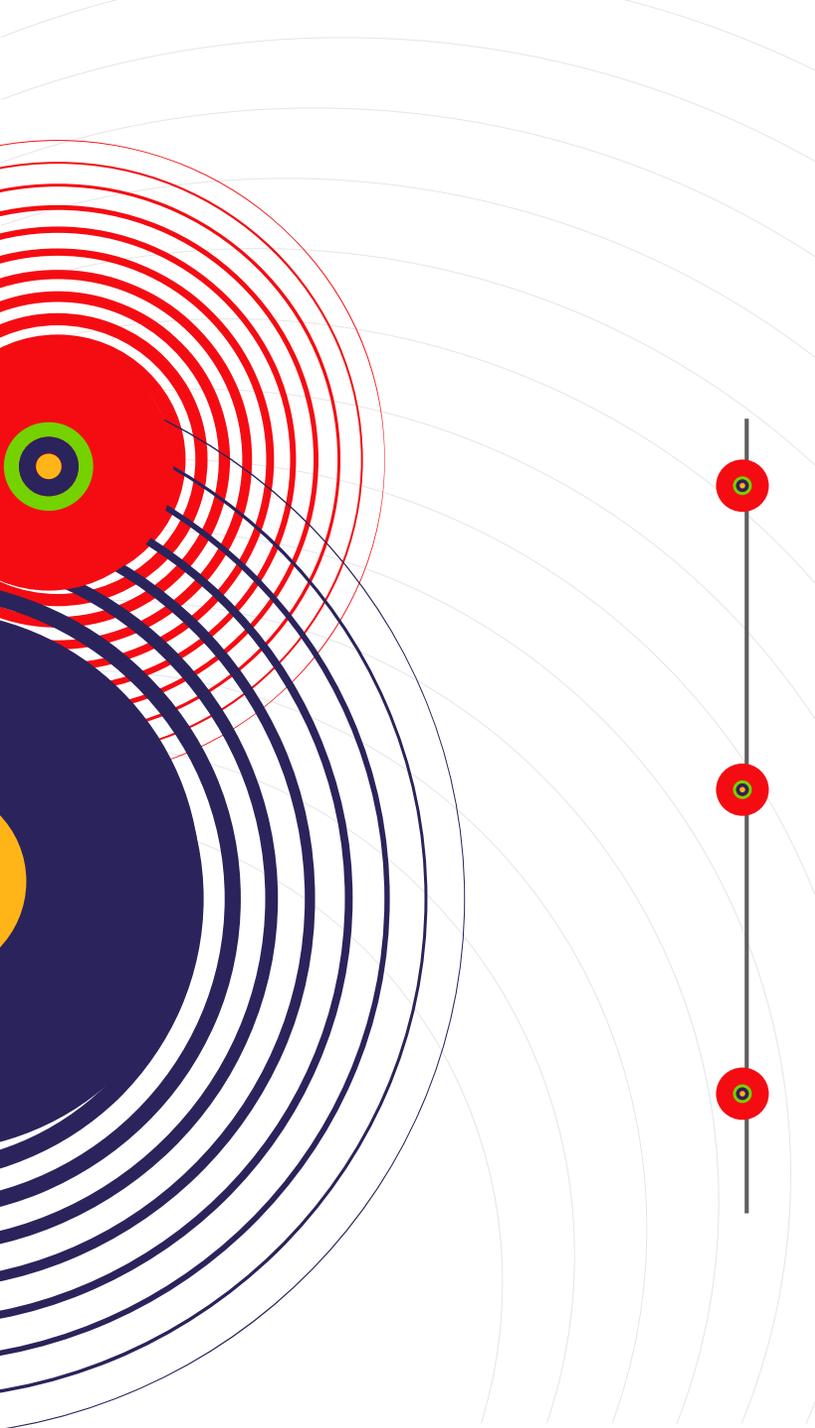


Capacitação e Acesso à Informação

Os Fundos Europeus mais próximos de si

07/05/2024

Alinhamento



1. Novo Posicionamento

2. Modelo de Relacionamento de Proximidade

3. Serviços de proximidade

Novo Posicionamento

Drivers de mudança

OE4. Elevar a capacidade do ecossistema de gestão dos fundos europeus

- Intensificar o papel de coordenação da gestão de fundos europeus sob a responsabilidade da AD&C, promovendo maior articulação com os atores do ecossistema através do reforço do papel das redes de articulação funcional.
- Desenvolver e disseminar conhecimento e competências, fomentando uma cultura colaborativa de elevação da capacidade dos vários atores na gestão de fundos europeus.
- Potenciar a simplificação, normalização e consolidação de processos e procedimentos, em articulação com os parceiros, promovendo o aumento da eficiência e eficácia de funcionamento do ecossistema de gestão dos fundos europeus, através do incremento da utilização de meios tecnológicos e digitais e melhor planeamento e gestão de recursos.



Relatório do Grupo de Trabalho para a Simplificação

de Procedimentos em Projetos de I&D

Despacho n.º 5000/2019

P.2.1 e) Help desk eficaz

Garantir a existência de um help desk para suporte efetivo, on-line (telefone ou chat) em horário normal (p.ex., 9h-12h e 14-18h), que permita esclarecer, em tempo útil, dúvidas formais no preenchimento de candidaturas^[1].

A melhoria significativa da eficiência de d) reduzirá certamente a necessidade de recurso a este serviço.

Será de considerar a possibilidade de alargar esta valência a projetos não I&D^[2].

[1] Embora existam OI com call centers e o PT2020 tenha um canal para dúvidas/questões – Balcao2020, os promotores e a comunidade científica queixam-se de dificuldades neste domínio. Os AG/OI justificam a situação com a escassez de recursos humanos, mas a verdade é que o esforço evitado para diminuir/eliminar erros será despendido posteriormente com o retrabalho causado pela presença desses erros.

[2] Para o IAPMEI, o helpdesk é uma necessidade transversal a todo o PT2020, devendo a sua criação aproveitar estruturas de atendimento existentes nos organismos que já dão suporte às empresas (p.ex., o call center do IAPMEI) e podendo funcionar numa mesma rede com apoio de soluções de software tipo talkdesk. Deve ser construído um repositório de informação partilhado com FAQs comuns, que possam ser usadas, nesse âmbito, por todos os OI.

- Harmonização do serviço de *helpdesk* permitirá uma **resposta robusta e coerente às necessidades dos beneficiários finais**

Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C) deverá lançar até ao final do primeiro trimestre de 2022 uma Linha dos Fundos para responder melhor a todas as dúvidas dos cidadãos neste período de transição entre os quadros comunitários Portugal 2020 e Portugal 2030. Desde o potencial cliente dos fundos, ainda à procura de informação sobre as oportunidades de financiamento existentes para o seu projeto, até ao beneficiário dos fundos, que já precisa de apoio para resolver problemas relacionados com a execução do seu investimento.

A LINHA DOS FUNDOS PROMETE INFORMAR E APOIAR NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS. CHEGA NO FINAL DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022

Descomplicar Agência para o Desenvolvimento e Coesão quer tirar todas as dúvidas com a Linha dos Fundos. Também vem aí a Academia de Fundos

“Fundos devem ser mais simples para todos”

Portugal 2030 Menos papéis e Linha dos Fundos em abril

A AD&C – Agência para o Desenvolvimento e Coesão celebrará três protocolos para facilitar a vida de quem precisa dos fundos

A Linha dos Fundos – que promete tirar todas as dúvidas sobre os apoios europeus do Portugal 2030, do Portugal 2020 ou do Plano de Recuperação e Resiliência – vai arrancar com testes em março para abrir oficialmente no início de abril.

Na primeira linha do serviço deste serviço de atendimento ao público estará uma equipa de sete operadores, um supervisor e um coordenador. A Linha dos Fundos funcionará todos os dias úteis das 9h às 18h, seja para informar os potenciais interessados nos subsídios e empréstimos da União Eu-

ropeia quanto às candidaturas, às operações aprovadas ou aos pedidos de pagamento de fundos. É prestar apoio técnico a quem utiliza a plataforma do Balcão dos Fundos na internet. O novo serviço de atendimento está a ser operacionalizado em tempo recorde graças a uma parceria entre a Agência para o Desenvolvimento e Coesão

Protocolo com a Agência para a Modernização Administrativa permite aos cidadãos tirar todas as dúvidas sobre fundos

(AD&C) e a Agência para a Modernização Administrativa

apoiar na jornada de acesso e execução dos seus projetos. Acreditamos que este acompanhamento beneficia a qualidade dos projetos e gera melhores impactos na economia e na sociedade”, disse Nuno Oliveira Santos, o presidente do conselho diretivo da AD&C. “Este é um sinal de que a administração pública é cada vez mais um conjunto de serviços de excelência que se articula e trabalha em rede para prestar um melhor serviço público”, acrescenta o líder da entidade que coordena a aplicação dos fundos europeus em Portugal.

“Trata-se de um serviço multicanal de atendimento integrado com informações sobre fundos, apoio técnico ao portador de informação sobre avisos

de forma eficiente e integrada. Serviços semelhantes – como a Linha do Cidadão ou o Centro de Atendimento Consular – já realizaram, com enorme sucesso, cerca de dois milhões de atendimentos.”

Menos papéis

A 21 de janeiro, a AD&C celebrou outro protocolo para troca de informação com a Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC) que promete agilizar vários dos passos necessários até ao pagamento dos fundos europeus.

Em causa está um protocolo de comunicação entre as duas entidades (o chamado *webservice*) para “verificar o estado de inscrição de um membro da

às despesas submetidas a cofinanciamento”.

Por outras palavras, a AD&C saberá em permanência se os contabilistas estão certificados para os atos em que representam os beneficiários dos fundos europeus. É menos um papel. Na ocasião, a bastonária da OCC, Paula Franco, salientou a importância dos contabilistas

Parceria com o Portal Base e os contabilistas certificados permite desburocratizar o acesso aos fundos europeus

“na certificação de todos esses processos, nomeadamente nos

o Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção (IMPIC). Esta entidade tem por missão regular e fiscalizar o sector da construção e do imobiliário ou gerir o Portal BASE dos contratos públicos.

O protocolo visa a “disponibilização da informação constante das bases de dados do Portal BASE, relativa aos contratos públicos sinalizados pelos beneficiários, exclusivamente em cada operação financiada pelos fundos europeus”. Esta será depois disponibilizada pela AD&C às entidades responsáveis pela análise, aprovação e acompanhamento dos projetos cofinanciados pelos fundos comunitários ou pelo PRR.

Neste contexto, o protocolo de colaboração com o IMPIC



Modelo Relacionamento

Proximidade

- Estratégia voltada para a gestão do **relacionamento**, do entendimento e **antecipação** das **necessidades** dos parceiros e beneficiários, considerando que são estes que ditam a qualidade e a funcionalidade dos produtos e serviços, num espaço digital e inclusivo
- Cultura de **orientação** para o beneficiários e potenciais beneficiários
- Criação de uma dinâmica totalmente nova ao integrar a gestão da informação, a comunicação interativa e produção customizada
- Criação de relações de valor e de **confiança**, atendendo às suas necessidades, maximizando a satisfação e garantindo que estes tenham uma experiência de **excelência**
- Aposta na entrega de conexões mais humanas e experiências memoráveis em todos os pontos de contato
- Implementação de uma cultura de atendimento de **proximidade** “one to one” junto dos beneficiários, que mitigue distanciamentos e garanta respostas adequadas

Serviços

Balcão dos Fundos

- Ponto de acesso para aproximar os atores dos fundos europeus
- Centralização dos canais de acesso com aplicação do princípio only once;
- Foco na usabilidade com disponibilização de funcionalidades (centralizador de mensagens, ajuda em contexto, entre outros)
- Harmonização do formulários de candidatura

The image displays a composite of three screenshots from the Balcão dos Fundos application. On the left is the login page, featuring the logo, a welcome message, and input fields for 'Utilizador' and 'Palavra-passe'. In the center is a circular image of a man and a woman on a beach looking at a laptop. On the right is a 'Ajuda em Contexto' (Contextual Help) overlay. This overlay contains a 'Mensagem' (Message) box with a warning icon and text: 'O campo Código do Serviço de Finanças da Sede é de preenchimento obrigatório.' Below this are form fields for 'Código do Serviço de Finanças da Sede', 'Tipo de Entidade', and 'A entidade possui atividade aberta?'. To the right of the help overlay is a '23 itens detetados' (23 items detected) list with error icons and green checkmarks next to each item, such as 'Dados da Atividade + Serviço Finanças' and 'Contactos + Nome'. A 'SEGUIENTE' button is visible at the bottom right of the interface.

Serviços

Linha dos Fundos

- Serviço multicanal de apoio a todos os que queiram ter interação com os fundos europeus
- Diferentes canais para chegar aos mais variados perfis de beneficiários
- Simplificação no catálogo de serviços disponibilizado (apoio técnico, avisos e operações e informação geral)
- Automatismos de reencaminhamento, integrando linhas especializadas de atendimento
- IA para apoio num 1º contato, com incorporação de respostas às questões mais frequentes



Os Fundos Europeus mais próximos de si.



EaSI.PORTUGAL



Fale Connosco

Nos dias úteis, entre as 9h00 e as 18h00.
800 10 35 10 (gratuito - chamadas nacionais).
00351 300 00 39 87 (custo de chamada para rede fixa nacional - chamadas internacionais)



Suporte

[Clique aqui para registar pedidos de apoio. O nosso suporte dá-lhe apoio técnico e também informações sobre os fundos europeus e o estado das suas operações](#)



Email

Através do linhadofundos@linhadofundos.pt respondemos às suas questões sobre fundos europeus. Quando recebermos a sua mensagem, enviamos uma notificação



Videochamada

Agende uma hora para esclarecer as suas dúvidas sobre como fazer o registo no Balcão dos Fundos e registar os dados da entidade



Chat

Coloque aqui as suas questões



Olá, sou o Ivo. Posso ajudar?

Serviços

Outras Iniciativas

Plano de Avisos

- Agenda a 365 dias dos Avisos a serem lançados, dando previsibilidade na gestão ao potencial beneficiário
- Simplificação e otimização da informação, com recurso a IA
- Atendimento apoiado e guiado no acesso à informação, fornecendo respostas contextualizadas
- Revisibilidade e transparência dos apoios

Avisos

- Simplificação do documento aviso
- Privilegiou a organização e a uniformização da informação
- Clareza

The screenshot shows the 'Plano Anual de Avisos' page on the Portugal 2030 website. At the top, there are logos for Portugal 2030 and the European Union, along with navigation links for 'Ajuda', 'Eventos', and 'Notícias'. Below the navigation, there are dropdown menus for 'O Portugal 2030', 'Programas', 'Avisos', and 'Plano Anual de Avisos'. The main content area features a video player with the title 'O que é o Plano Anual de Avisos?' and a play button. To the right of the video, there is a large number '459' representing the number of programmed notices, and '4.534.000€' representing the amount to be supported. Below this, there is a search bar with the text 'Escreva uma nova pergunta'. At the bottom of the page, there are filters for 'Uma ou duas páginas', 'Natureza do aviso', and 'Âmbito de atuação'. The footer includes the Portugal 2030 logo and the text '1/28'.

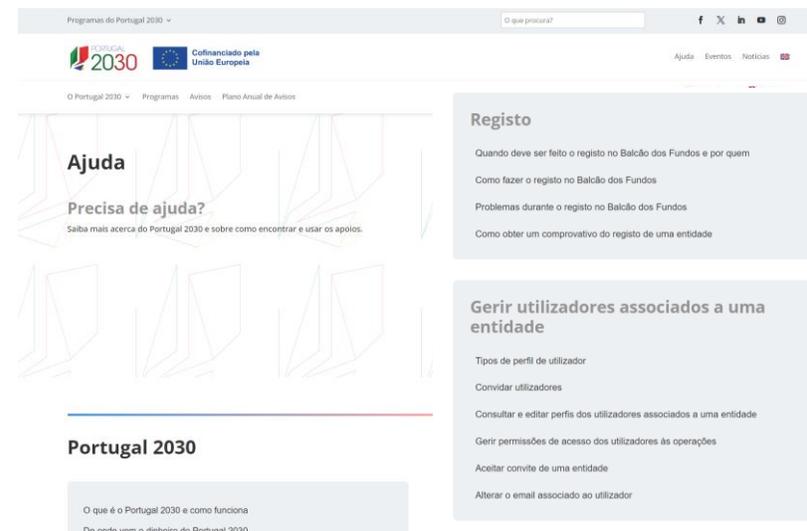


Serviços

Outras Iniciativas

Artigos de Ajuda no Site Portugal 2030

- Pequenos textos auxiliares
- Criados para orientar os utilizadores
- São informações, instruções ou soluções, referentes a problemas específicos, com dicas
- Atualizados com base nas questões mais recorrentes na Linha dos Fundos





Notas Finais

Impactos

- A lógica de **proximidade** é um processo ativo que vai além da mera informação
- Procuramos **empoderar** as pessoas para que apliquem, nas suas necessidades do dia-a-dia, o conhecimento adquirido de forma independente
- Trabalhamos para entregar **ferramentas** e os **recursos** necessários para **resolução** de questões concretas
- O foco está na **utilização da informação recebida** pelos beneficiários e potenciais beneficiários, nomeadamente, na mobilização desse conhecimento como **agentes de mudança** e de **transformação**

Obrigad

Inês Almeida ines.almeida@adcoesao.pt

www.adcoesao.pt

