

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Designação do projeto: UT360º: Balcão de atendimento ao utente segundo uma visão de 360º

Código do projeto: POCI-05-5762-FSE-039020 (ex-POCI-02-0550-FEDER-012606)

Objetivo principal: Melhorar a capacidade institucional das autoridades públicas e partes interessadas e a eficiência da administração pública 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.

Data de aprovação: 2018-06-21 (na sequência do processo de reenquadramento)

Data de início: 2016-03-01

Data de conclusão: 2018-02-28

Total de Investimento: 655.342,32€

Elegível: 639.116,29€

Incentivo: 543.248,85€

Descrição:

Os utentes são a razão de existência de qualquer instituição de prestação de cuidados de saúde. É missão do CHEDV que sejam prestados os melhores cuidados, sejam eles: clínicos, assistenciais, de acompanhamento ou de acesso à informação.

Neste sentido, o atendimento ao utente no CHEDV, em todas as suas vertentes, representa uma peça fundamental nessa missão, permitindo que seja estabelecida uma comunicação adequada entre utentes e a instituição. No levantamento inicial de diagnóstico ao atendimento prestado aos utentes, verificou-se que:

- os atendimentos são prestados pelos diversos serviços em canal telefónico e presencial, não sendo comum a utilização de meios eletrónicos.
- os serviços prestam o atendimento de forma não coordenada, não programada e não normalizada o que provoca distúrbios no normal funcionamento dos serviços.
- é comum o utente ter de se deslocar a mais do que um secretariado (ponto de atendimento) para poder proceder à marcação de atos e solicitar informação.

Estas situações têm por consequência:

- uma menor eficiência;
- tempos não adequados de resposta;
- existência de formas diferenciadas de atendimento entre os diversos serviços;
- o agendamento de vários atos para um mesmo utente no âmbito do mesmo episódio para datas e locais diferentes, levando a que o utente tenha de realizar

mais deslocações e faltar ao trabalho com custos quer para o utente quer para a sua entidade patronal;

- custos acrescidos de comunicação ao terem de ser realizados mais contactos com o utente seja por via telefónica, SMS (notificações) e/ou carta (convocatórias);
- encaminhamentos de chamadas de forma não coordenada provocando distúrbios das normais tarefas dos profissionais/serviços sendo que nalguns casos se estima que possam chegar a 30% do tempo efetivo de trabalho;
- insatisfação dos utentes.

Assim, sentimos que adotando e promovendo as melhores práticas de atendimento, utilizando e adaptando as ferramentas tecnológicas atualmente disponíveis no mercado para ampliar os canais de atendimento e melhorar a eficiência, há uma grande oportunidade de melhoria efetiva do atendimento aos utentes do CHEDV.

Objetivos e Resultados:

A solução proposta visou a criação de uma solução integrada de atendimento administrativo aos utentes com ganhos relevantes na eficácia e eficiência desses contactos e, conseqüentemente, com melhoria expressiva da qualidade sentida pelo utente, designadamente, através de:

1. Disponibilização de um modelo de atendimento e comunicação multisserviços, multicanal e integrado;
2. Aumento da qualidade de serviço;
3. Melhoria na eficácia e eficiência:
 - a) Redução do tempo médio de atendimento;
 - b) Libertação de pressão no atendimento presencial e telefónico direto, encaminhando os utentes para atendimento automatizado presencial via quiosque e/ou via portal web / móvel para muitos dos processos com impacto direto nos custos de recursos humanos;
 - c) Aumento da resposta satisfatória a solicitações dos utentes no primeiro contacto;
 - d) Aumento da acessibilidade fruto de uma maior disponibilidade horária, através e novos canais desmaterializados e disponíveis 24x7;
 - e) Aumento da acessibilidade pela ampliação do período de disponibilidade de acesso, fruto da introdução de tecnologia de acesso via internet e acesso adequado a dispositivos móveis;
 - f) Redução ou eliminação do encaminhamento interno de chamadas com redução das interrupções às normais tarefas dos colaboradores, alcançando-se, desta forma, um aumento da sua produtividade e índices de satisfação;
 - g) Redução de custos de comunicação atuais (telefónico, correio, sms) de e para o utente, através da redução do número de interações necessárias e da implementação de novos canais de comunicação.

O projeto Utente 360º representou para o CHEDV uma nova etapa nos processos de atendimento ao utente, inovando através da introdução de alterações significativas:

- Quer pela qualificação do atendimento dos serviços,
- Quer pela simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos, melhorando a eficiência e disponibilizando a informação onde necessário, quando necessário e no formato adequado, disponibilizando um modelo de atendimento e comunicação multisserviços e multicanal capaz de responder às solicitações do utente;
- Quer através da utilização das tecnologias de informação e comunicação enquanto infraestrutura de suporte ao processo de modernização e ferramenta de suporte aos canais de prestação digital de serviços públicos de forma integrada e totalmente desmaterializada aproveitando e fomentando o potencial existente atualmente na taxa de utentes com acesso internet e da adoção de equipamentos móveis com acesso à internet.