

Designação do projeto: QOMPASS .: Solução de Gestão de Serviços de Atendimento multi-entidade, multi-serviço e multi-idioma

Código do projeto: NORTE-01-0247-FEDER-038462

Objetivo Principal: Reforçar a investigação, o desenvolvimento tecnológico e a inovação

Região de intervenção: Norte

Entidade beneficiária: QEVO - QUEUE EVOLUTION, LDA.

Data de aprovação: 2019-10-03

Data de início: 01-11-2019

Data de conclusão: 31-10-2021

Custo total elegível: 569.814,13€ (quinhentos e sessenta e nove mil, oitocentos e catorze euros e treze cêntimos)

Apoio Financeiro da União Europeia:

- **FEDER** - 437.288,10 € (quatrocentos e trinta e sete mil, duzentos e oitenta e oito euros e dez cêntimos)

Objetivos, atividades e resultados esperados/atingidos:

- O presente projeto, assenta no desenvolvimento de uma solução para a gestão de mobilidade do cidadão no contexto dos serviços de atendimento, agregando vários serviços (multi-serviço) fornecidos por diferentes entidades (multi-entidade) e disponibilizados em diversos idiomas (multi-idioma), que irá permitir rentabilizar o tempo de espera do cidadão nas filas de atendimento. Do ponto de vista do cidadão, pretende-se disponibilizar um serviço de gestão de atendimento (via portal web e app, dispensadora de senhas, SMS, aplicações de terceiros, etc.) que lhe permita gerir a sua agenda pessoal proporcionando-lhe uma visão global sobre serviços de atendimento geograficamente distribuídos, mantendo um contacto permanente com a Instituição desde o início do processo, obtenção da senha virtual ou agendamento/marcação até à finalização do atendimento, bem como o acesso a outros serviços que se conjuguem com a sua agenda pessoal e consequentemente com os seus interesses.

Por forma a reduzir o tempo de espera do cidadão nas filas de espera dos serviços de atendimento, a solução deverá ser capaz de reajustar a fila de espera de acordo com fatores variáveis que provoquem atrasos ou avanços nos serviços de atendimento.

No sentido de rentabilizar o tempo de espera do cidadão até que seja finalmente atendido, reduzindo as desistências e potenciando a mobilidade, a solução deverá correlacionar dados da fila de espera com dados inerentes às preferências e agenda pessoal dos cidadãos, permitindo disponibilizar outros serviços/eventos que também sejam compatíveis com o horário de atendimento previsto.

Adicionalmente, no ponto de vista da mobilidade poderá sugerir percursos mais rápidos até ao local de atendimento, bem como serviços de transporte a adotar para o efeito.

- **Índice P - Investimento em I&D no Valor Acrescentado Bruto (VAB):** 68,90%.