

Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP

ETDAP 2021-2026

Reporte das Iniciativas Setoriais 2021-2023

Ministério da Economia e do Mar



CANCELADO

Descrição

Gestão de Contraordenações.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação de Cancelamento

- Os módulos destas aplicações, irão ser desenvolvidos no projeto de gestão operacional.



CONCLUÍDO

ID-CRISIS

Descrição

Capacitação nacional para resposta a crises alimentares.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Em atualização



Em atualização

Evidências de Conclusão

- Em atualização



CONCLUÍDO

ID RISK

Descrição

Sistema Nacional de Gestão de Dados do Controlo Oficial.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Em atualização



Em atualização

Evidências de Conclusão

- Notícia: [Projeto internacional ID Risk](#)





EM CURSO

CIGESCOPE

Descrição

Centro Inteligente de Gestão e Controlo Operacional.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação / Informação Adicional

- Não aplicável



POR INICIAR

Criação portal interno de serviços ASAE

Descrição

Portal ASAE com acesso reservado.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação / Informação Adicional

- Não aplicável



EM CURSO

Implementação de sistemas de
pagamento de coimas processadas a
nível da AT

Descrição

Interação com a AT na implementação da execução dos pagamentos de coimas serem processados pela AT.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação / Informação Adicional

- Em fase de estudos e definição da operação.



EM CURSO

Interação com a AMA na tramitação processual

Descrição

Interação com a AMA na tramitação processual.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação / Informação Adicional

- Em fase de estudos e definição da operação



POR INICIAR

Sistema de gestão Operacional

Descrição

Workflow documental de gestão da atividade operacional.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não aplicável



Não aplicável

Justificação / Informação Adicional

- Não aplicável



CONCLUÍDO

MyIAPMEI – Sistema integrado de atendimento empresarial

Descrição

Definir e implementar no IAPMEI uma abordagem integrada, omnicanal, orientada para a melhoria dos serviços de atendimento a empresas e empreendedores, nas vertentes informativa e transacional. Pretende-se com esta iniciativa, integrar as respostas de *frontoffice* às empresas, atualmente dispersas por várias direções e departamentos, obtendo ganhos de eficiência e potenciando a uniformização de respostas nas vertentes *online*, telefónica e presencial. Enquanto projeto de cariz multidimensional, este impactará na estrutura organizacional, no modelo de prestação dos serviços, nos processos e respetiva tecnologia de suporte.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



15 264 626 €



- A redução do número de deslocações e do tempo de espera e de atendimento
- Redução dos documentos a receber (páginas por impressão; envelopes dos CTT, etc)
- Redução do tempo para entrega do serviço solicitado por Empresas

Evidências de Conclusão

- Trata-se de um projeto de cariz interno, de requalificação do suporte ao atendimento empresarial, consubstanciado em duas Plataformas, nomeadamente:
 - Plataforma Altitude: para o serviço de *call center*;
 - Plataforma "OS TICKETS": que permite de uma forma eficiente, a gestão dos emails (de empresas, empreendedores e entidades diversas), que entram nas diversas caixas de email do IAPMEI (apenas as que estão ao serviço do cliente externo), sobretudo da caixa info@iapmei.pt.



CONCLUÍDO

Academia Digital

Descrição

Plataforma de gestão de toda a formação, workshops e seminários disponibilizada pelas 12 Escolas do Turismo de Portugal, facilitando o acesso aos utilizadores, que, depois de um registo inicial, poderão inscrever-se em todas as ações e iniciativas disponíveis.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não quantificável, dado que quase totalidade dos cursos da Academia Digital são gratuitos.



- Nº total de ações: 2653
 - Nº total de duração: 37558
 - Nº total de participantes: 102393
 - Híbrido: 64 (2%)
 - Presencial: 885 (33%)
 - À distância: 1704 (64%)
- Os benefícios gerados traduzem-se pela utilização massiva da plataforma pelos seus utilizadores e pelos ganhos na aquisição de novas competências e aprendizagens.

Evidências de Conclusão

- Teste piloto de utilização da ferramenta conseguido com sucesso. Em curso, o plano de renovação de licença para a integração gradual da sua utilização a outras áreas de negócio e de novas ferramentas.



CONCLUÍDO

CRM – Turismo

Descrição

Desenvolvimento de uma plataforma de CRM – *Customer Relationship Management*.

Benefícios Quantitativos e Qualitativos



Não quantificável, dada a variabilidade dos pedidos operados no CRM.



- N.º de pedidos respondidos: 789
- N.º de pessoas alcançadas: 299

- Os benefícios serão gerados com a mais intensa utilização da ferramenta e os ganhos de produtividade e de capacidade de dispor de visão integrada do cliente.

Evidências de Conclusão

- Teste piloto de utilização da ferramenta conseguido com sucesso. Em curso, o plano de gestão da mudança para expansão gradual da utilização a outras áreas de negócio.