



Designação do projeto **CerteSA - Certificação e Eficiência dos Serviços de Atendimento da Segurança Social**

Código do projeto | POCI-05-5762-FSE-000097

Objetivo principal | Capacitação da Administração Pública

Região de intervenção | Portugal Continental

Entidade beneficiária | INSTITUTO DA SEGURANCA SOCIAL. I.P.

Data de aprovação | 2018-07-17

Data de início | 2018-11-09

Data de conclusão | 2020-11-08

Investimento | 312.098,00€

Total Elegível | 312.098,00€

Apoio financeiro público nacional/regional | 177.739,81€

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos

SAMA

A operação **CerteSA** visa conceber um modelo de Serviço de Atendimento no ISS, adotando os princípios Kaizen e Lean, promovendo a melhoria contínua do Instituto, mediante: avaliação de satisfação dos clientes, identificação das suas necessidades e expectativas e do serviço prestado. A sua implementação, certificação e disseminação progressiva à totalidade da rede, refletir-se-á no reforço da capacidade de resposta e satisfação das necessidades do cliente.

Código de Aviso:
02/SAMA 2020/2017

Programa Operacional:
Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

Eixo Prioritário:

Reforço da capacidade institucional das autoridades públicas e das partes interessadas e da eficiência da administração pública

Objetivo temático:

Melhorar a capacidade institucional das autoridades públicas e partes interessadas e a eficiência da administração pública

Prioridade de investimento:

Investimento nas capacidades institucionais e na eficiência das administrações e dos serviços públicos a nível nacional, regional e local, a fim de realizar reformas, legislar melhor e governar bem.

Tipologia de operação:

SATDAP - Capacitação da Administração Pública

Programa

Reforço das partes i

Melhorar as partes i

Investir na administração pública local, a

SATDAP