



Plano de Atividades 2026

QUAR 2026

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

Dezembro 2025

Nota prévia



O Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2026 foi concebido com recurso a Inteligência Artificial (IA), como instrumento auxiliar 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 dos dirigentes da AIM, IP-RAM.

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.

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
Análise de Riscos	10
III. Atividades e Projetos	11
Simplifica	11
Loja do Cidadão da Madeira	12
Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo	13
Postos Móveis de Atendimento ao Cidadão	13
Omnicanal	14
Contact Center	14
Mobilidade e Transportes	15
IV. Recursos	15
Recursos Financeiros	15
Recursos Humanos	15
V. SIADAP RAM 1 – QUAR 2026	17
Aprovação	19

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 do 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, sob a tutela da 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 formas 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 e acessível.

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 no que concerne ao funcionamento da Loja do Cidadão da Madeira. Este conselho reúne ordinariamente uma vez por ano, é presidido pelo Presidente da AIM, IP-RAM, e integra, como membros, um representante de cada um dos balcões.

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 de trabalhadores efetivos a desempenhar funções na AIM, IP-RAM, com referência à data de elaboração do presente Plano de Atividades, é de 33, distribuídos por várias carreiras e categorias.

II. Estratégia

Metodologia

O Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2026 tem por base as prioridades de modernização administrativa definidas pelo Governo Regional no XVI Programa do Governo, bem como nas orientações estratégicas emanadas pela Secretaria Regional das Finanças.

A sua conceção encontra-se articulada com o SIADAP-RAM 1, o sistema de avaliação de desempenho aplicável aos serviços e organismos da Administração Pública Regional, sendo operacionalizada através do respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR). Esta integração garante que os objetivos estratégicos e operacionais da AIM, IP-RAM se alinham com os instrumentos de gestão e os mecanismos de monitorização do desempenho organizacional, assegurando uma atuação orientada para resultados, mensurável e coerente.

O presente documento estabelece uma linha de atuação integrada, clara e centrada na inovação, na transformação digital e na satisfação de cidadãos e empresas, que se assumem como eixos estruturantes da ação da organização.

Estratégia

A estratégia da AIM, IP-RAM para 2026 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 orientadas para resultados. Os treze indicadores de desempenho funcionam como mecanismos de monitorização, assegurando a avaliação objetiva dos resultados obtidos.

Este modelo garante que cada iniciativa contribui, de forma integrada e quantificável, para a modernização da Administração Pública da Região Autónoma da Madeira, para a digitalização dos serviços e para a melhoria da experiência de 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.

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.

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 constitui um pilar essencial para garantir maior eficiência, proximidade e capacidade de inovação.

A Administração Pública enfrenta o desafio permanente de se adaptar, reinventar e responder de forma célere às necessidades dos cidadãos e das empresas. Neste contexto, este objetivo estratégico integra iniciativas de redesenho organizacional, otimização de processos e adoção de soluções digitais e inovadoras que reforcem a eficiência, a transparência e a capacidade de resposta dos serviços.

O enfoque recai na promoção de práticas que assegurem maior agilidade, eliminação de redundâncias e aproveitamento de tecnologias emergentes, com destaque para a utilização de soluções de inteligência artificial, enquanto instrumentos potenciadores da modernização administrativa e da criação de valor público.

Neste âmbito, destacam-se três objetivos operacionais:

OO1 – Dinamizar e impulsionar o Simplifica.

Este objetivo visa consolidar o 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 Simplifica

Indicador 2: N.º de acessos ao Simplifica

Indicador 3: N.º de transações realizadas no 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 estratégico, assumindo-se como vetor determinante para a competitividade e para o desenvolvimento sustentável da Região.

Neste âmbito, o foco será colocado no desenvolvimento, integração e expansão de serviços públicos digitais, eliminando barreiras burocráticas e garantindo soluções mais intuitivas, acessíveis e centradas no utilizador.

Este eixo assenta no Simplifica, potenciando o redesenho e migração de serviços para formato digital, promovendo a redução de deslocações, simplificando procedimentos e diminuindo custos para cidadãos, empresas e Administração Pública.

Este objetivo estratégico materializa-se em quatro objetivos operacionais:

OO1 – Dinamizar e impulsionar o Simplifica.

Este objetivo, também associado ao OE1, visa consolidar o 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 Simplifica

Indicador 2: N.º de acessos ao Simplifica

Indicador 3: N.º de transações realizadas no 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 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 dos utilizadores será promovida através da melhoria contínua dos canais de atendimento, da diversificação das formas de contacto, da redução dos tempos de espera e da disponibilização de respostas rápidas, claras e eficientes. Este compromisso reafirma a orientação para um modelo de Administração Pública verdadeiramente centrado no cidadão, mais acessível, transparente e próxima das necessidades das pessoas e das empresas.

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 2026

A estratégia da AIM para 2026 apresenta-se como um plano integrado e mensurável:

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

Os treze indicadores 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 dos cidadãos e empresas.

A implementação do presente 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 proporcionará não apenas ganhos de eficiência internos, mas também uma maior proximidade e capacidade de resposta junto de cidadãos e empresas.

Dessa forma, em 2026, a AIM ambiciona afirmar-se como um organismo de referência, capaz de disponibilizar serviços públicos modernos, inclusivos, acessíveis e de elevada qualidade, reforçando a confiança na Administração Pública e promovendo o desenvolvimento sustentável da Região Autónoma da Madeira.

Análise de Riscos

A estratégia da AIM, IP-RAM, e consequentemente o Plano de Atividades de 2026, poderão ser condicionados por alguns fatores de risco, nomeadamente:

Dependência tecnológica

A forte dependência de sistemas e plataformas digitais pode originar constrangimentos na prestação dos serviços, em caso de falhas técnicas ou indisponibilidades.

Medidas de mitigação: monitorização contínua dos sistemas e reforço da segurança da informação.

Atrasos de fornecedores e parceiros externos

A execução de determinadas atividades depende, em muitos casos, de entidades externas, podendo ocorrer atrasos na entrega de bens ou serviços.

Medidas de mitigação: planeamento antecipado, acompanhamento regular da execução contratual e definição clara de prazos e responsabilidades.

Limitações orçamentais

Restrições financeiras poderão condicionar a execução integral das atividades previstas.

Medidas de mitigação: priorização das ações com maior impacto estratégico, controlo rigoroso da execução orçamental e otimização dos recursos disponíveis.

Insuficiência de recursos humanos

A escassez de recursos humanos ou de competências especializadas pode afetar a capacidade de resposta da organização.

Medidas de mitigação: reforço do número de trabalhadores através de contratação, adequada afetação dos recursos existentes, reforço da formação e capacitação interna e recurso a parcerias.

III. Atividades e Projetos

Para o ano de 2026 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 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 residente.

Atualmente, disponibiliza cerca de 70 serviços, conta com aproximadamente 200.000 cidadãos e empresas registados e movimenta, anualmente, um volume próximo de 2 milhões de euros. Reúne num único ponto de acesso um extenso catálogo de serviços públicos do Governo Regional, com diversas modalidades de pagamento, incluindo multibanco, cartão de crédito e MBWay, além de uma loja online.

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

Em 2026 pretende-se consolidar e reforçar a oferta de novos serviços públicos disponibilizados para os cidadãos residentes, turistas e empresas, aprofundando a lógica de simplificação e inovação.

Prevê-se também a conclusão da implementação de uma nova plataforma, portal, sistema de backoffice e aplicação móvel, com o objetivo de assegurar a modernização tecnológica completa, melhorar a experiência do utilizador, garantir interoperabilidade entre sistemas e introduzir funcionalidades adicionais.

Dentre estas inovações, destaca-se a incorporação de recursos baseados em Inteligência Artificial, como chatbots de apoio ao cidadão e dashboards dinâmicos para os diferentes organismos, que apoiarão a gestão do catálogo de serviços, otimizando processos e consolidando o Simplifica como um balcão digital universal e referência de marca.

O principal objetivo desta atualização é reforçar a infraestrutura tecnológica, eliminar redundâncias, garantir maior estabilidade e segurança das operações e proporcionar uma experiência mais intuitiva, acessível e confiável.

Neste contexto, a IA avançada terá um papel tanto operacional quanto estratégico: permitirá análise preditiva, monitorização em tempo real e deteção automática de falhas, além de favorecer a personalização dos serviços, maior proximidade com cidadãos e empresas e reforço da imagem da Região como referência em inovação e digitalização de serviços públicos.

O Simplifica representa um passo significativo na modernização da Administração Pública, promovendo serviços mais eficientes, acessíveis e centrados no cidadão.

Este projeto, financiado no âmbito do PRR, tem um custo estimado de 1 milhão de euros.

Loja do Cidadão da Madeira

A Loja do Cidadão da Madeira, com mais de duas décadas de atividade, constitui um espaço nevrálgico de concentração de serviços públicos, proporcionando atendimento presencial centralizado a cidadãos e empresas.

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

Os balcões disponibilizam serviços que abrangem diversas áreas, tais como energia, habitação, emprego, segurança social, fiscalidade, registo civil, licenciamento, apoio às comunidades e mediação laboral, oferecendo uma resposta integrada às necessidades quotidianas de cidadãos e empresas.

Em 2026, tendo em conta que as atuais instalações da Loja do Cidadão da Madeira contam já com mais de 20 anos de utilização contínua, pretende-se dar início ao projeto de conceção, reformulação, renovação e melhoria do espaço físico, de forma a modernizar as infraestruturas, assegurar melhores condições de atendimento e garantir um serviço público mais eficiente, acessível e alinhado com as necessidades atuais de cidadãos, empresas e colaboradores.

Refira-se que em 2025, a Loja do Cidadão da Madeira consolidou um passo significativo na modernização do atendimento, com a implementação e entrada em funcionamento

do novo sistema integrado de gestão de filas e serviços. Esta solução, resultante de um investimento assente em tecnologia de última geração, veio permitir a gestão centralizada dos serviços das várias entidades presentes, garantindo maior eficiência, flexibilidade e autonomia. Entre as funcionalidades já disponibilizadas, ou em fase de implementação, destacam-se a aplicação móvel, a emissão de senhas físicas e virtuais, o agendamento prévio multicanal (via website e app), as notificações por SMS e WhatsApp, o self check-in digital e os questionários de satisfação em tempo real, proporcionando uma experiência mais simples, acessível e orientada para o cidadão.

Este investimento tem vindo a aprimorar significativamente a rapidez e a qualidade do atendimento, reforçando a relação com cidadãos e empresas e disponibilizando dados estatísticos e indicadores em tempo real que apoiam a gestão e a tomada de decisão das diversas entidades. A solução integra mecanismos de personalização, análise de desempenho e interoperabilidade com outros sistemas, incluindo o Simplifica, tornando a Loja do Cidadão mais ágil, inovadora e alinhada com as melhores práticas internacionais de administração pública digital.

Deste modo, a Loja do Cidadão oferece hoje um atendimento mais célere, eficiente e inclusivo, respondendo às crescentes necessidades de cidadãos e empresas, ao mesmo tempo que assegura um ambiente de trabalho mais funcional, moderno e tecnicamente evoluído para os colaboradores.

Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo

O Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo foi recentemente realocado (setembro de 2025), para um espaço centralizado, acessível, amplo e acolhedor, que beneficia tanto os cidadãos como os colaboradores.

No decorrer de 2026 irão ser realizados pequenos ajustes operacionais para otimizar processos e a experiência do cidadão.

O Posto reúne diversas entidades distribuídas por múltiplos balcões, disponibilizando serviços nas áreas de 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).

O Posto inclui também novas valências através do Espaço do Cidadão, que agregará serviços e funcionalidades do Simplifica, fortalecendo a rede de proximidade administrativa e garantindo maior equidade no acesso aos serviços públicos.

O sistema de gestão de atendimento e senhas encontra-se ativo, permitindo maior fluidez nos serviços, emissão de senhas físicas e digitais, integração com aplicações móveis, agendamento prévio e atendimento organizado, rápido e centrado no cidadão.

Postos Móveis de Atendimento ao Cidadão

O projeto “+ Próximo do Cidadão” prevê a entrada em funcionamento de unidades móveis de atendimento.

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 idêntico 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 732 mil euros, 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 marcou uma mudança significativa na forma como cidadãos, empresas e Administração Pública Regional interagem. O objetivo consiste em garantir que, independentemente do canal escolhido, presencial, telefónico ou digital, o atendimento seja consistente, integrado e de elevada qualidade.

No decorrer de 2025, decorreu a implementação de um sistema comum de CRM (Customer Relationship Management), que possibilita aos organismos públicos partilhar informações relevantes, sempre respeitando regras previamente definidas, assegurando o princípio da “uma única vez”, devendo estar em pleno funcionamento em 2026. Esta filosofia permitiu aumentar a proatividade da Administração, proporcionando respostas mais coordenadas e eficientes aos cidadãos.

O projeto, financiado no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, contou com um investimento aproximado de 915 mil euros.

Contact Center

O Contact Center do Governo Regional da Madeira e do Simplifica afirma-se como plataforma estruturante do atendimento público à distância, consolidando a sua relevância no relacionamento com cidadãos e empresas.

Atualmente, o serviço regista, em média, mais de 13 mil contactos por ano, prestando atendimento através de múltiplos canais. A linha telefónica 800 29 90 90 mantém-se como principal ponto de contacto, enquanto os canais digitais, como WhatsApp e email, assumem cada vez maior importância, permitindo interações rápidas, convenientes e próximas dos utilizadores.

Para 2026, o Contact Center agrega um modelo mais moderno e inteligente, incorporando soluções de Inteligência Artificial. Entre as melhorias previstas estão a implementação de chatbots para apoio automatizado, integração multicanal e expansão dos serviços digitais via email e WhatsApp, garantindo um atendimento mais ágil, proativo e personalizado.

O software de CRM, desenvolvido numa lógica omnicanal e referido anteriormente, será plenamente utilizado pelo Contact Center, permitindo respostas mais coordenadas, rápidas e eficientes.

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

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 3,8 milhões de euros em 2026, 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 o valor de 6,5 milhões de euros em 2026, 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 2026 de um orçamento total de 20.319.913,00 €, sendo que 3.263.938,00 € serão destinados a despesas correntes de funcionamento e 17.055.975,00 € afetos 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 2026.

Recursos Humanos

A execução do Plano de Atividades para 2026 assentará numa equipa de 49 colaboradores, estrutura que deverá ser redimensionada face ao cenário atual, de forma a garantir a prossecução das atribuições da AIM, bem como a eficácia e eficiência na concretização das ações previstas.

O número de efetivos a desempenhar funções na AIM, IP-RAM, com referência à data de elaboração do presente plano, é de 33 funcionários, distribuídos por várias carreiras e categorias.

O mapa de pessoal em vigor integra 42 elementos: 3 dirigentes de direção superior responsáveis pela definição estratégica, 8 dirigentes de direção intermédia com a supervisão operacional; 6 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 22 assistentes técnicos, cuja ação é igualmente determinante para o apoio administrativo e logístico das atividades da AIM, IP-RAM.

V. SIADAP RAM 1 – QUAR 2026

O Plano de Atividades da AIM, IP-RAM para 2026 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 2026.

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, assegurando uma atuação orientada para resultados, mensurável e coerente com as metas estabelecidas.

Mais do que um simples repositório de intenções, o Plano de Atividades representa um instrumento efetivo de gestão estratégica, promovendo a conjugação entre inovação tecnológica, eficiência administrativa e responsabilidade pública, em estreita sintonia com os mecanismos de planeamento, avaliação e reporte definidos na legislação em vigor.

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.

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 formas de prestação de serviços públicos e atendimento aos cidadãos e empresas.

Objetivos 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			Desvio
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
Eficácia	35%							
N.º do Indicador e Ponderação								
Indicador 1 (30%)	N.º de utilizadores do portal Simplifica (Registos de Cidadãos e Empresas)	200 000	175 000	150 000	Estadísticas Simplifica Relatório de Atividades AIM			
Indicador 2 (35%)	N.º de acessos ao Simplifica	20 000	15 000	10 000	Estadísticas Simplifica Relatório de Atividades AIM			
Indicador 3 (35%)	N.º de transações realizadas no Simplifica	70 000	50 000	25 000	Estadísticas Simplifica Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	25%							
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%							
Ind 5 (30%)	N.º de entidades associadas	23	18	15	Estadísticas Unidade Lga Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM			
Ind 6 (30%)	N.º de serviços disponibilizados	35	25	20	Estadísticas Unidade Lga Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM			
Ind 7 (40%)	N.º de atendimentos	500 000	450 000	400 000	Estadísticas Unidade Lga Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	25%							
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								
Ind 9 (100%)	N.º de serviços do Governo Regional prestados e redesenhados no SIMplifica	65	55	45	Estadísticas Unidade Lga Cidadão Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	35%							
Ind 10 (100%)	Volume de negócios transacionado através da Plataforma SIMplifica	2 ME	1,8 ME	1 M €	Estadísticas SIMplifica Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	35%							
Ind 11 (100%)	Tempo médio de espera	22min	25 min	30 min	Estadísticas Unidade Lga Cidadão Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	30%							
Qualidade	30%							
N.º do Indicador e Ponderação								
Ind 12 (50%)	Taxa média de satisfação (Loja do Cidadão, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo e FAMóvel)	65%	60%	50%	Estadísticas Unidade Lga Cidadão Relatório de Atividades AIM			
Ind 13 (50%)	N.º de elogios registados	30	15	0	Estadísticas Unidade Lga Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM			
Ponderação do OO	100%							

Resultado/Pontuação Final		% Percentagem	Menção Qualitativa
Objetivos Estratégicos			
OE 1	OO 1 OO 3 OO 4 OO 7		Ind 1, 2 e 3 Ind 5, 6 e 7 Ind 8 Ind 11
OE 2	OO 1 OO 2 OO 5 OO 6		Ind 1, 2 e 3 Ind 4 Ind 9 Ind 10
OE 3	OO 8		Ind 12 e 13
Meios Disponíveis		Planeado	Executado
Recursos Humanos	Dirigentes (Direção Superior) Dirigentes (Direção Intermédia) Técnico Superior Especialista de Informática Coordenador Técnico Assistente Técnico Assistente Operacional TOTAL	3 8 10 1 2 25 0	0
Recursos Financeiros	Funcionamento FIDRAR TOTAL	3 253 936,00 € 17 055 972,00 € 20 319 913,00 €	

Plano de Atividades AIM, IP-RAM 2026

Aprovação
Conselho Diretivo da AIM, IP-RAM
Dezembro 2025



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