

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

## SATDAP – Modernização da Administração Pública

**N.º Projeto:** POCI-02-0550-FEDER-043949

**Designação do projeto:** Melhoria dos processos de comunicação digital com os utentes

**Custo total elegível:** 278.750,00€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 158.748.13€ (56,95%)

**Apoio Financeiro Público Nacional/Regional:** 120.001,87€ (43,05%)

**Localização do projeto:** Região Lisboa (NUTS II)

### Síntese do Projeto:

Com a presente operação, o HGO pretende introduzir uma mudança disruptiva na forma de relacionamento com os utentes das Consultas Externas. Desta forma, a operação prevê dois eixos estratégicos:

- Atendimento aos Utentes, através da implementação de um modelo presencial assente na utilização de quiosques de atendimento, com chamada dos utentes para o atendimento administrativo ou para o gabinete, atendimento automático dos utentes isentos, sem necessidade de atendimento administrativo e pagamento de taxas moderadoras.
- Comunicação Digital (interna e externa) e Interação com os Utentes, através do desenvolvimento e disponibilização objetivo melhorar a comunicação do HGO com o utente, tirando partido de várias tecnologias de comunicação e o contexto de mobilidade que influencia os utentes nas suas interações com o HGO.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

### **Atividades do projeto:**

Atividade 1 – Gestão de projeto

Atividade 2 – Implementação de Quiosques de Atendimento (Consultas Externa e MCDT)

Atividade 3 – Implementação de Plataforma de Comunicação Digital (portal e app)

Atividade 4 – Não Aprovada

Atividade 5 – Não Aprovada

Atividade 6 – Divulgação interna

Atividade 7 – Divulgação externa