

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

**Código do projeto:** POCI-02-0550-FEDER-035511

**Designação do projeto:** Atendimento. Já + Simples e Direto

**Região de Intervenção:** Âmbito Nacional

**Data de aprovação:** 07/02/2018

**Data de início:** 24/02/2018

**Data de fim:** 31/12/2019

**Custo Total Elegível:** 237.990,13€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 135.535,38€

**Apoio Financeiro Público Nacional:** 102.454,75€

**Objetivo Principal:** Reestruturar a linha de atendimento telefónico e promover o desenvolvimento de uma aplicação tecnológica de apoio ao atendimento.

**Objetivos, atividades e resultados Esperados/atingidos:** No âmbito desta operação, o IPDJ pretende reestruturar a linha de atendimento telefónico e promover o desenvolvimento de uma aplicação tecnológica de apoio ao atendimento que capacite os serviços com ferramentas que permitam otimizar a prestação de informação ao público.

Prevê-se a consolidação e otimização do Sistema de Atendimento Multicanal com integração da totalidade dos programas e serviços do IPDJ, IP.

Foram definidos os seguintes macro-objetivos: Potenciar a qualificação do atendimento dos serviços, conjugando uma lógica de proximidade com critérios de racionalização de estruturas; Contribuir para o desenvolvimento de uma Administração Pública em rede, com recurso ao uso

intensivo das tecnologias da informação e comunicação enquanto infraestrutura de suporte ao processo de modernização administrativa; Promover um conjunto de iniciativas integradas de modernização, assegurando a articulação entre as três principais dimensões de intervenção (pessoas, organização e tecnologia), como forma de geração da massa crítica e das competências transversais necessárias à continuidade e sustentabilidade deste tipo de processos, para além do horizonte definido para o respetivo financiamento; Desenvolver novas estratégias de comunicação e interação entre os agentes; Aumentar a qualidade do serviço prestado, através da adoção de práticas e procedimentos que permitam racionalizar custos e reorganizar serviços, garantindo o cumprimento das prioridades definidas pelo Ministério da Educação; Desmaterialização e modernização administrativa; Capacitar-se para uma resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das entidades parceiras, a qual constitui um objetivo subjacente a toda a simplificação legislativa e administrativa; Contribuir para aumentar a confiança dos cidadãos nos serviços e nos funcionários públicos, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações; Facilitar a racionalização e a eficiência da própria Administração Pública, promovendo maior partilha de meios e informação entre os serviços públicos, maior colaboração nos processos que são transversais e a organização do trabalho em rede; Otimizar os recursos existentes; Tornar mais eficaz o atendimento e reduzir tempos de espera; Aumentar a qualidade do serviço, tornando mais céleres e eficazes as respostas às solicitações e a prestação dos serviços; e Aproximar os serviços aos públicos-alvo, facilitando o seu acesso.

Esta operação pretende intervir de uma forma transversal a todas as atividades que lhe competem, ao nível interno por via de uma maior eficácia e rapidez, externa por via do relacionamento com clientes, cidadãos e empresas, e com outros organismos da AP.