

Designação do projeto | APA - SI 2020

Código do projeto | POCI-05-5762-FSE-037757

Região de intervenção | Lisboa

Entidade beneficiária | Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

Data de início | 2016-01-11

Data da aprovação | 2016-04-27

Data de conclusão | 2019-07-19

Custo total elegível | 3.667.181,66 €

Apoio financeiro da União Europeia | 2.053.621,76 €

Apoio financeiro público nacional | 1.613.559,9 €

Objetivos, atividades e resultados atingidos | A operação proposta divide-se em 3 grandes objetivos:

o Promoção de uma administração em rede, através da consolidação da integração dos sistemas de informação integrando e melhorando alguns módulos centrais, novos desenvolvimentos com vista a desmaterializar os módulos de Emissões Atmosféricas ou o Título Único de Ambiente;

o Implementação de um modelo de atendimento integrado e descentralizado em toda a APA - Análise do modelo de atendimento atual (cidadão, empresas, e entidades públicas) em toda a APA (serviços centrais e desconcentrados, aferição de quais os canais atendimento, comunicação institucional, presença em eventos, comunicação oficial; desenvolvimento de modelo único para toda a APA, que inclua todos os canais (on-line - canal preferencial - telefónico e presencial), definição de procedimentos comuns e normalização da comunicação institucional;

o Desenvolvimento de instrumentos de gestão e monitorização, melhoria da Qualidade e estruturação de dados, integração de ferramentas de análise de um Datawarehouse concebido de modo a permitir a análise e cruzamento de informação usando ferramentas de suporte à decisão.