

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

## **SATDAP - Capacitação da Administração Pública**

**N.º Projeto:** POCI-05-5762-FSE-000352

**Designação do projeto:** Balcão 360º

**Custo total elegível:** 539.775,00€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 307.401.86€ (56,95%)

**Apoio Financeiro Público Nacional/Regional:** 232.373,14€ (43,05%)

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

### **Síntese do Projeto:**

O âmbito do projeto visa a melhoria da acessibilidade dos utentes pela utilização integrada de tecnologias de informação e comunicação, através da desmaterialização de processos facilitadores da reengenharia de processos de atendimento, telefónico, presencial e online, com ganhos na satisfação dos utentes e redução dos custos contexto associados ao tempo de espera de atendimento, ao número de contactos administrativos presenciais e a transversalidade de informação e serviços.

A sua implementação pressupõe a criação de condições quer ao nível da infraestrutura de suporte, dos sistemas de informação, novo sistema de central telefónica, mas sobretudo da otimização de processos e formação da equipa responsável pelo atendimento.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

### **Atividades do projeto:**

Atividade 1 – Gestão de Projeto

Atividade 2 – Modernização da infraestrutura tecnológica de suporte ao projeto

Atividade 3 – Upgrade Plataforma de Comunicação

Atividade 4 – Upgrade Central Telefónica

Atividade 5 – Avaliação da satisfação dos utentes e dos colaboradores

Atividade 6 – Promoção e Divulgação do Projeto