



UNIÃO EUROPEIA

Fundos Europeus
Estruturais e de Investimento

Designação do projeto | **Visão 360º**
Código do projeto | POCI-05-5763-FEDER-0022126
Objetivo principal | **Promoção das TIC na administração e serviços públicos**
Entidade beneficiária | INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.
Entidade beneficiária | INSTITUTO DE INFORMÁTICA, I.P.

Data de aprovação | 2017-03-30
Data de início | 2017-07-01
Data de conclusão | 2020-03-20
Custo total elegível | 2.880.000,00 €
Elegível - Instituto de Informática, I.P | 2.645.952,89 €
Elegível - Instituto da Segurança Social, I.P | 234.047,11 €
Apoio financeiro da União Europeia - FEDER | 1.506.870,17€ (II, IP) e
133.289,83€ (ISS, IP)

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos

SAMA

No âmbito desta operação será definido o modelo futuro do **Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente Visão 360º**.

A operação visa o desenvolvimento e implementação do novo sistema de gestão de relacionamento, cujo modelo resulta do Estudo Prévio que foi elaborado no âmbito da operação AGORA -subprojecto n.º 2 "Gestão do Sistema de Gestão do Relacionamento com o Cliente"; Atividades da responsabilidade do ISS: Gestão da comunicação interna e externa e Gestão da mudança (inclui ações de promoção e divulgação da operação);

Pretende-se que a implementação da solução tecnológica contribua para responder cabalmente às necessidades e expectativas dos clientes, suportando as necessidades do atendimento na Segurança Social numa perspetiva transversal de integração das áreas de negócio com foco na resposta ao cidadão/cliente. A implementação do Sistema visa também a promoção do alinhamento organizacional que oriente todos na organização para a prestação de um serviço de qualidade, face às diversas partes interessadas.

Código do Aviso:

02/SAMA/2016

Designação:

SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Programa Operacional:

Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

Objetivo Temático:

OT 2 - Melhorar o acesso às tecnologias da informação e da comunicação, bem como a sua utilização e qualidade

Prioridade de Investimento:

PI 2.3 - O reforço das aplicações de TIC para a administração em linha, a aprendizagem em linha, a infoinclusão, a cultura em linha e a saúde em linha

Tipologia de Intervenção:

TI 50 - Promoção das TIC na administração e serviços públicos