligência artificial.

Neste âmbito, destacam-se três objetivos operacionais:

OO1 – Dinamizar e impulsionar o Portal SIMplifica.

Este objetivo visa consolidar o Portal SIMplifica como plataforma central de acesso digital a serviços públicos. A sua concretização será avaliada através de três indicadores:

Indicador 1: N.º de utilizadores do Portal SIMplifica

Indicador 2: N.º de acessos ao Portal SIMplifica

Indicador 3: N.º de transações realizadas no Portal SIMplifica

OO3 – Dinamizar e potenciar a disponibilização de serviços na Loja do Cidadão da Madeira, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo, PAMóvel e UMT.

Pretende-se consolidar uma rede de atendimento presencial complementar ao digital, acompanhada por três indicadores:

Indicador 5: N.º de entidades associadas

Indicador 6: N.º de serviços disponibilizados

Indicador 7: N.º de atendimentos

OO4 – Promover e dinamizar parcerias estratégicas na área da modernização e inovação.

Este objetivo reforça a capacidade da Administração Pública em inovar através da cooperação institucional. Será monitorizado pelo:

Indicador 8: N.º de parcerias estratégicas

OE2 – Potenciar a oferta de serviços públicos digitais garantindo a sua simplificação

A transformação digital e a simplificação administrativa constituem o segundo grande pilar da estratégia para 2025. A transformação digital é um vetor estratégico para a

competitividade da Região. O foco será colocado no desenvolvimento, integração e expansão de serviços digitais, eliminando obstáculos burocráticos e assegurando a sua utilização intuitiva. Este eixo integra a aposta no Portal SIMplifica, bem como no redesenho de serviços para formato digital, reduzindo deslocações e custos para cidadãos e empresas.

Este objetivo estratégico materializa-se em quatro objetivos operacionais:

OO1 – Dinamizar e impulsionar o Portal SIMplifica.

Este objetivo, também associado ao OE1, visa consolidar o Portal SIMplifica como plataforma central de acesso digital a serviços públicos. A sua concretização será avaliada através de três indicadores:

Indicador 1: N.º de utilizadores do Portal SIMplifica (Registo SIMplifica)

Indicador 2: N.º de acessos ao Portal SIMplifica

Indicador 3: N.º de transações realizadas no Portal SIMplifica

OO2 – Promover o apoio aos cidadãos e empresas através do Contact Center (telefone, chat, WhatsApp e email).

O atendimento multicanal é uma prioridade para reforçar a proximidade e eficácia, monitorizado pelo:

Indicador 4: N.º de contactos (telefone 800 29 90 90, chat, WhatsApp e email)

OO5 – Promover o redesenho e disponibilização de serviços públicos em formato digital.

Procura-se expandir e simplificar a oferta digital, monitorizada pelo:

Indicador 9: N.º de serviços do Governo Regional prestados em formato digital

OO6 – Incrementar o volume de negócios dos serviços públicos digitais.

Este objetivo visa reforçar a utilização das plataformas digitais para operações de valor económico, avaliado pelo:

Indicador 10: Volume de negócios transacionado através do Portal SIMplifica

OE3 – Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos e empresas para com os serviços públicos disponibilizados

O terceiro objetivo estratégico coloca os cidadãos e empresas no centro da ação pública, garantindo qualidade no atendimento e confiança nos serviços prestados. Não só modernizar processos, mas também consolidar a confiança dos cidadãos e empresas na Administração Pública. A satisfação será alcançada através da melhoria contínua dos canais de atendimento, diversificação das formas de contacto, redução dos tempos de espera e garantia de respostas céleres e eficazes. O compromisso é colocar o cidadão no centro da ação pública.

Para a sua concretização, foram definidos dois objetivos operacionais:

OO7 – Reduzir o tempo médio de espera nos serviços presenciais.

A eficiência e rapidez de resposta são monitorizadas através do:

Indicador 11: Tempo médio de espera

OO8 – Garantir a elevada satisfação dos cidadãos, empresas e restantes stakeholders.

O grau de satisfação e reconhecimento da qualidade do serviço é aferido por dois indicadores:

Indicador 12: Taxa média de satisfação (Loja do Cidadão, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo e PAMóvel)

Indicador 13: N.º de elogios registados

Síntese da Estratégia 2025

A estratégia da AIM para 2025 apresenta-se como um plano integrado e mensurável:

- OE1 será concretizado através do OO1, OO3 e OO4, com indicadores centrados na utilização do Portal SIMplifica, serviços presenciais de atendimento ao cidadão e nas parcerias estratégicas.
- OE2 será desenvolvido pelo OO1, OO2, OO5 e OO6, com indicadores que medem contactos, serviços presenciais e digitais, e volume de negócios online.
- OE3 será alcançado pelo OO7 e OO8, com indicadores que avaliam tempos de espera, satisfação e elogios dos utilizadores.

Os treze indicadores estabelecidos permitem acompanhar a execução do Plano de forma objetiva, reforçando a transparência, a responsabilização e a melhoria contínua.

A AIM, IP-RAM assume o compromisso de disponibilizar serviços públicos mais modernos, digitais, acessíveis e de elevada qualidade, contribuindo para uma Administração Pública inovadora, eficiente e centrada nas necessidades da sociedade.

A implementação deste Plano de Atividades permitirá à AIM consolidar o seu papel como agente central da modernização administrativa da RAM. A conjugação entre inovação, digitalização e foco no cidadão possibilitará não só ganhos de eficiência internos, mas também maior proximidade com os cidadãos e empresas.

Assim, em 2025, a AIM pretende afirmar-se como um organismo de referência, capaz de disponibilizar serviços públicos modernos, acessíveis, inclusivos e de elevada qualidade, contribuindo para o fortalecimento da confiança na Administração Pública e para o desenvolvimento sustentável da Região Autónoma da Madeira.

III. Atividades e Projetos

Para o ano de 2025 prevê-se que sejam desenvolvidos, nomeadamente, as seguintes atividades e projetos:

SIMplifica

O SIMplifica constitui o eixo central da estratégia de modernização administrativa da Região Autónoma da Madeira, sendo o ponto único de acesso a um vasto catálogo de serviços públicos. Criado com o intuito de concentrar, desmaterializar e simplificar processos e procedimentos, promove maior transparência, rapidez e eficiência no relacionamento entre a Administração Pública Regional e os cidadãos e empresas.

Lançado oficialmente a 31 de janeiro de 2019, no âmbito do Programa de Modernização Administrativa (APR 2.0), o SIMplifica consolidou-se como plataforma e ferramenta estruturante da digitalização regional e como marca, sendo comumente conhecido por toda a população.

Atualmente, disponibiliza cerca de 70 serviços, conta com cerca de 200.000 cidadãos e empresas registados e movimenta anualmente um volume de negócios próximo de 2 milhões de euros. Congrega num único ponto de acesso um alargado catálogo de serviços públicos do Governo Regional, com várias modalidades de pagamento (multibanco, cartão de crédito e MBWay) e ainda uma loja on-line.

Entre os serviços mais procurados destacam-se a emissão do cartão de residente da RAM, a aquisição de bilhetes para percursos pedestres e miradouros, a reserva de campos de ténis na Quinta Magnólia, a emissão de licenças de pesca lúdica, a reserva de parques de campismo, a inscrição para atividades desportivas e de lazer (BTT, canyoning, todo-o-terreno), a autorização de voo de aeronaves não tripuladas e o reembolso do Subsídio de Mobilidade do Porto Santo.

Em 2025, está prevista a reformulação integral da plataforma, um novo portal, um novo sistema de backoffice e ainda uma aplicação móvel, com o propósito de assegurar a sua plena modernização tecnológica, reforçar a experiência do utilizador, garantindo a interoperabilidade entre sistemas e introduzir novas funcionalidades.

Entre essas inovações, destaca-se a integração de recursos baseados em Inteligência Artificial, como chatbots para apoio ao cidadão, dashboards dinâmicos para os diversos organismos, que serão suporte do catálogo de serviços, otimizando processos e consolidando o SIMplifica como um verdadeiro balcão digital universal e enquanto marca.

O objetivo primordial desta reformulação é dar robustez à infraestrutura tecnológica, eliminar redundâncias, garantir maior estabilidade e segurança das operações e proporcionar uma experiência mais intuitiva, acessível e confiável.

Nesse contexto, a IA avançada assume um papel estratégico e técnico: do lado operacional, permitirá análise preditiva, monitorização de desempenho em tempo real e deteção automatizada de falhas; do lado estratégico, assegurará personalização dos serviços, maior proximidade com os cidadãos e empresas e reforço da imagem da Região como referência em inovação e digitalização de serviços públicos.

O SIMplifica representa um avanço na modernização da gestão pública, promovendo serviços mais eficientes, acessíveis e centrados no cidadão.

Este projeto, financiado no âmbito do PRR, terá um custo total estimado de 1M€.

Loja do Cidadão da Madeira

A Loja do Cidadão da Madeira, com mais de duas décadas de funcionamento, mantém-se como espaço nevrálgico de concentração de serviços públicos e privados de atendimento presencial ao cidadão e às empresas.

Atualmente, integra cerca de 20 entidades, que operam através de 21 balcões, assegurando um vasto leque de serviços essenciais num só local. Entre as entidades representadas destacam-se a própria AIM, através do Espaço do Cidadão, a Empresa de Eletricidade da Madeira (EEM), o Balcão das Comunidades Madeirenses, a Investimentos Habitacionais da Madeira (IHM), a Câmara Municipal do Funchal, a Direção Regional do Trabalho, o Instituto de Emprego da Madeira, a Segurança Social da Madeira, a Autoridade Tributária da Região Autónoma da Madeira e a Direção Regional da Administração e Justiça.

Estes balcões disponibilizam serviços que vão desde a energia, habitação, emprego, segurança social e fiscalidade até ao registo civil, licenciamento, apoio às comunidades e mediação laboral, constituindo uma resposta integrada às necessidades do quotidiano de cidadãos e empresas.

Em 2025, a Loja do Cidadão da Madeira dará um passo decisivo na modernização do atendimento, com a implementação de um novo sistema integrado de gestão de atendimento e filas de espera. Esta solução, com um custo aproximado de 88m€, é assente em tecnologia de última geração, permitirá gerir de forma centralizada os serviços das várias entidades presentes, garantindo maior eficiência, flexibilidade e autonomia. **Entre as novidades estão a disponibilização de aplicação móvel, emissão de senhas físicas e virtuais, agendamento prévio multicanal (via website e aplicativo móvel), notificações por SMS e WhatsApp, self check-in digital, bem como a possibilidade de realizar questionários de satisfação em tempo real,** assegurando uma experiência mais simples, acessível e orientada para o cidadão.

Com este investimento, pretende-se não apenas melhorar a qualidade e a rapidez do atendimento, mas também aprofundar a relação com os cidadãos e empresas, fornecendo dados estatísticos e indicadores em tempo real que apoiarão a gestão e a tomada de decisão das diversas entidades.

A solução integrará ainda mecanismos de personalização, análise de desempenho e interoperabilidade com outros sistemas, nomeadamente com o SIMplifica, tornando a Loja do Cidadão mais ágil, inovadora e alinhada com as melhores práticas internacionais de administração pública digital.

Pretende-se, assim, oferecer um atendimento ao cidadão mais célere, eficaz e inclusivo, respondendo às crescentes necessidades de cidadãos e empresas, ao mesmo tempo criando um ambiente de trabalho mais funcional para os colaboradores.

Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo

O Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo encontra-se em processo de modernização integral, incluindo a mudança de localização, cuja inauguração está prevista até ao final do ano de 2025. As obras em curso permitirão disponibilizar um espaço central, acessível, de maiores dimensões e mais acolhedor, beneficiando tanto os cidadãos como os funcionários.

O novo Posto **agregará diversas entidades distribuídas por múltiplos balcões**, prestando serviços nas áreas da água e saneamento (ARM), mobilidade e transportes (IMT), emprego (Instituto de Emprego da Madeira), habitação (IHM), florestas e conservação da natureza (IFCN), agricultura (Balcão Verde), saúde e proteção social (IASAÚDE/ADSE), passaportes (DRAP), defesa do consumidor (SDC), inspeção económica (IRAE), trabalho e relações laborais (DRT/IRT), migrações e asilo (AIMA), transportes públicos (SIGA/GIRO), ambiente (SRA) e informação cadastral (SRIC).

A nova Loja do Cidadão do Porto Santo passará ainda a dispor de novas valências, nomeadamente o Espaço do Cidadão, reforçando a rede de proximidade administrativa e garantindo igualdade no acesso aos serviços públicos.

Será também implementado um **sistema de gestão de atendimento e senhas**, que permitirá maior fluidez no serviço, integração com aplicações móveis, emissão de senhas físicas e virtuais e mecanismos de agendamento prévio, assegurando um atendimento mais célere, organizado e centrado no utilizador.

Postos Móveis de Atendimento ao Cidadão

O projeto “+ Próximo do Cidadão” prevê a entrada em funcionamento, de três unidades móveis de atendimento (carrinhas).

Estas estruturas itinerantes têm como missão levar os serviços públicos às comunidades mais afastadas, a cidadãos com limitações de mobilidade ou dificuldades no uso de ferramentas digitais. O catálogo de serviços será não só equivalente ao dos Espaços Cidadão, mas aliando os serviços disponibilizados através do SIMplifica, podendo incluir atendimentos especializados, ajustados às necessidades locais ou sazonais.

Este projeto, financiado no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, com um custo aproximado de 732m€, traduz, de forma inequívoca, o compromisso da AIM, IP-RAM em garantir equidade territorial e inclusão social.

Omnicanal

A aposta da AIM, IP-RAM numa lógica omnicanal constitui um marco na redefinição da relação entre cidadãos, empresas e Administração Pública Regional. O objetivo será de assegurar que, independentemente do canal utilizado — presencial, telefónico ou digital —, um atendimento uniforme, integrado e de elevada qualidade.

Em 2025, será implementado um sistema comum de CRM (Customer Relationship Management), que permitirá aos organismos públicos partilhar informação relevante, dentro de regras previamente definidas, assegurando o princípio de “uma única vez”. Esta filosofia permitirá maior proatividade por parte da Administração e respostas mais integradas e eficientes aos cidadãos.

Este projeto, financiado no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, terá um custo aproximado de 915m€.

Contact Center

O Contact Center do Governo Regional da Madeira e do SIMplifica aprofundará a sua consolidação como plataforma estruturante do atendimento público à distância.

Atualmente, o serviço regista em média mais de 13 mil contactos por ano, assegurando resposta a cidadãos e entidades através de diferentes canais, com destaque para a linha telefónica 800 29 90 90, que continua a ser o meio privilegiado de contacto. Paralelamente, são cada vez mais relevantes os serviços digitais, com milhares de interações anuais via WhatsApp e email, assegurando maior proximidade, rapidez e conveniência.

Pretende-se que Contact Center evolua para um modelo mais moderno e inteligente, apoiado pela integração de Inteligência Artificial. Serão implementadas as valências digitais com o chatbot para apoio automatizado, a integração multicanal e a expansão dos serviços de email e WhatsApp, assegurando um atendimento mais célere, proativo e personalizado.

O novo software de CRM, concebido numa lógica omnicanal, referido especificamente no ponto anterior, será também utilizado pelo Contact Center traduzindo-se em respostas mais ágeis, coordenadas e eficientes.

Este investimento combina tecnologia avançada e formação contínua dos colaboradores, reforçando a confiança dos cidadãos na Administração e consolidando o Contact Center como peça central da estratégia de simplificação administrativa.

Mobilidade e Transportes

No domínio da Mobilidade e Transportes será assegurada a gestão do Subsídio Social de Mobilidade entre a Madeira e o Porto Santo e do Programa Estudante Insular.

Relativamente ao Subsídio Social de Mobilidade entre a Madeira e o Porto Santo, a previsão é de que o apoio atinja cerca de 3,5 milhões de euros em 2025, permitindo compensar os cidadãos residentes pelos custos acrescidos nas deslocações interilhas, garantindo a continuidade territorial, mitigando as assimetrias territoriais e reforçando o princípio da coesão regional, bem como a igualdade de oportunidades para residentes.

Quanto ao Programa Estudante Insular, estima-se um esforço financeiro de cerca de 6,5 milhões de euros em 2025, traduzido em adiantamentos às agências de viagens protocoladas. A prioridade será manter e reforçar o apoio a milhares de estudantes que, em períodos de maior procura, enfrentam preços elevados nas ligações aéreas, garantindo a igualdade de oportunidades e a redução do impacto financeiro para as famílias.

Refira-se ainda, também neste âmbito, que **será reforçada a digitalização dos processos e melhoria de funcionalidades das plataformas tecnológicas de suporte**, diminuindo encargos burocráticos e assegurando maior rapidez na tramitação. Esta modernização significará maior justiça social — ao garantir a continuidade territorial e a igualdade de oportunidades para estudantes e residentes —, e maior eficiência administrativa, através da redução de redundâncias e da simplificação procedimental.

IV. Recursos

Recursos Financeiros

No domínio financeiro, a AIM, IP-RAM dispõe para 2025 de um orçamento total de 16.314.709 €, sendo que 2.979.020 € serão destinados a despesas correntes de funcionamento e 13.335.689 € afetas a projetos de investimento, no âmbito do Plano de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Regional (PIDDAR), nomeadamente provenientes Plano de Recuperação e Resiliência.

A afetação orçamental privilegia a modernização administrativa e digital, refletindo o papel da AIM, IP-RAM enquanto instrumento estruturante das políticas públicas regionais nesta matéria.

O equilíbrio entre recursos humanos qualificados necessários e dotação financeira robusta constitui, por conseguinte, a base necessária para o cumprimento dos objetivos delineados para o ano de 2025.

Recursos Humanos

A execução do Plano de Atividades para 2025 assenta atualmente numa equipa de 32 colaboradores, estrutura que deverá ser redimensionada de forma a garantir a prossecução das atribuições da AIM, bem como a eficácia e eficiência na concretização das ações previstas.

O atual mapa de pessoal integra 3 dirigentes de direção superior responsáveis pela definição estratégica, 6 dirigentes de direção intermédia com a supervisão operacional; 9 técnicos superiores, que constituem o núcleo de conceção e acompanhamento de projetos; 2 coordenadores técnicos, que asseguram a articulação de equipas e processos administrativos; e 12 assistentes técnicos, cuja ação é igualmente determinante para o apoio administrativo e logístico das atividades da AIM, IP-RAM.

V. SIADAP RAM 1 – QUAR 2025

O Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2025 articula-se com o SIADAP-RAM 1, aprovado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, que estabelece o sistema de avaliação do desempenho aplicável aos serviços e organismos da Administração Pública Regional, na redação alterada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro, concretizando-se no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2025.

Esta integração assegura que os objetivos estratégicos, operacionais, indicadores e recursos da AIM, se encontram efetivamente alinhados com os instrumentos de gestão e de monitorização da performance organizacional, garantindo uma atuação orientada para resultados, mensurável e coerente com as metas fixadas.

O Plano de Atividades não se limita a ser um repositório de intenções, mas constitui um efetivo instrumento de gestão estratégica, que concilia inovação tecnológica, eficiência administrativa e accountability pública, em estreita consonância com os mecanismos de planeamento, avaliação e reporte previstos na legislação em vigor.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM

Elaboração Junho de 2025

Proposta Presidente do Conselho Diretivo AIM, IP-RAM

Aprovação Secretário Regional das Finanças

Secretaria Regional das Finanças
Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM

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 Promover a modernização e inovação da Administração Pública da RAM.

OE 2 Potenciar a oferta de serviços públicos digitais garantido a sua simplificação.

OE 3 Assegurar a elevada satisfação dos cidadãos e empresas para com os serviços públicos disponibilizados.

Objetivos Operacionais (OO)	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Fonte de Verificação	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	Não atingiu	
Eficácia	35%							
N.º do indicador e Ponderação								
Indicadores								
OO1 Dinamizar e impulsionar o Portal SIMpública.	Indicador 1 (30%)	N.º de utilizadores do portal SIMpública (Registos de Cidadãos e Empresas)	200 000	175 000	150 000	Estadísticas SIMpública Relatório de Atividades AIM		
	Indicador 2 (35%)	N.º de acessos ao portal SIMpública	20 000	15 000	10 000	Estadísticas SIMpública Relatório de Atividades AIM		
	Indicador 3 (35%)	N.º de transações realizadas no Portal SIMpública	70 000	50 000	25 000	Estadísticas SIMpública Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	25%							
OO2 Promover o apoio aos cidadãos e empresas através do Contact Center (telefone 800 29 90 90, chat, whatsapp e email).	Indicador 4 (100%)	N.º de contactos (telefone 800 29 90 90, chat, whatsapp e email)	9 000	6 000	4 000	Estadísticas Contact Center Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	25%							
OO3 Dinamizar e potenciar a disponibilização de serviços na Loja do Cidadão da Madeira, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo, PAMóvel e LMT.	Ind 5 (30%)	N.º de entidades associadas	23	18	15	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão, LMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ind 6 (30%)	N.º de serviços disponibilizados	35	25	20	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão, LMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ind 7 (40%)	N.º de atendimentos	500 000	450 000	400 000	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão, LMT, Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	25%							
OO4 Promover e dinamizar parcerias estratégicas na área de modernização e inovação	Ind 8 (100%)	N.º de parcerias estratégicas	1	0	0	Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	25%							
Eficiência	35%							
N.º do indicador e Ponderação								
Indicadores								
OO5 Promover o redesenho e disponibilizar serviços públicos em formato digital	Ind 9 (100%)	N.º de serviços do Governo Regional prestados e redesenhados no SIMpública	65	55	45	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	35%							
OO6 Incrementar o volume de negócios dos serviços públicos digitais	Ind 10 (100%)	Volume de negócios transacionado através do Portal SIMpública	2 M€	1,8 M€	1 M€	Estadísticas SIMpública Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	35%							
OO7 Tempo médio de espera na Loja do Cidadão, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo e PAMóvel.	Ind 11 (100%)	Tempo médio de espera	22min	25 min	30 min	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	30%							
Qualidade	30%							
N.º do indicador e Ponderação								
Indicadores								
OO8 Garantir a elevada satisfação dos cidadãos, empresas e restantes stakeholders.	Ind 12 (50%)	Taxa média de satisfação (Loja do Cidadão, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo e PAMóvel)	65%	60%	50%	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM e estatísticas SIMpública Loja Cidadão, LMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ind 13 (50%)	N.º de elgios registados	30	15	0	Estadísticas SIMpública Loja Cidadão, LMT, Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	100%							

Resultado/Pontuação Final	% Percentagem	Menção Qualitativa
Objetivos Estratégicos		
OE 1		
OE 2		
OE 3		
Meios Disponíveis		
Recursos Humanos		
Dirigentes (Direção Superior)		
Dirigentes (Direção Intermediária)		
Técnico Superior		
Coordenador Especialista		
Coordenador Técnico		
Assistente Técnico		
Assistente Operacional		
TOTAL		
Recursos Financeiros		
Funcionamento		
IPIDAR		
TOTAL		

Aprovação
Conselho Diretivo da AIM, IP-RAM



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

Morada
Avenida Arriaga, 42B, 3.º andar, Sala 3.2
9000-064 Funchal, Ilha da Madeira

Telefone
291 212 222

E-mail
aim@madeira.gov.pt

website
aim.madeira.gov.pt
simplifica.madeira.gov.pt