

## ENTIDADE PROMOTORA

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

## PROJETOS INSERIDOS NO EIXO 4 FINANCIADOS PELA UE ATRAVÉS DO PRR

Acesso Simplificado e Disponibilização de Serviços Públicos Incluindo Digitalização e Desmaterialização de Processos e Desenvolvimento Aplicacional, do Investimento C19-i05.

### PROJETO P4.1

**Criação de Portal único de acesso aos serviços RAM**

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

O Projeto Criação de Portal único de acesso aos serviços RAM, visível para o cidadão e empresa, corresponde ao portal SIMplifica, já existente, mas em que a necessidade de agregação de novos serviços públicos desmaterializados é constante, do mesmo modo que pode surgir a necessidade de refazer serviços já disponibilizados sempre que surja uma alteração legislativa e que obrigue a “reprogramar” o dito serviço ou que, no âmbito de análise de eficiência, modernização e reengenharia de processos seja evidenciada a vantagem em melhorar um serviço já prestado eletronicamente. Promove a desmaterialização e transformação de serviços tendo em vista a criação de valor para os cidadãos e empresas utilizadores desses serviços, bem como a simplificação e otimização de eficiência de processos transversais.

### INVESTIMENTO

C19-i05 - 1 000 000,00€ (um milhão de euros)

### PROJETO P4.2

**Ponto Omnicanal de atendimento do Governo Regional**

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

Este Projeto, conforme o seu nome indica, visa garantir um atendimento uniforme e omnicanal, independentemente do canal utilizado pelo cidadão/empresa (online/telefone/presencial) para obter a prestação de serviços públicos. A omnicanalidade pretendida, suportada também pelo projeto P4.1, visa garantir que, independentemente do canal usado, os trabalhadores dos diversos organismos prestadores de serviços públicos tenham o acesso à mesma informação sobre o cliente, e que, dentro de regras pré-estabelecidas, conheçam as suas interações anteriores com os organismos públicos, saibam se existem outros processos pendentes de decisão e/ou com notificações em curso e possam igualmente atualizar essa informação no cumprimento do pressuposto de “uma única vez”.

### INVESTIMENTO

C19-i05 - 750 000,00€ (setecentos e cinquenta mil euros)

### PROJETO P4.3

**Postos Móveis de Atendimento**

## DESCRIÇÃO DO PROJETO

Este projeto visa levar o serviço público até ao cidadão, especialmente aquele que pertence a uma franja mais fragilizada no que concerne ao domínio de ferramentas informáticas ou que se situe em locais mais afastados dos centros urbanos, com poucas opções de transporte público à sua disposição ou que detenha alguma dificuldade motora para a sua respetiva deslocação aos serviços públicos de atendimento. Nessa medida, a existência de postos móveis de atendimento, levam o modelo de atendimento mais convencional, de tipo presencial (e eventualmente assistido) até junto de franjas da população que dele necessitam e que possam igualmente sofrer de alguma iliteracia informática.

### INVESTIMENTO

C19-i05 - 600 000,00€ (seiscentos mil euros)