



**AGÊNCIA DE INOVAÇÃO  
E MODERNIZAÇÃO  
DA MADEIRA**

Transformação digital.  
Modernização administrativa.  
Inovação no serviço público.

## Quem somos?

---

### **Uma nova abordagem. Uma nova visão.**

Criada em 2022, a AIM é um organismo da administração indireta da RAM, sob a tutela da Secretaria Regional das Finanças, com a missão de promover a inovação e a modernização do setor público regional, capacitando os serviços e cidadãos para a transição digital.

## Missão

### **Modernizar, simplificar e transformar...**

A Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM (AIM) tem como missão modernizar, simplificar e transformar a Administração Pública Regional. A AIM, pretende criar serviços públicos mais ágeis, acessíveis e centrados no cidadão, apostando na digitalização de processos, na redução de burocracias e na promoção de uma cultura de inovação que aproxime o Governo Regional das pessoas e das empresas.

## Visão

### **Criar uma nova experiência de serviço público: intuitiva e eficaz.**

A AIM ambiciona transformar a relação entre cidadãos, empresas e a Administração Pública, criando uma experiência de serviço público fluida, moderna e acessível. Mais do que digitalizar processos, o objetivo é repensar a forma como os serviços são concebidos e entregues, tornando-os claros, simples e centrados no utilizador.

Com esta visão, a AIM quer posicionar a Madeira como um exemplo de inovação e eficiência administrativa, onde cada interação com os serviços públicos seja intuitiva, eficaz e capaz de responder às necessidades do presente e do futuro.

# 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.

## → Otimização

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.

## Eixos de Atuação

---

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

## Objetivos

### (Pontos-chave)

- **Maior eficiência interna** - Optimização de processos e melhor gestão de recursos públicos;
- **Redução da burocracia** - Procedimentos mais simples, rápidos e descomplicados;
- **Melhoria na experiência do cidadão** - Serviços mais acessíveis, intuitivos e personalizados;
- **Fortalecimento do ecossistema digital da RAM** - Integração de soluções tecnológicas em rede, com visão de futuro;
- **Inclusão e capacitação em todos os concelhos** - Acesso igualitário aos serviços e à literacia digital em toda a Região.

## Com quem trabalhamos?

- Cidadãos da Região Autónoma da Madeira;
- Cidadãos Nacionais, turistas e visitantes;
- Organismos da Administração Pública Regional;
- Sector empresarial da Região Autónoma da Madeira;
- Empresas tecnológicas e de inovação;
- Associações e clusters empresariais;

## Principais Projetos em Curso

A Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM (AIM), lidera iniciativas que visam tornar os serviços públicos mais acessíveis, eficientes e próximos dos cidadãos e empresas. Estes projetos têm uma forte componente digital e operam como motores da modernização da Administração Pública Regional.

# SIMplifica – Portal de Serviços Públicos



## O SIMplifica é o portal digital dos serviços públicos do Governo Regional da Madeira.

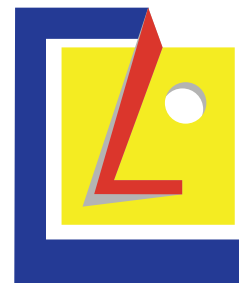
Disponibiliza mais de 70 serviços eletrónicos, iniciativas como emissão de cartão de residente, reservas de atividades recreativas (BTT, miradouros, bilhetes, etc.), reembolso de subsídios e reservas desportivas.

A plataforma inclui autenticação com Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital, pagamentos integrados (multibanco, MBWay e cartão de crédito), notificações por email/SMS e rastreamento de processos, contando atualmente com cerca de 200.000 utilizadores e um volume de negócios anual na ordem dos 3 M€.

O SIMplifica conta ainda com uma linha de apoio totalmente gratuita através de contactos via: telefone fixo (800 29 90 90), whatsapp, email e um chat online.

## Loja do Cidadão da RAM

---



**LOJA DO  
CIDADÃO**  

---

**DA MADEIRA**

**A Loja do Cidadão da Madeira é um local que reúne, num só espaço, serviços de várias entidades públicas, como a Segurança Social, as Finanças, o Registo Automóvel, os Passaportes, entre outros serviços de interesse público.**

Localizada no Funchal, na Avenida Arriaga n.º 42A, funciona como ponto de contacto presencial com a Administração Pública, eliminando a dispersão dos serviços e facilitando o acesso aos cidadãos.

Sob a tutela da AIM desde 2023, a Loja oferece atendimento presencial e presta apoio especializado em diversas áreas. Como associados encontram-se o PAC (Posto de Atendimento ao Cidadão do Porto Santo), os vários “Espaços do Cidadão” e os postos móveis de atendimento público, que futuramente circularão por toda a Região.

## Subsídio Social de Mobilidade - Porto Santo



# SUBSÍDIO SOCIAL DE MOBILIDADE

*Madeira - Porto Santo*

O Subsídio Social de Mobilidade Madeira - Porto Santo destina-se a todos os residentes na Madeira e no Porto Santo que viajam entre as duas ilhas, por via marítima ou aérea. Este apoio garante um desconto nas viagens, promovendo a continuidade territorial e reduzindo os impactos da dupla insularidade.

Através do portal SIMplifica, os residentes podem solicitar o Cartão de Residente da RAM, (válido por 9 meses e renovado automaticamente). Este cartão permite obter, no momento da compra, o desconto direto correspondente ao valor do subsídio, tanto na Porto Santo Line (Lobo Marinho) como nos voos da Binter, num processo totalmente digital. Desde 2016, mais de 160 mil residentes já beneficiaram deste apoio, tendo sido submetidos mais de 1,3 milhões de processos de viagem e assegurados mais de 19 milhões de euros em apoios pelo Governo Regional da Madeira. Este programa reflete o compromisso contínuo da Região com a modernização administrativa, a eficiência digital e a melhoria da mobilidade entre a Madeira e o Porto Santo.

# Subsídio Social de Mobilidade - Estudante Insular



O Subsídio Social de Mobilidade é um apoio financeiro destinado a estudantes com residência fiscal na Madeira ou no Porto Santo que frequentam o ensino superior no continente ou noutras Regiões Autónomas.

Criado para apoiar os jovens que estudam fora da Região, o programa comparticipa as despesas de deslocação em transporte aéreo ou marítimo, facilitando o regresso a casa durante as pausas letivas — períodos de maior procura — e reduzindo os encargos das famílias, promovendo maior equidade no acesso à educação. A submissão dos pedidos é realizada nas agências de viagens com protocolo com o Governo Regional.

No portal SIMplifica, os estudantes e famílias encontram toda a informação necessária, incluindo a lista de documentos a apresentar, garantindo menos burocracia, maior clareza no processo e uma resposta mais célere. Este apoio representa uma ajuda real no percurso académico de milhares de jovens, reforçando a ligação à Região e contribuindo para a formação de uma geração mais qualificada e preparada para o futuro.

# Projetos em Curso - 2025

## **SIMplifica - reestruturação do Portal e Nova Imagem Corporativa**

Reforço e expansão do portal único de serviços públicos online da RAM:

- Novo design e experiência de utilização
- Lançamento de novas funcionalidades e serviços
- Integração multicanal com canais de atendimento
- Inclusão de serviços digitais dedicados a empresas
- Lançamento da Aplicação Móvel

## **Omnicanal + CRM ('Customer Relationship Managment') Piloto**

Centro de atendimento regional com canais integrados

+ Ferramenta de gestão da relação com o cidadão e as empresas, que permitirá maior proximidade, personalização do atendimento e melhoria contínua dos serviços.

- Linha telefónica gratuita: 800 29 90 90;
- Atendimento via email, WhatsApp, chatbot e IVR;
- Permite esclarecer dúvidas, acompanhar pedidos e aceder a serviços;
- Suporte técnico e funcional centralizado para cidadãos e empresas;
- Reforça a proximidade, confiança e eficiência no relacionamento com os utilizadores.

## **+Próximo do Cidadão - Postos Móveis de Atendimento Público**

Balcões itinerantes que aproximam os serviços públicos das comunidades mais isoladas ou com menor acesso digital.

- Atendimento presencial em várias localidades da RAM
- Apoio ao uso de serviços digitais (ex: SIMplifica)
- Submissão de pedidos, ativação da Chave Móvel Digital, etc.
- Operados por equipas especializadas da AIM
- Promovem inclusão, acessibilidade e proximidade

## **Nova Imagem Corporativa da Loja do Cidadão**

Redesenho da identidade visual da Loja do Cidadão da Madeira, alinhada com a imagem nacional, com impacto na sinalética, comunicação, atendimento, e presença digital.

# Modernização com Real Impacto

## (Indicadores-chave)

- Serviços desmaterializados;
- Serviços públicos redesenhados e disponibilizados em formato digital;
- Envolvimento de cidadãos e empresas;
- Tempo médio de espera e de atendimento;
- Satisfação dos utilizadores e stakeholders;
- Incremento do volume de negócios dos serviços públicos digitais;
- Capacitação em competências digitais.

# Oportunidades de Colaboração

A AIM – Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM está aberta a estabelecer parcerias estratégicas com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, que contribuam para acelerar a transição digital da Administração Pública Regional.

Procuramos parceiros com capacidade técnica e visão inovadora para colaborar em projetos que tenham impacto direto na vida dos cidadãos e empresas da Região.

## **Desenvolvimento e implementação de soluções digitais**

Parcerias com empresas tecnológicas para criar, adaptar e implementar plataformas, apps e ferramentas digitais orientadas para a melhoria da experiência do cidadão e a eficiência dos serviços públicos.

## **Consultoria em inovação administrativa**

Colaboração com entidades especializadas na análise, redesenho e otimização de processos administrativos, com foco na simplificação, desburocratização e transformação organizacional.

## **Fornecimento de tecnologias (hardware/software)**

Aquisição e integração de soluções tecnológicas que suportem infraestruturas digitais, sistemas de atendimento, segurança da informação e automatização de processos.

## **Formação em literacia digital**

Ações de capacitação dirigidas a trabalhadores da Administração Pública e à população em geral, promovendo competências digitais e maior inclusão tecnológica.

## **Criação de centros de conhecimento e boas práticas**

Desenvolvimento de redes colaborativas e espaços de partilha de experiências entre entidades públicas e privadas, focadas na inovação, avaliação de impacto e melhoria contínua dos serviços.

## Contactos

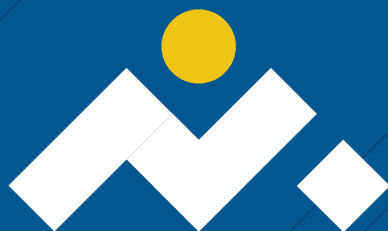
**Agência de Inovação e Modernização da Região Autónoma da Madeira, IP-RAM (AIM)**

**Morada:** Avenida Arriaga, 42b 3º, sala 3.2 - 9000-064, Funchal

**Email:** [aim@madeira.gov.pt](mailto:aim@madeira.gov.pt)

**Telefone:** 291 212 222

A AIM é o ponto de encontro entre o cidadão, a inovação e a administração pública, com o propósito de construir uma Região mais eficiente, inclusiva e moderna. Nesse caminho, valorizamos parcerias que contribuam com soluções e ideias para acelerar esta transformação.



**AGÊNCIA DE INOVAÇÃO  
E MODERNIZAÇÃO  
DA MADEIRA**