

## Ficha do Projeto

**Designação do Projeto** – Desafio de excelência da NOVA IMS

**Código:** POCI-02-0550-FEDER-035451

**Entidade Beneficiária:** Universidade NOVA de Lisboa – NOVA IMS

**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

**Custo Total Elegível | Investimento:** 733.639,81€

**Apoio Financeiro da União Europeia:** 417.807,87€

**Data de Início:** 01-08-2018

**Data de Fim:** 30-09-2022

### Enquadramento do Projeto:

O projeto “Desafio de Excelência da NOVA IMS”, implementar um modelo de excelência que permita desmaterializar os procedimentos internos do NOVA IMS, otimizar o seu funcionamento, identificando e melhorando os processos internos de trabalho e disponibilizando um conjunto de ferramentas que vão servir de suporte ao processo de modernização e capacitação.

## Objetivos do Projeto:

Esta operação irá contribuir para a simplificação e desmaterialização de processos e reforçar o foco da instituição nos aspetos formativos, permitindo-lhe potenciar as suas vantagens competitivas.

O projeto “Desafio de excelência da NOVA IMS”, irá permitir qualificar a prestação do serviço prestado pela NOVA IMS através da capacitação e da melhoria dos serviços nos seguintes domínios de atuação:

- Promover um ensino, investigação e desenvolvimento de excelência nas áreas da gestão de informação e dos sistemas de informação;
- Proporcionar educação de elevado nível de qualificação a mais de 1500 alunos, 25% dos quais estrangeiros.

Incidindo nos seguintes vetores:

- Analisar regularmente o desempenho dos seus processos e o impacto junto dos clientes, nomeadamente quanto à sua satisfação, de modo a desencadear ações tendo em vista a melhoria contínua do desempenho dos serviços prestados e da eficácia e eficiência dos serviços prestados;
- Desenvolver métodos de gestão baseados na autonomia, na responsabilidade e no respeito mútuo dos intervenientes;
- Implementar uma estratégia de comunicação externa global que permita uma maior aproximação aos alunos e potenciais alunos;
- Implementar um atendimento de excelência que permita um alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez e custo reduzido;
- Prestar um serviço de excelência com vista à fidelização dos alunos e captação de novos alunos.

## Resultados

Com a implementação da nova ferramenta, pretende-se assegurar uma perfeita integração dos serviços que são disponibilizados on-line com as ferramentas de backoffice, permitindo que ao ser submetido um determinado formulário/pedido, este seja automaticamente registado na gestão documental e dê início de imediato ao work flow de tratamento que lhe esteja associado.

## Localização do Projeto

**Morada:** Campus de Campolide, 1070-312 Lisboa

**NUT II:** Lisboa

A Operação é de âmbito nacional.