

ANEXO TÉCNICO

SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (SAMA 2020)

AVISO Nº 04/SAMA2020/2019

OPERAÇÕES DE CAPACITAÇÃO (PI 11.1) DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Índice

1. Designação da Operação	3
2. Caracterização da atividade do(s) promotor(es)	3
3. Outras Operações no âmbito do SAMA 2020 e do QREN	6
4. Diagnóstico	6
5. Caracterização da operação	14
6. Caracterização da atividade da(s) entidade(s) parceira(s)	28
7. Articulação entre atividades	28
8. Resultados esperados e calendário de cada atividade da operação	30
9. Justificação da calendarização de cada atividade	31
10. População-alvo da operação	32
11. Demonstração dos benefícios diretos sobre a população localizada nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, designadamente ao nível da redução dos custos de contexto para os cidadãos e as empresas	33
12. Disposições legais, pareceres prévios e normas técnicas	33
13. Impacto e mérito da operação	33
14. Plano de sustentabilidade	35
15. Indicadores do Programa - observações	36
16. Indicadores relevantes na perspetiva do beneficiário/operação	37

1. Designação da Operação

a) Título

Portal Integrado@PV

b) Designação

A candidatura designa-se por “PORTAL INTEGRADO PARA A COMUNIDADE IPV” e possui o acrónimo Portal Integrado@PV.

c) Tipologia de Projeto, nos termos do n.º 2 do Artigo. 83.º do RECI

Este Projeto enquadra-se na Tipologia e) do ponto 3. do presente Aviso, nos termos do n.º 2 do Artigo 83.º do RECI, pois trata-se de uma operação que tem por objetivos o desenvolvimento e implementação de uma solução tecnológica com objetivo de agregar informação que facilite o seu acesso por parte da comunidade do Instituto Politécnico de Viseu (IPV) e agilize os tempos de resposta dos serviços prestados, com vista à redução das solicitações informação, valorizando a já existente nos serviços.

2. Caracterização da atividade do(s) promotor(es)

O Instituto Politécnico de Viseu (PV), criado pelo DL 513 -T/79, de 26 de dezembro, é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, administrativa, financeira e patrimonial. Os seus estatutos foram homologados pelo Despacho Normativo nº 12-A/2009, de 27 de março, publicado na II Série do D.R. de 27-03-2019.

O Politécnico de Viseu é uma instituição de ensino superior politécnico público empenhada na qualificação de alto nível dos cidadãos, destinada à produção e difusão do conhecimento, criação, transmissão e difusão do saber de natureza profissional, da cultura, da ciência, da tecnologia, das artes, da investigação orientada e do desenvolvimento experimental, relevando a centralidade no estudante e na comunidade envolvente, num quadro de referência internacional. O Politécnico de Viseu, ao afirmar-se como um espaço institucional coeso que acolhe e integra dinâmicas diferenciadas e diversificadas, cria condições para que os projetos se afirmem e se consolidem no espaço institucional.

O Instituto integra 4 Escolas na cidade de Viseu - Escola Superior de Educação (ESEV); Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV); Escola Superior Agrária (ESAV) e Escola Superior de Saúde (ESSV), e 1 Escola na cidade de Lamego – Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego (ESTGL). Também integra os Serviços de Ação Social que estão situados em Viseu, bem como os Serviços afetos, e de apoio, à Presidência que também estão localizados nesta cidade.

As várias Escolas que integram o Politécnico de Viseu oferecem 31 cursos de licenciatura, 29 cursos de mestrado, 19 cursos de pós-graduação, 6 cursos de pós-licenciatura e 34 cursos técnicos superiores profissionais. O Instituto promove a cooperação institucional e a mobilidade efetiva de

todos os seus agentes, tanto a nível nacional como internacional – designadamente no espaço europeu de ensino superior e na comunidade de países de língua portuguesa – participa em atividades de extensão à comunidade, de difusão/transferência e de valorização económica de conhecimento e assegura o acesso dos cidadãos ao ensino superior e à aprendizagem ao longo da vida.

O Politécnico de Viseu mantém uma ligação estreita com a comunidade e tecido empresarial regionais, intensificando esta relação através de uma oferta formativa adaptada às necessidades do território em que se insere. Além disso, tem assumido um papel dinâmico e integrador, focando os seus esforços em setores em que a região detém vantagens competitivas, tanto na estruturação de ofertas atrativas e sustentáveis, como na dinamização de oportunidades de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico.

Também a componente de internacionalização se tem vindo a desenvolver, principalmente através da captação de estudantes internacionais (maioritariamente, provenientes de países de língua oficial portuguesa) e da participação em eventos de *networking* que têm possibilitado o estabelecimento de várias dezenas de novas parcerias com instituições de ensino superior estrangeiras. A criação de programas de dupla titulação faz parte da estratégia de internacionalização do Politécnico de Viseu, estando já em funcionamento um primeiro programa piloto.

O Politécnico de Viseu, ciente das preocupações e Recomendações Específicas por País, provenientes das instituições europeias, pretende contribuir de forma efetiva na resposta aos desafios lançados. A candidatura a submeter ao Aviso nº 04/SAMA2020/2019 tem, por isso, como principal objetivo a desmaterialização e simplificação dos processos administrativos e académicos, a certificação de assinaturas e a interoperabilidade entre os diversos organismos públicos. Desta forma, será possível, com um menor custo, facilitar e agilizar os serviços disponibilizados pelo Instituto junto dos cidadãos e das empresas, ultrapassando as barreiras inerentes à utilização excessiva do papel, e ao recurso ao tratamento manual de dados que se encontram dispersos por várias escolas. Além disso, no contexto de um processo de modernização dos serviços a prestar às comunidades servidas pelo IPV, pretende-se ainda obviar à morosidade associada ao processo de assinaturas de autorização, de forma a aumentar o seu potencial de captação de estudantes e de prestação de serviços e transferência de conhecimento, nas suas áreas de negócio.

Dos principais processos de interação do Politécnico de Viseu com a comunidade, que serão objeto de transformação, poderemos destacar a inexistência ou o fraco conhecimento de quais as perceções, expectativas e atitudes dos *stakeholders* face ao Instituto, pelo facto de não existirem políticas e critérios comuns de comunicação online, e de não estarem identificadas todas as condições de interoperabilidade ou, quando existentes, se revelarem manifestamente insuficientes.

Com este projeto pretende-se obter uma solução que através de um acesso único (Portal Integrado), permita obter, centralizadamente, informação e serviços no que concerne aos interesses da população alvo deste projeto (candidatos, estudantes, *alumni*, entidades empregadoras e parceiros para o empreendedorismo/inação/voluntariado), permitindo disponibilizar num formato multiplataforma elementos relativos a:

- ✓ oferta formativa;

- ✓ bolsa de emprego;
- ✓ inovação e empreendedorismo;
- ✓ gestão de protocolos;
- ✓ estágios;
- ✓ bolsa de voluntariado;
- ✓ articulação com a gestão académica;
- ✓ desporto;
- ✓ cultura;
- ✓ apoios sociais;
- ✓ eventos científicos;
- ✓ eventos sociais e académicos;
- ✓ investigação e propriedade intelectual;
- ✓ internacionalização do ensino;
- ✓ serviços de extensão à comunidade;
- ✓ outra informação relevante para a comunidade do Politécnico de Viseu.

Esta solução inovadora permitirá sustentar o ecossistema das partes interessadas do Politécnico de Viseu focado na prestação de serviços aos futuros, atuais e antigos estudantes, potenciando sinergias e ciclos virtuosos de inovação e de criação de valor. Constituir-se-á, assim, como o suporte, em multiplataformas, da interação com candidatos, estudantes, *alumni*, bem como com entidades parceiras (em particular, as referidas na descrição das atividades), no desenvolvimento e partilha de interesses e benefícios mútuos. Como tal, espera-se a obtenção de um conjunto de melhorias significativas, nomeadamente em:

- Privilegiar o uso digital, reduzindo a utilização do formato em papel, agilizando os processos, tornando-os mais simples e intuitivos e rentabilizando os sistemas e bases de dados existentes, evitando redundâncias, nomeadamente ao nível da informação solicitada aos diversos intervenientes;
- Proporcionar a interatividade entre os interessados, com recurso a serviços de identificação de perfil e de alertas;
- Incentivar o empreendedorismo e a empregabilidade, bem como acompanhar o percurso profissional dos *alumni*.

Este projeto procura, assim, dar resposta à necessidade de modernizar e agilizar o processo de comunicação e de fornecimento de informação online, para além de promover a própria divulgação desta ferramenta junto de entidades empregadoras, de empreendedores e parceiros públicos e privados associados aos projetos de investigação, desenvolvimento e formação do Politécnico de Viseu, e dos seus serviços de extensão à comunidade.

A implementação deste projeto permitirá simplificar os processos e melhorar a qualidade dos serviços que lhes estão associados, bem como, simultaneamente, diminuir o custo e o tempo de realização dos mesmos. O Politécnico de Viseu passará, desta forma, a ter um novo modelo organizacional de funcionamento com características inovadoras no que concerne ao contacto e comunicação com todos os *stakeholders*. Espera-se também que, com os resultados obtidos, se possa efetuar a replicabilidade deste modelo junto de outras escolas do ensino superior em Portugal

e no Estrangeiro. Assim, este projeto contribuirá decisivamente para potenciar as vantagens competitivas da Instituição junto do meio académico e das entidades parceiras, regionais, nacionais e internacionais.

A operação a candidatar está fortemente orientada para o acesso universal aos sistemas de informação, e para a facilitação do acesso ao conhecimento e à informação.

3. Outras Operações no âmbito do SAMA 2020 e do QREN

Outras operações no âmbito do SAMA 2020

Programa Operacional	Nº de candidatura	Data de Aprovação	Incentivo Aprovado	Incentivo Realizado	Operação Concluída (S/N)
Compete 2020	022152	29-10-2017	710.201,52	638.302,03	N
Compete 2020	040516	07-01-2019	999.995,91	62.395,58	N
Compete 2020	040217	01-06-2018	15.000,00	0,00	N

Outras operações no âmbito do QREN:

O Politécnico de Viseu não apresentou candidaturas no âmbito do QREN.

Outras operações no âmbito do QREN

Programa Operacional	Nº de candidatura	Data de Aprovação	Incentivo Aprovado	Incentivo Realizado	Operação Concluída (S/N)

4. Diagnóstico

4.1 Situação atual

As Escolas Superiores do Instituto Politécnico de Viseu encontram-se geograficamente dispersas. Quatro dessas Escolas – Escola Superior de Educação, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, Escola Superior Agrária e Escola Superior de Saúde – situam-se na cidade de Viseu, mas com diferentes localizações. Também na cidade de Viseu estão os Serviços da Presidência e os Serviços de Ação Social. A cerca de 60 quilómetros, em Lamego, situa-se a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego.

O Politécnico de Viseu integra ainda os Serviços Centrais, onde se incluem as áreas de Recursos Humanos, Financeira e Administrativa.

Cada uma das Escolas Superiores funcionou ao abrigo da autonomia administrativa, financeira, científica, pedagógica e estatutária até à publicação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei 62/2007, de 10 de setembro). A implementação desta legislação provocou a necessidade de uniformização dos vários processos, sistemas de gestão e de trabalho, então em vigor, o que se revelou fundamental para melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços e da informação disponibilizados. No entanto, e apesar de toda a evolução e melhorias realizadas ao longo dos últimos anos, continua a verificar-se um conjunto de problemas originados pela dispersão da presença online do Politécnico de Viseu e das suas Unidades Orgânicas, até ao momento sem verdadeira aposta nas novas plataformas móveis e, portanto, com uma insuficiente interatividade e interoperabilidade das soluções existentes, o que se traduz numa ineficiente e ineficaz prestação dos serviços do Instituto ao nível de:

- a) **Divulgação da oferta formativa:** maior alinhamento na divulgação da oferta formativa do Instituto junto de potenciais interessados, nacionais e internacionais, com uma articulação com o sistema de gestão académica no quadro de intenções de candidatura aos cursos e formações disponibilizadas, o que significa que, atualmente, estão a ser desaproveitadas oportunidades de dinamização junto dos atuais e antigos alunos, bem como junto de outros utilizadores já credenciados no sistema atual do Instituto.
- b) **Integração e Gestão dos Stakeholders:** não existe um sistema que integre e faça a gestão dos contactos junto de todos os *stakeholders* do Instituto, entendendo-se como tal todos os utilizadores individuais e coletivos do politécnico e, também, entidades parceiras que contribuam positivamente para a criação de valor e identificação de soluções partilhadas para as necessidades e problemas da comunidade do Politécnico de Viseu (interna e externa). Como exemplos de entidades externas com as quais o Instituto mantém contactos regulares e existe participação conjunta frequente em iniciativas de carácter técnico (formação ou projetos), cultural, social, etc., refiram-se as empresas, associações de desenvolvimento e de outra natureza, unidades hospitalares, autarquias, comunidades intermunicipais, entre outras. O presente projeto contribuirá de forma decisiva para a melhoria da gestão daqueles contactos, facilitando não só a comunicação nos dois sentidos, mas também a gestão documental de protocolos que, frequentemente, o envolvimento conjunto com as referidas entidades externas pressupõe.
- c) **Área de Desenvolvimento & Investigação:** não existe nenhum espaço digital que albergue como utilizadores individuais, todos os estudantes e *alumni*, assim como investigadores e outros colaboradores envolvidos em atividades I&DI, comunidades e centros de investigação, financiadores, associações empresariais, municípios e outras entidades, nacionais e internacionais. Desta forma, é dificultada a possibilidade de realizar o *matching* entre as oportunidades e os projetos e os investigadores, estudantes, *alumni* e candidatos a bolseiro de investigação, e reduz-se a capacidade para albergar e acolher iniciativas e ideias, grupos colaborativos de discussão, laboratórios de I&DI e linhas de investigação.
- d) **Área do Empreendedorismo:** não existe uma área que possibilite o desenvolvimento de projetos empreendedores permitindo albergar e acolher iniciativas, grupos colaborativos de

discussão, criadores de laboratórios de inovação, incubadoras e *start-ups*. De salientar o desaproveitamento atual do papel crítico dos investigadores do Politécnico de Viseu e dos *alumni* como catalisadores da inovação e de acesso ao mercado e comunidade externa dos grupos empreendedores.

- e) **Área de Empregabilidade:** não existe no Politécnico de Viseu um sistema único e integrado que envolva não só a inserção no mercado trabalho dos seus alunos, mas também estágios curriculares e profissionais, no quadro do acesso às profissões.

É, assim, requisito fundamental que os investimentos a realizar na presente candidatura permitam a obtenção de uma solução integradora que, recorrendo a uma abordagem assente em técnicas de *Costumer Relationship Management* (CRM) e de *data mining*, permita uma interação do Instituto com os utilizadores (credenciados ou potenciais), que seja feita à medida dos interesses específicos que dinamicamente serão reconhecidos e identificados ao longo do histórico de interações desse utilizador com o ecossistema proposto. Deverá ser também privilegiada a interatividade e interoperabilidade com soluções existentes ou emergentes, que contribuam positivamente para o benefício, envolvendo as seguintes dimensões:

- captação de novos estudantes
- aumento da empregabilidade dos diplomados
- melhoria da envolvimento da comunidade no processo e ensino aprendizagem (contribui para o saber-fazer, aprendizagem em contexto real de trabalho)
- integração dos antigos alunos nas atividades, objetivos e iniciativas do Politécnico de Viseu
- aumento da cooperação com outras entidades públicas e privadas

4.2 Atuais processos objeto de transformação

O projeto permitirá a transformação digital dos sistemas e das formas de informação e comunicação ao dispor do Politécnico de Viseu, através de uma clara aposta na simplificação dos processos e na facilitação do acesso a um conjunto alargado de serviços, tecnologias digitais e instrumentos de recolha de dados elencadas no diagnóstico efetuado. Estas transformações serão especificamente dirigidas não só ao perfil de cada utilizador, de uma forma agregadora e integradora da informação a prestar, mas também em relação à comunicação com os *stakeholders*.

Para o efeito, será necessário proceder à implementação de uma solução *Front End* de suporte multiplataforma, constituída por 5 módulos:

I. Captar Candidatos

O Politécnico de Viseu tem vindo a desenvolver ações que visam atrair um maior e mais qualificado número de estudantes. Se no passado uma parte significativa destas ações pressupunha o contacto pessoal com os potenciais novos estudantes e com os seus pais (ou encarregados de educação), na atualidade a maioria dos estudantes chega ao politécnico através da informação disponível no nosso sítio da internet.

Considera-se, portanto, que as tecnologias e dispositivos digitais, existentes na atualidade, são poderosos veículos de divulgação e captação de estudantes, nomeadamente, por promoverem uma maior interação entre todos os intervenientes, em tempo real e à distância de um *click*, possibilitando uma gestão mais eficaz da informação e dos recursos.

O Politécnico de Viseu necessita de uma utilização mais intensa e adequada de ferramentas digitais no seu processo de captação de estudantes, na medida em que o seu uso potencia, de uma forma personalizada e remota, a divulgação e gestão da informação associada à oferta formativa disponível, permitindo um melhor esclarecimento das condições de acesso e de ingresso no ensino superior, viabilizando uma conveniente gestão de leads, e constituindo ainda um poderoso instrumento para a captação de estudantes internacionais, através da difusão das ações de divulgação internacionais em que o Politécnico de Viseu participa. O uso dessas ferramentas facilitará o acompanhamento e esclarecimentos a prestar aos estudantes durante as candidaturas, o planeamento e a divulgação das ações de acolhimento e de inclusão desses estudantes, bem como o apoio a prestar aos estudantes para a regularização da sua permanência legal em Portugal.

Pretende-se a divulgação multilingue através de ferramentas digitais da oferta formativa aos potenciais interessados, nacionais e internacionais, permitindo a inscrição como utilizador dos potenciais candidatos, que poderá evoluir para identificação com certificação forte, em função do reforço dos laços através do histórico de interações acumulado. Este módulo será articulado com o sistema de gestão académica no quadro de intenções de candidatura a cursos e formações oferecidas e integrará políticas de interação com os candidatos em multiplataforma, que permitirá a futura divulgação proactiva e personalizada das ofertas formativas (conferentes de grau ou outras) consideradas de maior interesse para o candidato, através de técnicas de CRM.

Impacto – aumento do número de candidatos e estudantes; constituir uma base de dados de contactos para futura divulgação da oferta formativa; conceber e desenvolver novas ofertas formativas.

II. Eventos e Comunidade

O Politécnico de Viseu pretende ser um veículo de coesão institucional, agregando num único sítio a informação e os eventos das diferentes escolas e estruturas orgânicas, contribuindo dessa forma para uma maior visibilidade da instituição perante os diferentes públicos internos e externos.

Albergará digitalmente a comunidade do Instituto, integrando em rede os diversos atores que participam na partilha, prestação ou desenvolvimento de benefícios, apoio e serviços de carácter social, desportivo e cultural, visando a criação de qualidade de vida para a comunidade, e estabelecendo o *matching* entre disponibilidades e necessidades, numa lógica de produção colaborativa e de economia circular (bolsas de colaboração para estudantes do Instituto, desporto, criação de grupos de interesse, atividades culturais, voluntariado,

mobilização para causas sociais emergentes, promoção da saúde e atividades de associativismo estudantil).

Impacto – melhorar a qualidade de vida; promoção da cidadania ativa e empenhada; redução do abandono escolar.

III. I&DI

O Politécnico de Viseu como entidade geradora de conhecimento nos domínios dos serviços digitais, economia circular, indústrias transformadoras, inovação na educação, sistemas alimentares & recursos naturais, gestão, turismo e saúde, tem como um dos seus objetivos fomentar o financiamento competitivo para ID&I em consórcio com empresas e outras entidades do sistema científico e tecnológico nacional e internacional. O impacto e os indicadores de performance destes projetos ID&I capitalizam em desenvolvimento e inovação para as indústrias, empresas e associações locais e regionais. A intervenção ID&I é uma necessidade dos territórios que se pretendem assumir como inovadores, competitivos e preocupados com o emprego e o equilíbrio social, contribuindo para uma economia mais circular e ambientalmente mais sustentável. O financiamento em ID&I é, por conseguinte, uma necessidade visando dinamizar a inovação nos sistemas produtivos e sociais, locais e regionais, a partir de ativos específicos do território e contribuir para uma maior produtividade, nível educacional e taxas de emprego da Região Centro. O conhecimento e a tecnologia gerados podem trazer imensos benefícios económicos e sociais. Uma gestão de Propriedade Intelectual (PI) robusta pode contribuir para que esse valor seja maximizado e protegido. A PI acrescenta outro patamar para o Politécnico de Viseu disseminar o conhecimento gerado e utilizá-lo no setor económico. Mecanismos digitais de suporte a uma gestão adequada de PI podem ser facilitadores da interação que se pretende entre a investigação aplicada e o tecido económico local, regional e nacional.

Este módulo incorpora os estudantes e *alumni*, os investigadores e outros colaboradores de atividades I&DI bem como comunidades e centros de investigação, financiadores, associações empresariais, municípios e outras entidades. Será reforçada a sua articulação com o módulo de Empreendedorismo.

Impacto – aumento do *impact factor* da investigação no Instituto e do n.º projetos de I&DI partilhados com a comunidade externa; aumento da transferência de conhecimento.

IV. Empreendedorismo

O empreendedorismo não se refere exclusivamente ao ato individual de criação, aparecendo também frequentemente associado à dimensão organizacional, seja ela de natureza económica, cultural, social, entre outras. Na medida em que o Instituto integra o empreendedorismo como objeto de estudo em vários cursos da sua vasta oferta formativa, para além de assegurar intervenção em vários daqueles domínios, apresenta-se esta operação como uma oportunidade de excelência para o desenvolvimento de uma plataforma que permita uma gestão integrada das atividades nesta área. Como objetivos fundamentais

sublinhem-se não só a exploração de sinergias no contexto das diversas, mas também no que concerne à sua interação com empresas e outras organizações do meio envolvente externo.

Concretamente, esta plataforma, para além de facilitar e motivar para a participação de alunos e docentes em concursos de ideias e apoiar as atividades das diversas unidades curriculares em que o tema do empreendedorismo seja abordado, permitirá ainda o reforço de relações com o exterior, ao apresentar a potenciais interessados (promotores e investidores) as ideias produzidas, ou mesmo servindo de veículo a solicitações externas para eventual desenvolvimento no Politécnico de Viseu.

Esta ferramenta facilitará a interação entre alunos e docentes das várias unidades curriculares de empreendedorismo e viabilizará o aprofundamento progressivo de ideias de negócio ao longo do percurso académico dos alunos (e grupos), de modo a que em cada ano curricular vão sendo acrescentadas etapas do processo, no âmbito das especificidades das diversas unidades curriculares.

A plataforma deverá ainda constituir-se como um instrumento privilegiado de interação com outras plataformas nacionais e internacionais (como, por exemplo "*Beta-i*" e "*Born for Knowledge*") dedicadas à temática do empreendedorismo, através das quais se potencie o envolvimento em concursos de ideias, se tome conhecimento de eventuais apoios financeiros aos projetos de negócio e se facilite o envolvimento em redes relacionais de natureza empreendedora.

Impacto – aumento da empregabilidade pela criação do próprio negócio e de novas oportunidades de investigação e de financiamento para desenvolvimento de novas áreas.

V. Empregabilidade IPV

Inclui todos os estudantes e *alumni* e envolve também o IEFP, entidades empregadoras, respetivas associações, ordens profissionais, agências de emprego nacional e internacional. Envolve a inserção no mercado trabalho e também estágios curriculares e profissionais, no quadro do acesso às profissões.

Impacto – aumento da empregabilidade; evidência das tendências de mercado potenciadora de conceção e desenvolvimento de novas ofertas formativas.

Esta candidatura possui carácter de Inovação com impacto muito relevante no modelo organizacional do Instituto, traduzindo-se num elevado grau de simplificação e de desmaterialização de processos e potenciando fortemente a intensidade de utilização das TIC. O projeto contempla uma inovação de natureza radical para o Instituto e nova para a Administração Pública, pois traduzir-se-á numa solução inovadora e integradora que proporcionará a junção de 4 variáveis que, habitualmente, funcionam em separado: ensino, investigação, empregadores e comunidade.

4.3 Análise de custo/benefício da operação

Custos detalhados de implementação e de exploração a 3 anos

Valor de investimento (IVA incluído), com a presente operação, nas várias atividades:

Estudo das perceções e expectativas dos *stakeholders*: 12.300 €

Definição de requisitos e desenho da solução: 39.360 €

Desenvolvimento e implementação da solução: 135.300 €

Gestão da mudança: 18.450 €

Promoção e Divulgação da Operação: 18.450 €

Pessoal Técnico do Beneficiário: 44.700 €

INVESTIMENTO TOTAL: 268.560 €

O valor detalhado do investimento por atividade e por tipologia de despesa encontra-se devidamente explanado no ponto seguinte deste Anexo Técnico.

O financiamento da operação será composto por duas parcelas. Uma delas será financiada pelo FSE, no âmbito do POCI, sendo a parcela restante suportada pelo PV conforme detalhe:

Comparticipação FSE: 228.276,00 €

Receitas Próprias PV: 40.284,00 €

Financiamento Total: 268.560,00 €

Investimento Total: 268.560,00 €

Investimento Elegível Total: 268.560,00 €

Após o período de implementação deste projeto, com duração revista de 24 meses, de novembro de 2020 a outubro de 2022, não estão previstos nos anos seguintes custos de manutenção ou apoio pós-venda.

Benefícios financeiros estimados a 3 anos

Por Acréscimo de Receitas

Prevê-se um acréscimo de receitas resultante do incremento do número de estudantes (num acréscimo de mais 3% em 3 anos, ou seja, $125 \times 3 \times 900\text{€} = 337\,500\text{€}$), por via do aumento da visibilidade do Politécnico de Viseu

Por Diminuição dos Custos operacionais

Está previsto que os custos operacionais associados a equipamentos e hardware, software, serviços externos no âmbito das TIC se mantenham apesar da implementação desta operação. Os ganhos e as poupanças obtidas serão incorporados na operação e na atividade regular do Instituto.

Por Poupança de Custos com Pessoal

Estima-se que com a implementação desta solução se consiga uma libertação de meios humanos, não quantificada, por via da diminuição dos fluxos de atendimento, sobretudo presencial e telefónico.

Quanto ao financiamento do projeto e a respetiva sustentabilidade verificar ponto 14. deste Anexo Técnico.

Benefícios não financeiros

A implementação deste projeto permitirá adquirir os seguintes benefícios:

- Aumento da notoriedade externa
- Aumento da empregabilidade dos diplomados
- Obtenção de melhorias significativas na qualidade da informação prestada
- Otimização dos recursos humanos
- Maior envolvimento dos *stakeholders*
- Maior flexibilidade organizacional
- Integração dos antigos alunos nas atividades, objetivos e iniciativas do Instituto
- Aumento da fidelização dos estudantes numa fase pós curso
- Aumento da cooperação com outras entidades públicas e privadas

4.4 Análise de Risco da operação

Efetuada a construção da Matriz de Risco inerente ao presente projeto constataram-se os seguintes riscos:

Risco Organizacional:

- Indisponibilidade dos Colaboradores Chave: o impacto é crítico, a probabilidade é baixa e a ação corretiva incidirá no envolvimento das pessoas e das chefias da organização.
- Dificuldades e atrasos na tomada de decisões: o impacto é crítico, a probabilidade é baixa e a ação corretiva incidirá no envolvimento da hierarquia de topo do Projeto.

Risco Tecnológico:

- Atrasos na entrega dos “*deliverables*”: o impacto é crítico, a probabilidade é média e a ação corretiva incidirá na calendarização prévia e no controlo/acompanhamento apertado da realização dos trabalhos e das respetivas datas de entrega.
- Problemas associados ao tipo de software a adotar: o impacto é crítico, a probabilidade é baixa e a ação corretiva incidirá na consulta prévia ao mercado para saber a quantidade de fornecedores que trabalham ou utilizam essa aplicação informática.
- Falta de atualização tecnológica das plataformas a adquirir: o impacto é crítico, a probabilidade é baixa e a ação corretiva passará pela inclusão no contrato de fornecimento de uma calendarização e obrigação anual de novas *release*.

Risco de Implementação /Exploração:

- Aumento exponencial de utilizadores dos novos serviços (> 10%): o impacto é crítico, a probabilidade é média e a ação corretiva incidirá na monitorização atempada dos processos e das solicitações de forma a adotar as correções necessárias em tempo útil.
- Poupanças e Ganhos inferiores ao Planeado: o impacto é crítico, a probabilidade é média e a ação corretiva incidirá na criação de um Plano de Controlo e na análise financeira do Projeto.

5. Caraterização da operação

5.1 Objetivos Gerais

A presente candidatura tem como objetivo modernizar o Politécnico de Viseu com um conjunto de meios e recursos tecnológicos necessários para obtenção de uma solução que através de um acesso único permita obter, de forma centralizada, informação e acesso a serviços associados aos interesses da população alvo deste projeto, nomeadamente, candidatos, alunos, *alumni*, entidades empregadoras e parceiros para atividades de empreendedorismo, inovação, voluntariado e de serviços de extensão à comunidade. Esta solução será disponibilizada sob a forma de uma multiplataforma com acesso centralizado a informações/serviços abrangendo oferta formativa, bolsas de emprego, inovação e empreendedorismo, gestão de protocolos, estágios, bolsa de voluntariado, articulação com as áreas de gestão académica, desporto, cultura, apoios sociais, eventos científicos, investigação e propriedade intelectual, internacionalização do ensino e outros temas de interesse generalizado para os *stakeholders*. O presente projeto de candidatura tem como objetivo melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Instituto, definindo e tipificando esses serviços a nível digital e tecnológico, intervindo ao nível dos meios, dos processos, da transferência da informação e da capacitação dos recursos internos, e reforçando o acesso ao digital para todo o universo do Politécnico de Viseu.

Trata-se de uma solução inovadora que permitirá dinamizar e sustentar a interação e a relação com os *stakeholders* do Instituto, focando-se na prestação de serviços aos futuros, atuais e antigos estudantes e permitindo sinergias, ciclos de inovação e de criação de valor. Constituir-se-á, assim, como um suporte, em multiplataformas, da interação com candidatos, estudantes e *alumni* e entidades parceiras (nomeadamente as referidas na descrição das atividades), no desenvolvimento e partilha de interesses e benefícios mútuos.

Esta operação assenta num grande eixo de intervenção e está orientada para o acesso universal aos sistemas de informação, implementação e transformação dos serviços digitais, com a consequente modernização que daí advém. Poder-se-ão resumir os grandes objetivos do projeto, e do conjunto de melhorias esperadas, da seguinte forma:

- Permitir o acesso centralizado através de multiplataforma a informação e serviços por parte dos *stakeholders* do Politécnico de Viseu, melhorando a qualidade dos serviços prestados pela instituição, quer pela facilidade de acesso, quer pela celeridade nas respostas;
- Facilitar o acesso a um conjunto alargado de conteúdos através da utilização de tecnologias digitais e instrumentos de recolha de dados, de uma forma agregadora e integrada da informação e da comunicação com os *stakeholders*;
- Potenciar a integração de novas tecnologias nos processos de comunicação, otimizando os processos de produção de informação;
- Criar uma solução tecnológica que privilegie a agregação de grandes volumes de dados, tendo por base a combinação de diferentes fontes de informação, com vista à compilação, consolidação, organização, análise, monitorização e avaliação de atividades desenvolvidas;

- Agilizar processos tornando-os simples e intuitivos, diminuindo, simultaneamente, o custo e o tempo de realização dos mesmos;
- Privilegiar a utilização do digital, reduzindo o uso do formato em papel;
- Dinamizar e sustentar a interação com os *stakeholders*;
- Proporcionar a interatividade entre os diversos grupos de interesse, internos e externos ao Politécnico de Viseu;
- Rentabilizar os sistemas e bases de dados existentes, anulando redundâncias ao nível da informação solicitada;
- Implementar ferramentas de identificação de perfis e de alertas que permitam direcionar a informação mais adequada a cada stakeholder;
- Incentivar o empreendedorismo e a empregabilidade;
- Acompanhar o percurso profissional dos *alumni*;
- Capacitar a comunidade do universo do Politécnico de Viseu, de forma eficaz e eficiente, para a utilização das ferramentas digitais.

5.2 Informação Técnica – Atividades da Operação

Da análise dos serviços prestados e do diagnóstico do estado atual dos sistemas de informação, evidenciam-se várias necessidades de melhoria que darão origem às atividades previstas no presente projeto.

Tal como foi já anteriormente referido, o projeto permitirá o desenvolvimento de uma multiplataforma de referência que permita uma interação do Politécnico de Viseu com o universo de *stakeholders*, feita à medida das necessidades desta comunidade, e com características adaptativas face aos interesses específicos dinamicamente reconhecidos e identificados ao longo do histórico de interações desse universo com a própria multiplataforma, privilegiando, assim, a sua interatividade e interoperabilidade com as soluções existentes ou emergentes.

O desenvolvimento desta plataforma digital possibilitará operacionalizar recursos que facilitem a comunicação e interação entre os diferentes intervenientes, direcionando-se para públicos específicos (estudantes nacionais e estrangeiros, investigadores e organizações, públicas ou privadas, de diferentes âmbitos de atuação), permitindo disponibilizar um conjunto amplo de informação, adaptada às necessidades dos diferentes grupos de Stakeholders. Permitirá ainda a uniformização dos procedimentos necessários à sua disseminação, facilitando o uso de ferramentas de recolha e tratamento de informação qualitativa e quantitativa, e tendo como objetivos a captação de novos estudantes, o aumento da empregabilidade dos diplomados do Politécnico de Viseu, a integração dos antigos alunos nas atividades, objetivos e iniciativas do Instituto, para além de contribuir para aumentar a envolvimento da comunidade no processo de ensino aprendizagem.

O desenvolvimento desta multiplataforma permitirá aumentar a cooperação do Politécnico de Viseu com outras entidades públicas e privadas, contribuindo para a política nacional de modernização e da capacitação da Administração Pública.

Estudo das perceções, expetativas e atitudes dos *stakeholders*

Para a implementação desta multiplataforma é necessário desenvolver várias atividades, a começar pelo estudo das perceções, expetativas e atitudes dos *stakeholders* do universo do Politécnico de Viseu. Este estudo é fundamental para a perceção das reais necessidades dos *stakeholders*. Para o efeito, será necessário realizar um estudo de mercado, realizado através da contratação de uma empresa externa especializada, com base em inquéritos e na realização de workshops.

A partir deste estudo, será promovida uma discussão relativamente às conclusões do estudo com os representantes dos *stakeholders*, tendo como objetivo a elaboração e aprovação de um documento com a política e critérios comuns da comunicação online do Politécnico de Viseu de modo a garantir que a solução a implementar seja abrangente, transversal e corresponda à visão de todos os *stakeholders*. Esta condição é crítica e essencial para a construção de uma efetiva comunidade virtual.

O valor do investimento previsto para esta atividade é de 12.300€, já com o IVA incluído.

Definição de requisitos e desenho da solução

Outra atividade a desenvolver corresponde à aquisição de serviços de consultoria para proceder à definição de requisitos e desenho da solução a implementar. Esta fase contempla a identificação das condições de interoperabilidade que visa obter, como resultado, o estabelecimento dos requisitos técnicos/funcionais (dados a trocar e formato dos mesmos), de segurança (perfis de utilizador e credenciação) e legais (proteção de dados) de forma a garantir o interface e interoperabilidade entre os vários sistemas envolvidos no processo.

Nesta fase será também desenvolvida a conceção da solução, com base nos estudos desenvolvidos na anterior atividade, e que terá como resultado a apresentação do protótipo do desenho da solução aos *stakeholders*, através de uma discussão aberta com os seus representantes, tendo como resultado a recolha de contributos que permitam a melhoria e aprovação do protótipo a adotar.

O valor do investimento previsto para esta atividade é de 39.360€, já com o IVA incluído.

Desenvolvimento e implementação da solução

Esta atividade tem como objetivo a obtenção da solução a implementar, que começará pelo desenvolvimento da solução, propriamente dita, seguida por uma fase de testes e, por último pela fase de implementação e interoperabilidades.

Os trabalhos de desenvolvimento da solução deverão ser efetuados por uma empresa consultora externa, com adequada especialização na implementação destas soluções, contratada para a implementação do protótipo do desenho da solução e de acordo com os pressupostos anteriormente definidos. O valor do investimento previsto para esta sub atividade é 59.040€.

Após a conclusão do desenvolvimento da solução serão realizados, numa primeira fase, testes técnicos e, numa segunda fase, a disponibilização de algumas funcionalidades da solução em cada uma das unidades orgânicas para testar o bom funcionamento da mesma em contexto real. O valor do investimento previsto para esta sub atividade é 9.840€.

Na última fase desta atividade pretende-se a instalação definitiva e a disseminação da solução por todo o Instituto, assegurando neste percurso a integração e interoperabilidade da solução multiplataforma com todos os sistemas intervenientes. Nesta fase está também incluído o desenvolvimento de tutoriais de apoio aos utilizadores internos e externos. O valor do investimento previsto para esta sub atividade é 66.420€.

Gestão da mudança

Para que este projeto consiga atingir os objetivos preconizados é necessário sensibilizar o universo de potenciais utilizadores, internos e externos para as vantagens que advirão da utilização desta ferramenta. Para tal ter-se-á de contar, logo à partida, com uma natural resistência à mudança que terá de ser combatida através de ações de informação, sensibilização e capacitação do universo interveniente, procedendo-se à integração das novas metodologias colaborativas e adaptando-as às competências necessárias. Para concretizar esta atividade será necessário proceder à contratação de uma empresa externa especializada que terá também proceder à articulação destas tarefas com a atividade de divulgação e promoção da operação.

O valor do investimento previsto para esta atividade é de 18.450€, já com o IVA incluído.

Comunicação e divulgação da operação

Com o objetivo de divulgar e sensibilizar o universo de *stakeholders* para a utilização desta solução, foi desenvolvido um Plano de Comunicação que contempla várias ações devidamente integradas e planeadas com um cronograma já definido, nomeadamente atualizações temporalmente programadas quer do site do Politécnico de Viseu, quer das redes sociais utilizadas, elaboração de cartazes de divulgação da operação e de newsletters, disponibilização de brochuras e *flyers* informativos, realização de workshops e reuniões e organizações de eventos quer para o lançamento da operação, quer para proceder à apresentação pública dos resultados alcançados. Serão ainda realizadas *press release* e outras ações nos media.

O valor do investimento previsto para esta atividade é de 18.450€, já com o IVA incluído.

5.3 SIMPLEX

A operação está alinhada com as iniciativas de política pública em matéria de Transformação Digital e Capacitação da Administração Pública, em particular com as medidas preconizadas na Estratégia TIC 2020 e o respetivo Plano Setorial TIC do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2017), no Programa Nacional de Reformas (PNR), na estratégia nacional em matéria de modernização e simplificação administrativa (Programa Simplex+). Nomeadamente no que concerne à implementação de melhores respostas às necessidades das comunidades, cidadãos e empresas, seja por via da simplificação e automatização dos processos internos, mas sobretudo pela valorização de novos modelos organizativos e de interação que permitam a obtenção de ganhos de eficiência e de facilitação do acesso ao ensino por parte das comunidades, englobando as seguintes medidas:

Medida 111: Ensino Superior 360º

Medida 127: Estudante ID no Ensino Superior

Medida 128: My Superior

Medida 132: Registo Único de Graus e Diplomas do Ensino Superior

Medida 133: Extranet Erasmus +

Medida 134: Rede InclúES

Esta operação enquadra-se também na estratégia nacional em matéria de modernização e simplificação administrativa para o Programa iSimplex, ao eliminar redundâncias na solicitação de informação a pessoas, empresas e comunidade em geral. Fomentando a utilização de informação já detida, o projeto assenta no desenvolvimento de novas soluções que privilegiem o formato digital, assumindo um importante papel de motor de inovação e de introdução de tecnologias que possam contribuir para o aumento da produtividade dos serviços públicos.

5.4 Recursos Humanos e Técnicos Envolvidos na Operação

Pretende-se que a equipa técnica do Politécnico de Viseu venha a ter uma participação interna bastante ativa nas várias ações desta operação. Atendendo à interoperabilidade que está associada em todas as escolas à implementação desta solução digital, da Capacitação dos Colaboradores e da Divulgação do Projeto, optou-se por constituir uma equipa multidisciplinar e polivalente, dotada das competências técnicas e relacionais necessárias para assegurar, com elevado grau de autonomia, a continuidade futura na modernização e transformação digital dos serviços. Neste sentido, apresenta-se a equipa técnica afeta ao presente projeto com um total de alocação de 1.864 horas:

NOME	CATEGORIA	RESPONSABILIDADE
PAULO ALEXANDRE DA SILVEIRA COSTEIRA MARQUES DA SILVA	Outros	Gestor da candidatura
ANTÓNIO JOSÉ QUEIRÓS SOARES DE FIGUEIREDO	Outros	Gestor da operação
CRISTINA ISABEL DE VICTÓRIA PEREIRA AMARO DA COSTA	Outros	Análise funcional e técnica
DULCINEIA MARIA DE SOUSA FERREIRA WESSEL	Outros	Área da Internacionalização
LUÍSA PAULA LOPES FERNANDES AUGUSTO	Outros	Análise funcional e técnica
RUI PEDRO MONTEIRO AMARO DUARTE	Outros	Análise funcional e técnica
MARIA ODETE PEREIRA AMARAL	Outros	Análise funcional e técnica
SUSANA MARIA SALGUEIRO REBELO DA FONSECA	Outros	Análise funcional e técnica
CARLOS ALBERTO RIBEIRO RUA	Outros	Análise funcional e técnica
NUNO MIGUEL MARTINS COSTA	Outros	Análise funcional e técnica
SÍLVIA CATARINA DE OLIVEIRA MOREIRA	Outros	Análise funcional e técnica
LUÍS DANIEL MAIA DE ALMEIDA	Outros	Análise funcional e técnica
FERNANDO JORGE DE FIGUEIREDO REBELO	Outros	Análise funcional e técnica
PEDRO MIGUEL CARDOSO CARVALHO DE SOUSA	Outros	Análise funcional e técnica
NUNO TIAGO LOPES MENDES	Outros	Análise funcional e técnica
HUGO MIGUEL GONÇALVES REGO	Outros	Análise funcional e técnica

DAVID LOPES ABRANTES	Outros	Análise funcional e técnica
TIAGO HENRIQUE RODRIGUES DOS SANTOS LEITE MOREIRA	Outros	Análise funcional e técnica
PEDRO FILIPE ANTUNES LOPES	Outros	Análise funcional e técnica
JOÃO MANUEL SANTOS MIRANDA BRANCO	Outros	Análise funcional e técnica
ANA ISABEL BERNARDINO RODRIGUES MEDEIROS	Dirigente	Responsável serviços financeiros
JOSÉ PEDRO MATEUS SOARES DE SOUSA	Dirigente	Área da comunicação
PAULO ALEXANDRE RODRIGUES MEDEIROS	Técnico Superior	Área da comunicação
JOÃO MANUEL NOGUEIRA RODRIGUES	Técnico Superior	Área da comunicação
JOAQUIM AUGUSTO ALVES DE AMARAL	Técnico Superior	Área da comunicação
ESTER OLÍVIA SARAIVA ARAÚJO LOPES	Técnico Superior	Área da comunicação
JOEL SOARES MARQUES	Administrativo	Área da comunicação
CLÁUDIA MANUELA PINTO GOMES CALAIS ROMANO	Técnico Superior	Área de inserção na vida ativa
RENATO RAFAEL MARTINS DE CARVALHO	Técnico Superior	Área de Investigação
ANA CRISTINA MARINHO DE FREITAS LIMA	Administrativo	Área de Investigação
MARIA LUÍSA SANTOS DE OLIVEIRA E CUNHA	Técnico Superior	Área da qualidade
HELENA ISABEL LOURENÇO HENRIQUES RODRIGUES	Técnico Superior	Área da Internacionalização

Este grupo de trabalho terá um período de vida idêntico à da duração do projeto, sendo responsável pela sua implementação e incorporação dentro da estrutura orgânica do Politécnico de Viseu e das suas escolas. O grupo de trabalho será constituído como *staff* junto da Presidência do Instituto, reportando-lhe diretamente, e exercerá a sua atividade em articulação com todas as escolas e áreas que integram o Politécnico de Viseu.

No que concerne aos serviços de consultoria a adquirir, o Politécnico de Viseu irá adjudicar externamente os serviços de Consultoria Organizacional e de Consultoria Informática, pois o Departamento de Informática do Instituto não possui um número suficiente de colaboradores que permitam realizar o levantamento dos processos envolvidos, o redesenho dos mesmos e o acompanhamento e implementação da respetiva parametrização nas aplicações informáticas a operacionalizar.

Assim, no âmbito dos serviços de consultoria a contratar, a empresa selecionada deverá possuir elevada experiência no levantamento e redesenho de processos em entidades e organizações que possuam mais de 50 colaboradores. Esta proposta deverá incorporar e estabelecer políticas e regras comuns de funcionamento e de acesso à informação partilhada que contribuam para a definição dos princípios subjacentes à colocação de informação e conteúdos. Para além destas atividades, os serviços de consultoria organizacional a contratar deverão incluir o acompanhamento e a supervisão dos serviços de parametrização a realizar pelas empresas a quem for adjudicada a operacionalização informática da solução.

No que concerne aos serviços de Consultoria Informática, a(s) empresa(s) a contratar deverão ter elevada experiência na implementação de soluções informáticas em ambiente web. O âmbito da sua intervenção incidirá na parametrização das plataformas tendo por base o novo modelo

organizacional de funcionamento e de comunicação concebido pela(s) entidade(s) a quem forem adjudicados os serviços de consultoria na fase de desenho da solução e da definição de requisitos.

5.5 Tecnologia Já Existente Envolvida na Operação

O Instituto no âmbito do projeto SAMA Refª-POCI-02-0550-FEDER-040516-PVd+: Politécnico de Viseu Desmaterialização Eficiente, Modernização Administrativa e Integração dos Serviços, está a implementar várias atividades que tem como objetivos a desmaterialização de processos, a modernização administrativa e integração dos serviços. Como tal estas atividades contemplam:

- A Renovação da Rede de Comunicações, que prevê a integração das infraestruturas tecnológicas de comunicações do Politécnico de Viseu, assentando sobre a necessidade de aumentar a largura de banda para dentro e fora da instituição, assim como a redundância para aumento da disponibilidade dos serviços, dando continuidade à operação INTERAGE, salvaguardando os dados e sistemas críticos do Instituto em infraestrutura remota.
- Serviços de integração / consolidação de bases de dados, permitindo a fusão e coesão das bases de dados existentes e, por conseguinte, uma simplificação dos processos administrativos internos e académicos. Ainda neste âmbito a criação de uma camada de exposição de dados destas bases de dados de suporte ao negócio através de mecanismos de interoperabilidade, que permitam facilitar a interação de informação entre sistemas, assim como a disponibilidade e acesso à informação sem necessidade de acesso direto às bases de dados dos mesmos.
- Serviços de desenvolvimento e implementação de solução de gestão documental e *workflow*, no sentido de se proceder à normalização, automatização e simplificação de procedimentos, objetivando a facilidade e transparência para a relação entre a instituição, comunidade académica e outras partes interessadas.
- Desenvolvimento de serviços online, no sentido de fornecer mais serviços à comunidade do Politécnico de Viseu, quer através de portais já existentes quer através da disponibilização de aplicação para dispositivos móveis, por forma a facilitar o acesso a um conjunto de ferramentas de comunicação e serviços académicos online, a partir de qualquer local, complementando os já existentes; Serviço de monitorização para o Instituto para a realização de diferentes tipos de questionários, que suporte diferentes meios de distribuição e contextos de aplicação, bem como a disponibilização de uma ferramenta online para a gestão de todo o processo de mobilidade integrado com o sistema de gestão académica.
- Neste contexto está contemplada a utilização do método de autenticação disponibilizado pela autenticação.gov.pt permitindo a autenticação com o Cartão do Cidadão e Chave Móvel Digital, para simplificação e normalização dos processos de autenticação.
- Utilização de Serviços disponibilizados na plataforma iAP, como por exemplo a *Gateway* de SMS da Administração Pública nos procedimentos desenvolvidos nos Serviços Académicos (dívidas, lançamento de notas, entre outros).

Com esta candidatura pretende-se dotar o Politécnico de Viseu de uma solução de *Front End* nas vertentes de ECM, CRM e BI para o Instituto, com o objetivo de potenciar a oferta de serviços e de envolver conjuntamente as comunidades interna e externa do Politécnico de Viseu, no sentido de

contribuir especificamente para os seguintes aspetos: aumento do número de candidatos e estudantes; constituição de uma base de dados de contactos para futura divulgação da oferta formativa; conceção e desenvolvimento de novas ofertas formativas; melhoria da qualidade de vida; promoção da cidadania ativa e empenhada; contribuição para a redução do abandono escolar; aumento do *impact factor* da investigação no Instituto e do n.º projetos de I&DI partilhados com a comunidade externa; aumento da transferência de conhecimento; aumento da empregabilidade através da criação do próprio negócio e de novas oportunidades de investigação e de financiamento para desenvolvimento de novas áreas; aumento da empregabilidade; reforço da “leitura” das tendências de mercado consideradas potenciadoras do processo de conceção e desenvolvimento de novas ofertas formativas.

Pretende-se que esta plataforma sirva de ponto de entrada na instituição para acesso não só aos serviços a disponibilizar inscritos nesta candidatura, mas também para acesso aos serviços disponibilizados no projetos SAMA Refª-POCI-02-0550-FEDER-040516-PVd+: Politécnico de Viseu Desmaterialização Eficiente, Modernização Administrativa e Integração dos Serviços, recorrendo-se à utilização do método de autenticação disponibilizado pela autenticação.gov.pt e do respetivo *Single Sign-On* para navegação entre os diferentes sistemas sem necessidade de nova autenticação.

Tendo esta operação um foco na simplificação de processos ao nível dos serviços, nomeadamente através da disponibilização de novos serviços no canal web de forma desmaterializada, o caminho já percorrido constitui um fator decisivo que contribui para a consecução deste objetivo.

5.6 Critérios Específicos de Elegibilidade

Em relação às condições específicas de elegibilidade previstas no Ponto 6.2 do Aviso, temos o seguinte enquadramento:

- a) *Ligação à plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública - iAP, enquanto gateway de SMS para a Administração Pública e enquanto plataforma de pagamentos da Administração Pública*; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente, pela utilização do envio de SMS através da plataforma iAP, enquanto *gateway* de SMS.
- b) *Cumprimento do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) e das regras relativas ao quadro de interoperabilidade semântica, conforme explicitado no referencial de mérito do presente Aviso*; este critério é contemplado pelos processos inerentes ao Arquivo Digital de Conhecimento nomeadamente pela produção e divulgação de informação, no âmbito dos sistemas de informação e respetivas componentes aplicacionais financiados, serem asseguradas através de dados abertos.
- d) *Cumprimento dos Requisitos de Arquitetura de Segurança das Redes e Sistemas de Informação, definidos pelo Centro Nacional de Cibersegurança (documento disponível em https://www.cncs.gov.pt/content/files/SAMA2020_RASRSI_CNCS.pdf), devendo ser incluídas na candidatura as evidências e documentação necessárias de modo a assegurar a respetiva*

conformidade das eventuais soluções resultantes; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente pelo fato de utilizar sessões seguras com protocolo de Segurança; não utilizar credenciais em *plain text*, quer no código quer em ficheiros de configuração; garantir que, sempre que aplicável, a palavra-passe tenha, no mínimo, 9 caracteres (13 caracteres para utilizadores com acesso privilegiado) e ser complexa; definir processo de renovação de conta do utilizador, de acordo com os mesmos requisitos de segurança da criação do mesmo, não devendo ter um ciclo de vida superior a 180 dias; a entidade responsável pela segurança dos dados definidos e implementa mecanismos de proteção da informação em função da sua relevância e criticidade através de:

- Detecção de ameaças na defesa perimétrica do sistema (por exemplo, regras definidas nas firewall, Intrusion Detection System- IDS, etc.);
- Mecanismo de cifra ponto a ponto sempre que houver necessidade de aceder remotamente ao FE (e apenas a esta camada), como por exemplo com recurso à tecnologia Virtual Private Network (VPN).

e) Utilização de mecanismos de identificação eletrónica – cartão de cidadão, chave móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais (SCAP), bem como permitir a autenticação a cidadãos estrangeiros recorrendo à integração CMD e à autenticação eIDAS; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente, pela utilização de mecanismos de identificação eletrónica – cartão de cidadão, chave móvel digital.

g) Integração com o Catálogo de Entidades e Serviços, fornecendo informação caracterizadora sobre a entidade, os serviços que disponibiliza (incluindo condições e procedimentos) em diferentes canais (presencial, digital, telefónico), bem como a caracterização dos locais de atendimentos (moradas, coordenadas, horários, outros) a que estão associados esses serviços, e também relativamente a sites, portais e apps geridos pela entidade; este critério está previsto nos processos do Portal Integrado@PV, através da sua integração.

k) Adoção de soluções de software livre ou realização de estudos de Total Cost of Ownership (TCO) que fundamentem a sua não adopção; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente, através de análise da solução a adotar.

l) Utilização dos sistemas integrados de avaliação online da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente pela utilização de questionários online para avaliar a qualidade dos serviços, bem como criação de formulários online para apresentação de elogios, sugestões e reclamações pelos utentes/consumidores;

m) Adoção das regras de usabilidade e de acessibilidade nos sítios e portais da Administração Pública, nos termos da legislação vigente e constantes em <https://selo.usabilidade.gov.pt>; este critério é incorporado nos processos do Portal Integrado@PV, nomeadamente pelas páginas web e os conteúdos em todas as atividades que respeitarão as regras de usabilidade e de acessibilidade.

q) Contribuição para a utilização mais sustentável de recursos na Administração Pública, nos termos previstos na Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018, de 26 de outubro; esta

operação contempla a desmaterialização e, como tal, tem impacto significativo ao nível da redução do consumo de papel.

Os restantes critérios de elegibilidade não são aplicáveis ao presente projeto do IPV.

5.7 Plano de Comunicação

O Plano de Comunicação do **Portal Integrado@PV** enquanto instrumento programático, pretende contribuir ativamente para o sucesso dos seus objetivos e estratégias, designadamente ao:

- informar sobre a sua criação
- despertar interesse face ao projeto
- especificar atividades/serviços/benefícios
- sensibilizar para os seus benefícios
- promover adesão e colaboração interna
- captar o interesse e fidelizar potenciais utilizadores
- divulgar a evolução do projeto

A antecipar a concretização de uma Estratégia de Desenvolvimento Extensiva (“criação de novos consumidores/utilizadores”), com especial incidência nas medidas que contribuam para a geração de *leads*, decorrerá uma campanha de envolvimento dos colaboradores internos. De seguida, a estratégia assentará numa campanha “Antes e depois”, com difusão de mensagens que testemunhem, com dados mensuráveis, qualitativos e através da criação de narrativas, os paradoxos entre o antes e o depois da existência do **Portal Integrado@PV**, na perspetiva dos vários utilizadores. A disponibilização desta informação será efetuada de modo personalizado junto de cada segmento dos *stakeholders*. Assim, para lá dos objetivos comunicacionais “Dar a conhecer”, “Mostrar necessidade”, “Despertar adesão”, “Fazer agir”, “Estabelecer diálogo”, “Manter interesse” tem destaque o “Quantificar benefícios”.

O Público Alvo que o presente projeto de candidatura pretende alcançar incide sobre:

- Candidatos aos cursos = 51.291
 - Alunos = 4.200
 - *Alumni* = 28.557
 - Não Docentes = 164
 - Docentes/Investigadores = 288
 - Empresas = 696.427
 - Estudantes e Professores do Ensino Básico e Secundário do Distrito de Viseu = 53.062
- (Fonte: PORDATA ano de 2018)

O DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

A divulgação do Politécnico de Viseu tem sido prejudicada por modelos e meios de comunicação que durante muito tempo se caracterizaram por uma imagem ultrapassada, presença digital incipiente, falta de monitorização, discurso polifónico e ausência de uma estratégia integradora. O processo recente de mudança para uma nova marca, diferenciadora e impactante, e que integra a

evolução orgânica natural das escolas e projetos, é a oportunidade para a alteração de procedimentos, a adesão a novos meios de comunicação e atualização dos existentes, num quadro estratégico que visa aumentar a visibilidade e notoriedade pública do Instituto, criar um ambiente informativo estimulante à participação e adesão dos diversos públicos-alvo, entre outras vertentes com elevada expectativa de melhoramento.

ESTRATÉGIA COMUNICACIONAL A IMPLEMENTAR

Tendo em conta a quantificação do Público-Alvo a alcançar, serão usadas ferramentas e técnicas de comunicação com vertentes comerciais, associadas à geração de *leads* e *Customer Relationship Management* que permitirão uma intervenção dialogante, ativa e dinâmica junto a quem se causou o interesse de contacto.

Os níveis de comunicação a implementar consistirão em:

- a) Comunicação com características Comerciais
 - Comunicação do novo serviço, na qual está planeado que o foco incida nos benefícios obtidos que poderão ser alcançados pelos *stakeholders*.
- b) Comunicação Corporativa
 - Comunicação do Politécnico de Viseu: assente na necessidade de colaboração, incidirá sobre as vantagens internas, performance do projeto, nomeadamente nas questões relacionadas com a implementação e os resultados obtidos.
 - Comunicação Institucional: divulgação do desenvolvimento e implementação do projeto.

O MIX COMUNICACIONAL

O Mix Comunicacional do Plano de Comunicação do presente projeto é constituído por:

- Identidade
- Internet
- Marketing Direto
- Relações Públicas
- Publicações
- Publicidade

IDENTIDADE

Imagem

Criar uma identidade própria para o [Portal Integrado@PV](#) que integre os valores e as variáveis da nova marca Politécnico de Viseu.

Material Gráfico

Desenhar materiais gráficos (em formato de cartaz e/ou *flyer* - impresso e digital) que sinalizem no espaço do Politécnico de Viseu a apresentação e execução do projeto.

Meios digitais

Elaborar video-teaser na perspetiva da campanha “Antes e Depois” para divulgação através dos canais de comunicação do Politécnico de Viseu.

Estruturas fixas

Aplicar sinalética de parede e chão que demonstre, nos vários locais onde alguns dos serviços vão ter impacto, as variações de tempo de resposta, eficácia e poupança que o **Portal Integrado@PV** vai permitir.

Construir um painel/portal em cada espaço do Politécnico de Viseu com mecanismo de apelo à participação através da afixação de sugestões.

INTERNET

Criação de Página

Criar página a alojar no site/portal do Politécnico de Viseu, com informação sobre a evolução do projeto.

Presença em Redes Sociais

Criar conteúdos originais de acompanhamento do projeto disseminados pelas redes sociais do Politécnico de Viseu (*facebook, instagram, linkedin, youtube, twitter*) associados a *hashtag* própria.

MARKETING DIRETO

Convite

Criar base de dados dos stakeholders para informar do novo serviço e estabelecer parcerias informativas, em particular com outras IES, potenciais empregadores e entidades cuja programação venha a ser divulgada na agenda (salas de espetáculos, atividades culturais e artísticas, solidárias, desportivas, etc.).

Mailing List

Criar espaço informativo do projeto nos meios de comunicação (como por exemplo, newsletters do Politécnico de Viseu) com dados mais relevantes.

RELAÇÕES PÚBLICAS

Encontros

Promover encontros de apresentação do projeto no interior do Politécnico de Viseu que visam a participação e adesão ao projeto.

Exposição

Criação de material expositivo que recupere documentos (boletins, formulários, etc.) utilizados anteriormente nos procedimentos que vão ser alterados com a introdução do **Portal Integrado@PV** e que atestem os benefícios do projeto.

Assessoria de Imprensa

Envio de *press-release* em momentos chave do projeto.

PUBLICIDADE

Campanha de divulgação em órgãos de comunicação social locais/regionais para divulgação do evento de apresentação.

PUBLICAÇÕES

Editar uma brochura que sistematize os materiais reunidos para a exposição “Antes e Depois” integrada no contexto da comemoração dos 40 Anos do Politécnico de Viseu.

As iniciativas a implementar consistirão em:

Atividade: Criação de página web no site PV em Nov/2020

Atividade: Atualização do site/Redes Sociais mensal em Nov/2020, Mar/2021, Jun/2021, Set/2021, Dez/2021, Mar/2022, Jun/2022, Set/2022 e Out/2022

Atividade: Campanha de Adwords em 2020, 2021 e 2022.

Atividade: Cartazes de Divulgação em Nov/ 2020, Dez/2020, Mar/2021, Set/2021, Mar/2022, Set/2022 e Out/2022.

Atividade: Realização de Workshops em Dez/2020, Nov/2021, Out/2022.

Atividade: Disponibilização de Brochuras em Dez/2020, Mai/2021, Mai/2022 e Out/2022

Atividade: Reuniões com parceiros em 2020, 2021 e 2022.

Atividade: Evento de Início do Projeto em Nov/2020.

Atividade: Evento de Apresentação Pública Resultado em Out/2022.

Atividade: Newsletter em Nov 2020, Dez/2020, Abr/2021, Ago/2021, Abr/2022 e Ago/2022.

Atividade: Envio de Press Release em Nov/2020, Dez/2020 Mai/2021, Out/2021, Mai/2022 e Out/2022

Atividade: Publicidade nos Media em Nov/2020, Out/2021 e Out/2022

5.8 Cronograma de Execução das Atividades Previstas

O Projeto tem a duração de 24 meses, com início previsto em 01/11/2020 e fim em 31/10/2022 sendo composto pelas seguintes atividades:

ATIVIDADE 1 – Estudo das perceções, expetativas e atitudes dos stakeholders

Data de Início: 2020-11-01

Data Final: 2021-03-31

Esta atividade será constituída por duas fases:

- Realização de inquéritos e workshops que permitam perceber as expetativas e atitudes dos stakeholders – conclusão prevista para janeiro de 2021.
- Elaboração e aprovação do documento com a política e critérios comuns da comunicação online do Politécnico de Viseu – conclusão prevista para março de 2021.

Investimentos a realizar

- Serviços de consultoria para realização de inquéritos, condução de workshops e elaboração do documento final com a política e critérios comuns da comunicação online do Politécnico de Viseu: aquisição em Nov/2020 e com o valor de 12.300€.

ATIVIDADE 2 – Definição de requisitos e desenho da solução

Data de Início: 2021-03-01

Data Final: 2021-11-30

Esta atividade será constituída por duas fases:

- Definição de requisitos – conclusão prevista para setembro de 2021.
- Desenho da solução a implementar – conclusão prevista para novembro de 2021.

Investimentos a realizar

- Serviços de consultoria para realização e levantamento da definição dos requisitos e proposta do desenho da solução a implementar: aquisição em Mar/2021 e com o valor de 39.360€.

ATIVIDADE 3 – Desenvolvimento e implementação da solução

Data de Início: 2021-12-01

Data Final: 2022-10-31

Esta atividade será constituída por três fases:

- Desenvolvimento e integração da solução – conclusão prevista para abril de 2022
- Realização de testes – conclusão prevista para junho de 2022
- Implementação da solução – conclusão prevista para outubro de 2022

Investimentos a realizar

- Serviços de consultoria para desenvolvimento da solução a implementar: aquisição em Dez/2021 e com o valor de 59.040€.
- Serviços de consultoria para a realização de testes técnicos e disponibilização de funcionalidades da solução em cada uma das unidades orgânicas para teste do bom funcionamento em contexto real: aquisição em Mai/2022 e com o valor de 9.840€.
- Serviços de consultoria para implementação da solução, incluindo a integração e interoperabilidade da solução multiplataforma com todos os sistemas intervenientes: aquisição em Jul/2022 e com o valor de 66.420€.

ATIVIDADE 4 – Gestão da mudança

Data de Início: 2020-11-01

Data Final: 2022-10-31

Esta atividade acompanha toda a duração do projeto e será constituída por quatro fases:

- Levantamento das necessidades no que respeita às competências e conhecimentos para utilização da multiplataforma;
- Gestão da mudança: fomento da adesão a novas formas de comunicação e interação (eliminando constrangimentos e resistências; potenciando oportunidades e desenvolvendo formas que valorizem a adesão, a aquisição e aplicação das competências);
- Integração de novas metodologias colaborativas;
- Capacitação para a plataforma.

Investimentos a realizar

- ° Processos de consultoria e desenvolvimento para apoio à Gestão da Mudança/Aquisição de serviços de consultoria para integração de novas metodologias colaborativas necessárias à prossecução da operação: aquisição em Nov/2020 e com o valor de 18.450€.

ATIVIDADE 5 – Comunicação e divulgação da operação

Data de Início: 2020-11-01

Data Final: 2022-10-31

Esta atividade decorrerá durante toda a operação e irá apostar num conjunto de meios e ferramentas de comunicação e de difusão da informação, para manter os stakeholders do Politécnico de Viseu a par da evolução do projeto e dar a conhecer os resultados atingidos.

Investimentos a realizar

Tendo por base o Plano de Comunicação apresentado está previsto o investimento de 18.450€ na Divulgação e Comunicação do Projeto.

6. Caracterização da atividade da(s) entidade(s) parceira(s)

Não Aplicável

7. Articulação entre atividades

As atividades que constituem o projeto são:

1. Estudos das perceções e expetativas dos *stakeholders*
2. Definição de requisitos e desenho da solução
3. Desenvolvimento e implementação da solução
 - 3.a) Desenvolvimento e integração
 - 3.b) Testes
 - 3.c) Implementação
4. Gestão da mudança
5. Comunicação e divulgação da operação

1. Estudos das perceções e expetativas dos *stakeholders*

Data de Início: 01/11/2020

Data Final: 31/03/2021

Esta atividade marca o arranque do projeto com a contratação de uma empresa externa especializada para proceder ao estudo das perceções e expetativas dos *stakeholders* e quais as suas necessidades. É com esta atividade que serão percecionados princípios e modos de atuação,

conteúdos, determinações legais e demais aspetos que possam constituir matéria de relevo para esta multiplataforma e que, como tal, terão de ser acautelados ainda nesta fase.

As atividades 4. Gestão da mudança e 5. Comunicação e divulgação da operação arrancarão em simultâneo e decorrerão ao longo de toda a operação paralelamente com todas as atividades, dada a sua natureza agregadora, de sensibilização e de divulgação dos seus objetivos e resultados.

2. Definição de requisitos e desenho da solução

Data de Início: 01/03/2021

Data Final: 30/11/2021

Esta atividade corresponde ao desenvolvimento do desenho da solução, sendo o resultado esperado o da conceção e obtenção dos requisitos necessários para a sua implementação. Nomeadamente o estabelecimento dos requisitos técnicos/funcionais, de segurança e legais para garantir a interoperabilidade entre os vários sistemas e integração da solução com sistemas no âmbito desta e de outras candidaturas. Esta atividade encontra-se estreitamente interligada com a atividade 1. (estudo das perceções e expetativas dos *stakeholders*), estando o seu arranque previsto para um mês antes da conclusão da mesma. Esta calendarização fica a dever-se ao facto de que se considera extremamente importante que a entidade que venha a ser contratada para a execução do desenho da solução e definição de requisitos acompanhe, no “terreno”, a fase de conclusões da anterior atividade, tomando conhecimento *in loco* daquilo que são as perceções dos *stakeholders*, e não apenas com base nos relatórios e peças desenvolvidos durante essa fase.

A atividade 3. Desenvolvimento e implementação da solução, arrancará apenas quando esta atividade estiver concluída, existindo, portanto, uma profunda interligação e dependência entre ambas.

3. Desenvolvimento e implementação da solução

Data de Início: 01/12/2021

Data Final: 31/10/2022

Esta atividade encontra-se subdividida por três fases: desenvolvimento e integração, testes e implementação, as quais se encontram interligadas entre si. Esta atividade está intrinsecamente interligada com a atividade 2. Definição de requisitos e desenho da solução, pois depende da conclusão desta para o seu arranque.

4. Gestão da mudança

Data de Início: 01/11/2020

Data Final: 31/10/2022

Esta atividade arrancará no início da operação e decorrerá permanentemente até ao seu final. Trata-se de uma atividade que embora decorra paralelamente a todas as outras, funcionará de forma independente.

5. Comunicação e divulgação da operação

Data de Início: 01/11/2020

Data Final: 31/10/2022

Esta atividade arrancará no início da operação e decorrerá permanentemente até ao seu final. Trata-se de uma atividade que embora decorra paralelamente a todas as outras, funcionará de forma independente.

Em resumo, a operação decorrerá entre novembro de 2020 e outubro de 2022 e as atividades independentes 1., 4. e 5. iniciar-se-ão simultaneamente na mesma data. As restantes atividades são sequenciais em relação à atividade 1.

8. Resultados esperados e calendário de cada atividade da operação

ATIVIDADE 1 – Estudo das perceções, expetativas e atitudes dos *stakeholders*

Data de Início: 2020-11-01

Data Final: 2021-03-31

Resultados esperados

Na data de finalização desta atividade planeia-se obter os seguintes resultados:

- Obter um estudo que espelhe as perceções e expectativas dos *stakeholders*.
- Estabelecer políticas e critérios comuns de acesso à informação.
- Definir os princípios subjacentes à colocação de informação e conteúdos nas plataformas, tendo em consideração as determinações legais existentes nesta matéria.

ATIVIDADE 2 – Definição de requisitos e desenho da solução

Data de Início: 2021-03-01

Data Final: 2021-11-30

Resultados esperados

Na data de finalização desta atividade planeia-se obter os seguintes resultados:

- Estabelecer os requisitos técnicos/funcionais, de segurança e legais para garantir a interoperabilidade entre os vários sistemas.
- Obter o desenho e conceptualização da solução a implementar.

ATIVIDADE 3 – Desenvolvimento e implementação da solução

Data de Início: 2021-12-01

Data Final: 2022-10-31

Resultados esperados

Espera-se obter como resultado, em outubro de 2022, a implementação da solução desenhada de acordo com os pressupostos definidos, com os testes concluídos, e os utilizadores devidamente capacitados e a multiplataforma pronta a funcionar.

ATIVIDADE 4 – Gestão da mudança

Data de Início: 2020-11-01

Data Final: 2022-10-31

Resultados esperados

Acompanha toda a duração do projeto e espera-se que até outubro de 2022 todo o universo de *stakeholders*, internos e externos, esteja devidamente sensibilizado e informado para as potencialidades e vantagens da utilização desta ferramenta.

ATIVIDADE 5 – Comunicação e divulgação da operação

Data de Início: 2020-11-01

Data de Fim: 2022-10-31

Resultados esperados

Esta atividade tem como objetivo sensibilizar toda a comunidade de *stakeholders*, para a importância da solução implementada e a forma como a utilização da mesma poderá ser útil e vantajosa em termos de rapidez e eficácia na racionalização da informação disponibilizada aos utilizadores. Pretende-se de igual modo dar a conhecer e sensibilizar junto de outras instituições do Ensino Superior dos benefícios e vantagens do novo modelo prescrito no presente projeto de forma a que possam adotar uma réplica do mesmo.

9. Justificação da calendarização de cada atividade

As atividades que constituem o projeto:

1. Estudos das perceções e expectativas dos *stakeholders*
2. Definição de requisitos e desenho da solução
3. Desenvolvimento e implementação da solução
 - 3.a) Desenvolvimento e integração
 - 3.b) Testes
 - 3.c) Implementação
4. Gestão da mudança
5. Comunicação e divulgação da operação

A justificação da calendarização de cada atividade é a que se apresenta de seguida:

As atividades 1., 4. e 5. são independentes e, por isso, podem ser iniciadas simultaneamente sendo as duas últimas inerentes ao decorrer de todo o projeto. O resultado esperado com as duas últimas atividades prende-se com uma comunidade devidamente informada e sensibilizada para as novas ferramentas de comunicação, informação e interação e, por essa razão, deverão ser realizadas desde o início até ao fim do projeto, de forma a assegurar a incorporação de novas práticas e uma eficaz e efetiva gestão da mudança.

Em relação às restantes atividades as mesmas são sequenciais, pela ordem indicada, em relação à atividade 1. Estudo das perceções e expectativas dos *stakeholders*, e cada uma só pode ser realizada após a concretização da atividade precedente.

Será necessário afetar um conjunto de colaboradores – a Equipa de Projeto – que, atendendo às limitações de recursos humanos e físicos, nomeadamente no que concerne às suas cargas de afetação atuais, só estarão disponíveis para colaborar neste projeto no final de 2020. É necessário, também, executar tarefas preparatórias de levantamento de informação, nomeadamente no que respeita à identificação dos representantes dos *stakeholders* e tarefas de preparação do procedimento concursal conducente à contratação da entidade que irá preparar e realizar as ações elencadas na atividade 1. da operação.

A calendarização prevista para a realização de cada atividade é considerada adequada tendo em conta o caráter inovador do projeto que se pretende implementar.

10. População-alvo da operação

Nº	População	Unidade	Pré-Operação	Pós-Operação
1	População servida pela(s) entidade(s) - no concelho, na NUTS II ou no país	Nº	833.989	1.233.989 a 1.333.989
2	População servida pela operação	Nº	833.989	1.233.989 a 1.333.989

A população servida pela entidade no País é de 833.989 entidades e cidadãos. Esta população foi quantificada tendo por base os seguintes pressupostos:

- Candidatos aos cursos = 51.291
(este número está subavaliado pois não contempla todos os candidatos que solicitarem informações ou estabeleceram contatos com o Politécnico de Viseu para uma eventual candidatura, mas acabaram por não a formalizar)
- Alunos = 4.200
- *Alumni* = 28.557
- Não Docentes = 164
- Docentes/Investigadores = 288
- Empresa = 696.427
(tendo em atenção a diversidade formativa disponibilizada pelo Politécnico de Viseu, bem como a qualidade dos cursos ministrados e a boa empregabilidade dos seus alunos é fácil concluir que o universo empresarial localizado em território nacional corresponde à totalidade das empresas a exercer a sua atividade no mercado português, assim foram consideradas todas as empresas que procederam à entrega do IES para o exercício económico de 2018. Fonte: Informa DB)
- Estudantes e Professores do Ensino Básico e Secundário do Distrito de Viseu = 53.062
(Fonte: PORDATA ano de 2018)

Estima-se que a utilização de novas ferramentas no domínio do digital possa facilitar o acesso e chamar a atenção para a oferta formativa do Politécnico de Viseu de 4% a 5% da população portuguesa. Temos assim cerca de 400.000 a 500.000 de pessoas que poderão usufruir dos serviços contemplados no presente projeto.

11. Demonstração dos benefícios diretos sobre a população localizada nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, designadamente ao nível da redução dos custos de contexto para os cidadãos e as empresas

[Quando aplicável, no caso de investimentos em regiões extra-regio NUTS II, elegíveis nos termos do n.º 7 do artigo 89.º do RECI]

Não aplicável

12. Disposições legais, pareceres prévios e normas técnicas

O presente projeto está alinhado com as iniciativas de política pública para a Modernização do Estado e também em matéria de Capacitação da Administração Pública – um dos Pilares do Plano Nacional de Reformas –, com a Estratégia TIC 2020 e com o respetivo Plano de Ação, nomeadamente em matéria de Integração e Interoperabilidade, Inovação e Competitividade e Partilha de Recursos. Em alinhamento, portanto, com os três eixos específicos definidos naquele documento, bem como com as medidas plasmadas no SIMPLEX+, nomeadamente no que se refere à implementação de melhores respostas às necessidades das comunidades, cidadãos e empresas, e em alinhamento ainda no que concerne à valorização de novos modelos organizativos e de interação, que permitam a obtenção de ganhos de eficiência e o reforço da qualidade e da objetividade dos serviços prestados à comunidade e aos cidadãos.

13. Impacto e mérito da operação

Interno à Entidade

O diagnóstico identifica a necessidade da criação e implementação de uma plataforma de comunicação integrada, para além da implementação de sistemas de desmaterialização e simplificação de processos para as áreas chave de captação de alunos e de comunicação e informação junto dos *stakeholders*. Todas as atividades da operação estão claramente identificadas, estruturadas e articuladas e são essenciais à prossecução dos objetivos, com os resultados devidamente identificados.

A implementação deste novo modelo de abordagem possibilitará a redução de custos operacionais, reafecção de recursos humanos e a melhoria dos serviços prestados junto dos *stakeholders*. Desta forma, contribuir-se-á de forma determinante para o aumento da eficiência e eficácia desses serviços.

Na memória descritiva encontram-se os serviços disponibilizados pelo PV que serão objeto de intervenção com a presente operação, as suas debilidades e as possibilidades de melhoria, bem como as ações de reestruturação e os resultados que com elas se espera obter.

O projeto é claramente uma operação de capacitação e modernização do Instituto e contribui para o reforço da capacidade institucional, possibilitando a melhoria do serviço disponibilizado aos cidadãos, às empresas e à comunidade em geral.

Os custos encontram-se perfeitamente ajustados, assim como os resultados e objetivos esperados. Toda a operação está articulada de forma a que os investimentos resultem numa redução de custos de contexto e numa melhor prestação de serviços.

Este projeto corresponde, assim, a uma Inovação Organizacional e de Processo com um forte efeito no Politécnico de Viseu (em consequência de uma substantiva redefinição do seu modelo organizacional), em particular, na simplificação dos seus processos para acesso à informação e no reforço efetivo da intensidade de utilização das TIC.

Interno à Administração Pública

Com o objetivo de potenciar os resultados do presente projeto e adequar as parcerias na fase de investimento e de funcionamento, o Politécnico envolveu no projeto as suas 5 escolas superiores, estabeleceu contactos com os agrupamentos escolares do distrito (escolas básicas + secundárias) integradas no Ministério da Educação, para além de ter procedido ao estabelecimento de acordos na região, com autarquias, associações empresariais e empresas.

A instituição deste modelo de comunicação contempla a criação e partilha de canais de comunicação comuns, de informação integrada, de processos de gestão comuns, de partilha de infraestruturas tecnológicas comuns e a utilização de serviços transversais partilhados, contribuindo, desta forma, para os objetivos específicos e o plano setorial do Ministério.

Permite ainda uma melhoria substancial da eficiência e da eficácia dos serviços prestados, viabilizando uma melhor alocação e racionalização dos recursos da Administração Pública, com reflexos ao nível da competitividade e dos gastos decorrentes da prestação desses serviços.

Esta operação demonstra uma forte contribuição para a partilha de canais de informação e de infraestruturas tecnológicas comuns ou interoperáveis de forma transversal a várias entidades no domínio da Administração Pública, com a consequente simplificação dos processos e facilidade de acesso à informação através de meios digitais, que estará acessível a esse conjunto de entidades.

Esta candidatura incorpora a racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos, a Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos

públicos, para além de potenciar a Administração aberta, o estabelecimento de novos canais de oferta formativa, e também incorporar o RNID.

Externo

O presente projeto encontra-se inteiramente orientado para a melhoria da qualidade e da eficácia dos serviços prestados aos cidadãos e à comunidade, através da maior facilidade que confere no acesso à informação prestada e, concomitantemente, a uma maior rapidez na disponibilização de dados. O acesso à informação passa a ser realizado através de uma multiplataforma integradora de conteúdos, pelo que o processo de contacto do Instituto junto dos seus *stakeholders* beneficiará de uma redução do tempo necessário para a prestação de um qualquer serviço, o que evidencia, de forma clara, a forte orientação dos resultados deste projeto para os cidadãos e para as empresas. As operações de interação com os cidadãos e as empresas sairão, assim, fortemente simplificadas, para além do custo da prestação do serviço sofrer uma forte redução dos respetivos encargos.

Assim, o projeto Portal Integrado constitui-se, claramente, como uma operação de modernização e capacitação do Politécnico de Viseu, que contribui de forma evidente para a melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública à comunidade, promove alterações de relacionamento com os cidadãos, viabilizando ainda a transformação dos processos operacionais e a alteração do modelo de prestação de serviços públicos.

14. Plano de sustentabilidade

Tal como já foi referido, os ganhos e as poupanças obtidas serão incorporados na operação e na atividade regular do Instituto Politécnico de Viseu, perspetivando-se que os custos operacionais associados a equipamentos, hardware, software e, ainda, serviços externos no âmbito das TIC se mantenham sem acréscimos, apesar da concretização desta operação. Assim sendo, a presente operação não incorporará gastos operacionais adicionais, não incrementando, portanto, a atual estrutura desta natureza de gastos no Politécnico de Viseu.

Estima-se, também, que com a implementação desta solução se consiga atingir uma libertação de meios humanos, não quantificada, por via da diminuição dos fluxos de atendimento, sobretudo presencial e telefónico. A libertação destes recursos será aproveitada para afetação dos mesmos a outras tarefas dentro da Instituição, aumentando por esta via e de forma indireta, a qualidade da prestação de serviços por parte do Politécnico de Viseu em outras áreas não diretamente relacionadas com a presente candidatura.

Por outro lado, prevê-se um acréscimo de receitas resultante do incremento do número de estudantes (num acréscimo de mais 3%, ou seja, $125 \times 3 \times 900\text{€} = 337\,500\text{€}$) por via do aumento da visibilidade do IPV junto dos seus *stakeholders*.

Tendo por base esta previsão de receitas, que é conservadora, pois não engloba todos os potenciais acordos que poderão ser realizados, nomeadamente com o setor empresarial, constata-se que o prazo de retorno do investimento global – 268 560€ - é inferior a 3 anos, o que podemos considerar como muito positivo.

Para os cidadãos e para as empresas existe um ganho associado à diminuição do tempo necessário para a prestação de serviços, o qual estimamos situar-se entre os 25% e os 40%.

Estamos, pois, perante um projeto que liberta recursos que serão incorporados de forma automática e imediata devido à desmaterialização, simplificação e automatização de processos que estão associados a esta solução. De realçar, mais uma vez, que esta operação cria novas funcionalidades sem acrescentar custos operacionais de contexto em processos já existentes, pelo que a presente iniciativa, para além de criar novas atividades, contribui ainda para a otimização dos recursos já existentes.

Podemos concluir, assim, que o Projeto é largamente sustentável no período pós-financiamento.

Mais se declara, sob compromisso de honra que, no âmbito da presente candidatura, serão garantidas todas as condições orçamentais que permitam a cobertura dos valores de financiamento não comparticipados pelo FSE, bem como dos custos de manutenção e de substituição e restantes custos de operação, de modo a que o objeto de cofinanciamento mantenha adequados níveis de operacionalidade durante toda a sua vida útil.

15. Indicadores do Programa - observações

O presente projeto de candidatura define os seguintes indicadores:

a) Indicadores de Realização

- Nº de novos modelos de inovação e de experimentação na Administração Pública = 1 modelo
Operacionalização do novo Portal Integrado ou multiplataforma.
- Nº de serviços públicos objeto de avaliação da respetiva prestação do serviço e da satisfação dos utentes = 5 serviços
A avaliação incidirá nos novos serviços disponibilizados através do Portal Integrado:
 - Oferta Formativa IPV
 - Comunidade IPV
 - I&DI IPV
 - Empreendedorismo IPV
 - Empregabilidade IPV
- Nº de ações de promoção e divulgação com vista à disseminação de melhores práticas e partilha de conhecimento de novas formas de organização interna e de prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas = 6 ações

Estas ações consistirão na realização das seguintes atividades de promoção e divulgação:

- ✓ Workshops com *stakeholders*
- ✓ Evento de início do Projeto
- ✓ Evento de apresentação pública dos resultados
- ✓ Press Release sobre o Projeto

b) Indicadores de Resultado

- % de Processos objeto de reengenharia e/ou simplificação implementados, um ano após a conclusão da operação = 100%
A reengenharia/simplificação de processos incide no novo modelo de interação com os *stakeholders* através do Portal Integrado. Após a conclusão do projeto, este processo deverá estar implementado.
- % de serviços em que a metodologia de avaliação da satisfação, monitorização de níveis de serviço e/ou avaliação da qualidade, foi implementada um ano após a conclusão da operação = 100%
O n.º de serviços objeto de avaliação da satisfação dos utentes será o Portal Integrado, pretendendo-se que o sistema de avaliação esteja implementado um ano após a conclusão do projeto.

16. Indicadores relevantes na perspetiva do beneficiário/operação

Não Aplicável