

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) - SIADAP RAM 1

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 2026	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 a plataforma de serviços digitais do Governo Regional - Simplifica.	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%						
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 UMT.	Ind 5 (30%)	N.º de entidades associadas	23	18	15	Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ind 6 (30%)	N.º de serviços disponibilizados	35	25	20	Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ind 7 (40%)	N.º de atendimentos	500 000	450 000	400 000	Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
	Ponderação do OO	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		
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 redeseenhados no SIMplifica	65	55	45	Estadísticas Unidade 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 da Plataforma SIMplifica	2 M€	1,8 M€	1 M€	Estadísticas SIMplifica 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 Unidade 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 Unidade Loja Cidadão Relatório de Atividades AIM		
	Ind 13 (50%)	N.º de elogios registados	30	15	0	Estadísticas Unidade Loja Cidadão, UMT, Relatório de Atividades AIM		
Ponderação do OO	100%							

Resultado/Pontuação Final

Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Indicadores	% Percentagem	Menção Qualitativa
OE 1	OO 1 OO 3 OO 4 OO 7 OO 1	Ind 1, 2 e 3 Ind 5, 6 e 7 Ind 8 Ind 11 Ind 1, 2 e 3		
OE 2	OO 2 OO 5 OO 6 OO 8	Ind 4 Ind 9 Ind 10 Ind 12 e 13		
OE 3				
Meios Disponíveis			Planeado	Executado
Recursos Humanos	Dirigentes (Direção Superior)		3	
	Dirigentes (Direção Intermediária)		8	
	Técnicos Superiores		1	
	Coordenador Especialista		10	
	Coordenador Técnico		2	
Assistente Técnico		25		
Assistente Operacional		0		
TOTAL			49	
Recursos Financeiros	Funcionamento		3 263 938,00 €	
	PIDDAR		17 055 975,00 €	
TOTAL			20 319 913,00 €	