

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	
<b>Eficácia</b>	35%							
<b>N.º do Indicador e Ponderação</b>	<b>Indicadores</b>							
OO1 Dinamizar e impulsionar o Portal SIMplifica.	Indicador 1 (30%) Indicador 2 (35%) Indicador 3 (35%)	N.º de utilizadores do portal SIMplifica (Registos de Cidadãos e Empresas) N.º de acessos ao portal SIMplifica N.º de transações realizadas no Portal SIMplifica	200 000 20 000 70 000	175 000 15 000 50 000	150 000 10 000 25 000	Estadísticas SIMplifica Relatório de Atividades AIM Estadísticas SIMplifica Relatório de Atividades AIM Estadísticas SIMplifica Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	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		
<b>Ponderação do OO</b>	25%							
OO3 Dinamizar e potenciar a disponibilização de serviços na Loja do Cidadão da Madeira, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo, PAMóvel e UMT.	Ind 5 (30%) Ind 6 (30%) Ind 7 (40%)	N.º de entidades associadas N.º de serviços disponibilizados N.º de atendimentos	23 35 500 000	18 25 450 000	15 20 400 000	Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	25%							
OO4 Promover e dinamizar parcerias estratégicas na área da modernização e inovação	Ind 8 (100%)	N.º de parcerias estratégicas	1	0	0	Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	25%							
<b>Eficiência</b>	35%							
<b>N.º do Indicador e Ponderação</b>	<b>Indicadores</b>							
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 SIMplifica	65	55	45	Estadísticas Unidade Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	35%							
OO6 Incrementar o volume de negócios dos serviços públicos digitais	Ind 10 (100%)	Volume de negócios transacionado através do Portal SIMplifica	2 M€	1.8 M€	1 M €	Estadísticas SIMplifica Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	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 Unidade Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	30%							
<b>Qualidade</b>	30%							
<b>N.º do Indicador e Ponderação</b>	<b>Indicadores</b>							
OO8 Garantir a elevada satisfação dos cidadãos, empresas e restantes stakeholders.	Ind 12 (50%) Ind 13 (50%)	Taxa média de satisfação (Loja do Cidadão, Espaços Cidadão, PAC Porto Santo e PAMóvel) N.º de elogios registados	65% 30	60% 15	50% 0	Estadísticas Unidade Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
<b>Ponderação do OO</b>	100%							

Resultado/Pontuação Final	% Percentagem	Menção Qualitativa
---------------------------	---------------	--------------------

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Indicadores
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	Ind 1, 2 e 3 Ind 4 Ind 9
OE 3	OO 6 OO 8	Ind 10 Ind 12 e 13

Meios Disponíveis	Planeado	Executado
Dirigentes (Direção Superior)	3	
Dirigentes (Direção Intermédia)	6	
Técnico Superior	9	
Coordenador Especialista	0	
Coordenador Técnico	2	
Assistente Técnico	12	
Assistente Operacional	0	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	
Recursos Humanos		
Funcionamento	2 979 020,00 €	
PIDDAR	13 335 689,00 €	
<b>TOTAL</b>	<b>16 314 709,00 €</b>	