

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

SATDAP - Capacitação da Administração Pública

N.º Projeto: POCI-05-5762-FSE-000118

Designação do projeto: Modernização e Capacitação do Atendimento - Central de Atendimento do Utente

Custo total elegível: 363.013,00€

Apoio Financeiro da União Europeia: 206.735,90 (56,95%)

Apoio Financeiro Público Nacional/Regional: 156.277,10€ (43,05%)

Localização do projeto: Região Lisboa (NUTS II)

Síntese do Projeto:

Com a presente operação, o Centro Hospitalar de Setúbal, EPE pretende reforçar a sua capacidade institucional na perspetiva de uma Administração Aberta à comunidade que serve, e melhorar, em âmbito de progresso contínuo, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, dando particular importância aos princípios do utilizador de serviços públicos – o Utente e, nesta medida, visando a concentração num ponto central de contacto um conjunto de serviços de atendimento, no quadro da interoperabilidade e aproveitamento de sistemas de informação já existentes, e atualizando alguma tecnologia com novas funcionalidades a disponibilizar.

A operação a implementar encontra-se sustentada em 5 vetores estratégicos:

- Criação de Plataforma Online para o Utente;
- Criação de Balcão Único de Atendimento Multisserviços;
- Atualização do sistema de Gestão de Filas de Espera e de Chamada
- Criação de Call Center;
- Avaliação sistemática da satisfação do Utente.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

Atividades do projeto:

- A1 – Gestão de projeto
- A2 – Diagnóstico inicial e mapeamento do processo
- A3 – Elaboração de manual de atendimento e guia do profissional do atendimento
- A4 – Implementação da plataforma online de atendimento
- A5 – Implementação do balcão único de atendimento
- A6 – Implementação de sistema de gestão de filas de espera e de presenças
- A7 – Implementação de call center
- A8 – Avaliação da satisfação do Utente – tipo semáforo
- A9 – Promoção e divulgação da operação.