

ACELERADOR DE AUTOATENDIMENTO

Uma solução para potenciar a autonomia
e aptidão dos cidadãos no uso de
serviços públicos digitais

Versão 0.2
Janeiro 2021



ÍNDICE

01

Introdução

Desafio e objetivos do projeto

02

Metodologia

Fases da abordagem

■ Investigação

Definição

Desafio baseado em dados

Perfis dos destinatários

■ Cocriação

Participação e auscultação de cidadãos

Principais resultados

■ Experimentação

Prototipagem com especialistas e testes com cidadãos

Principais resultados

03

Principais lições

Notas a reter para potenciar o uso de Serviços Públicos Digitais

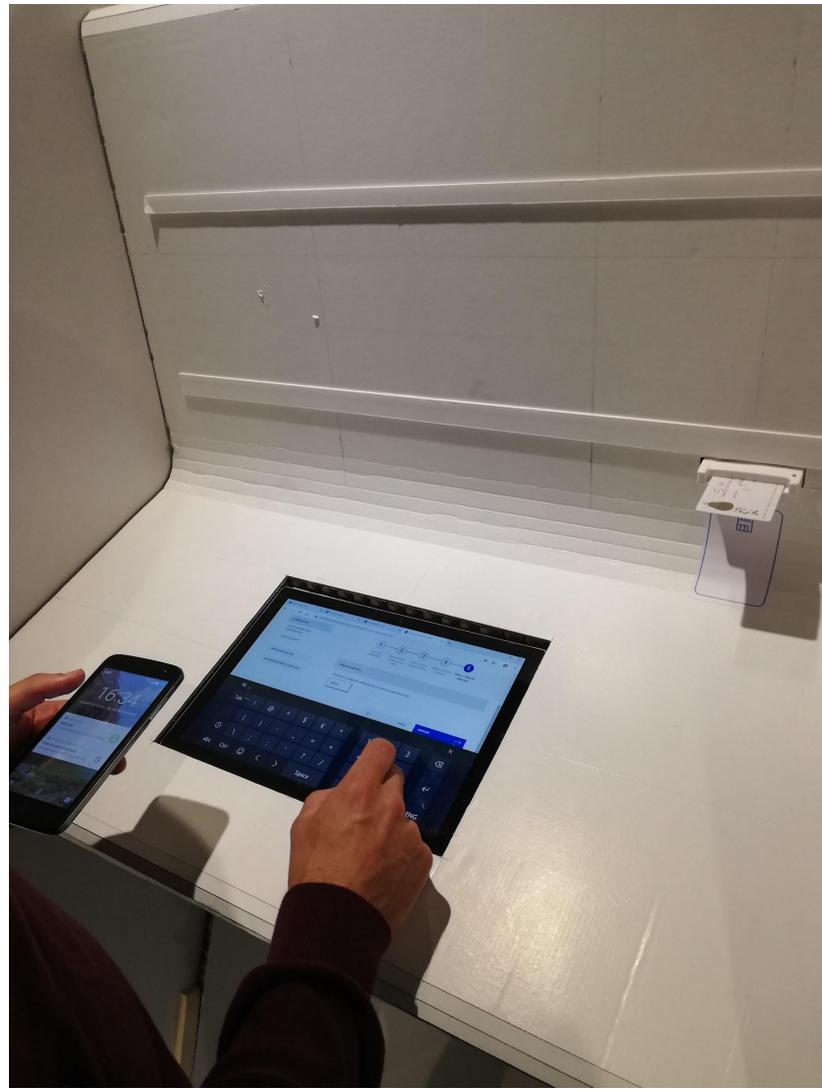
Horizontes futuros

INTRODUÇÃO

O **projeto experimental de ciclo rápido** «Acelerador de Autoatendimento» (3As), que arrancou em fevereiro de 2020, procurava responder a um importante desafio que os serviços públicos enfrentam em Portugal: uma parcela de **cidadãos que, embora possuindo as competências digitais necessárias, continuam a apresentar baixos níveis de utilização dos serviços públicos digitais (SPD).**

Entre outras consequências, **persiste a subutilização do potencial dos SPDs ou a opção pelo atendimento presencial para serviços públicos que dispõem de versões digitais.**

Para responder a este desafio, este projeto visava **desenvolver, uma solução que permitisse a estes cidadãos utilizarem de maneira autónoma os SPD,** ao mesmo tempo que estimula e capacita estes cidadãos para que possam no futuro realizá-los pelos seus próprios meios, sempre que deles necessitem.



INTRODUÇÃO

Num exercício de **inovação aberta**, a escolha dos locais em Aveiro permitiu encastrar o desenvolvimento desta solução no contexto real das práticas quotidianas dos cidadãos. Visando desenvolver de maneira incremental as características essenciais para esta solução, este projeto decorreu ao longo de três fases:

- **Investigação:** realizada a partir dos dados disponíveis, permitiu definir com rigor o desafio concreto a resolver e caracterizar os perfis dos seus destinatários.
- **Cocriação:** através de uma sessão colaborativa com cidadãos, pôde auscultar-se as suas opiniões e definir os requisitos imprescindíveis para o funcionamento da solução.
- **Experimentação:** em parceria com especialistas, materializou-se os requisitos em propostas tangíveis e realizaram-se testes com cidadãos.

Esta abordagem permitiu **conhecer a experiência de utilização dos SPD por este segmento de cidadãos** e, graças à articulação com parceiros do ecossistema de inovação, **materializar uma solução** para responder às suas expectativas e necessidades.

Ao longo do seu desenvolvimento, o projeto foi enriquecido com a participação de outras equipas da Agência para a Modernização Administrativa (AMA): a Direção de Lojas e Espaços de Cidadão; a Direção de Plataformas e Competências Digitais; e o Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo.

METODOLOGIA

Fases da abordagem



Investigação (caracterização do problema)

Data: fevereiro 2020

Partiu de dados disponíveis sobre a utilização de SPD em Portugal, provenientes tanto de informação recolhida pelo LabX nos seus projetos, como de informação estatística disponibilizada pelo Instituto Nacional de Estatística.



Cocriação (sessão colaborativa)

Data: março 2020

Local: Fábrica da Ciência (Aveiro)

Trazendo a colaboração com os cidadãos ao primeiro plano, foi possível identificar as suas necessidades e expectativas, além de garantir - através de um exercício de ideação - o levantamento dos requisitos que a solução deve possuir para assegurar o seu propósito.



Experimentação (ciclo de experimentação)

Data: setembro e outubro 2020

Local: Design Factory Aveiro

Graças à materialização de protótipos de baixa fidelidade e à realização de testes aos protótipos, desenvolveram-se soluções em colaboração com especialistas que foram sujeitas à experimentação com cidadãos.



Investigação

Definição



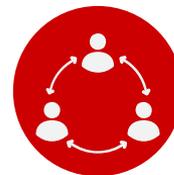
Desafio

Promover a passagem sustentada e duradoura para o canal digital dos cidadãos que já possuem competências digitais de base, por forma a garantir uma utilização de SPD em concordância com esse potencial.



Objetivos

Visa explorar as características essenciais para uma solução para este desafio, combinando numa proposta as definições da componente física, equipamento técnico (hardware) e experiência dos utilizadores nos SPD.



Destinatários

Cidadãos que possuem as competências digitais requeridas e que utilizam no seu dia-a-dia serviços digitais (redes sociais, compras online, homebanking, etc.), mas que, contudo, não utilizam SPD, tendendo a optar pelo atendimento presencial.



Resposta

Materialização de uma solução de acelerador de autoatendimento num protótipo de baixa fidelidade, consolidando um conjunto de aprendizagens e diretrizes que informem futuros desenvolvimentos.

Investigação



Investigação

Desafio baseado em dados

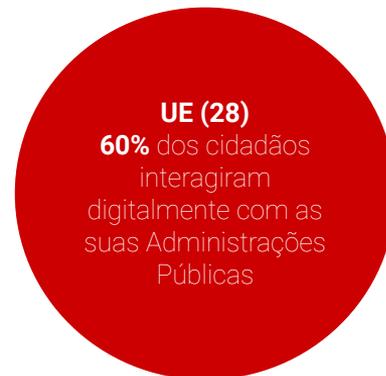
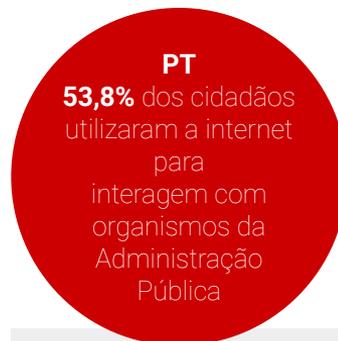
Um primeiro vislumbre do desafio surgiu, logo em 2018, na investigação de terreno realizada ao atendimento presencial nas [Lojas de Cidadão](#)¹. Nessa altura, **constatou-se que há cidadãos que não utilizavam o canal digital para realizar serviços públicos**, ainda que tivessem as competências digitais indispensáveis para o fazer.

De maneira mais sistemática, segundo dados do [INE](#), **46,2% dos cidadãos portugueses não usaram SPD nos 12 meses anteriores**. Quando usam, em grande medida é apenas para obter informações.

Lojas de Cidadão: percentagem de cidadãos que usam os SPD (2018)



População que utiliza serviços digitais (2019)



Destes, **45,6%** acedem para obter informações nos websites dos organismos

(1) AMA/LabX, Resultados da investigação ao atendimento presencial nas lojas de cidadão, 2018 acessível em <https://cloud.ama.gov.pt/index.php/s/cWZct10E6GIM9lh>, (password: 1234)

(2) INE, *Estudo de 2019 a residentes em Portugal dos 16 aos 74, 2019*



Investigação

Perfis dos destinatários

Pela realização de um análise multivariada de dados reunidos sobre os utilizadores do atendimento presencial, nas lojas de cidadão pudemos caracterizar três perfis que se encaixam dentro dos propósitos visados pela iniciativa.



Jovens em início de carreira

Estão a realizar os primeiros contactos diretos com a Administração Pública, sendo que já terminaram ou estão a terminar o seu ciclo formativo (curso profissional ou curso superior) ou estão, então, a entrar no mercado de trabalho.



Utilizadores de serviços digitais

Adultos em idade ativa que realizam serviços privados digitais (comércio eletrónico, *home banking*, etc), utilizam plataformas digitais (videoconferência, chats, etc.), mas continuam a ter um uso limitado ou nulo dos canais digitais do Estado, seja por desconhecimento, seja por experiências prévias negativas.



Reformados ativos e autónomos

Utilizam e recorrem ao espaço web para realizarem serviços privados ou usam de maneira regular as redes sociais. Apesar de serem utilizadores do canal digital, continuam a fazer uso do atendimento presencial para realizarem serviços públicos, desde logo por motivos de confiança.

Cocriação

Cocriação

Participação e auscultação de cidadãos



Objetivo

Identificar as necessidades dos cidadãos e fazer um levantamento dos requisitos que a solução deve ter.



Participantes

21 cidadãos (7 de cada perfil) + 8 trabalhadores públicos responsáveis pela gestão central do atendimento presencial das Lojas de Cidadão (LC).



Parceiros e funções

- Departamento de Ciências Sociais Políticas e do Território da Universidade de Aveiro - recrutamento e apoio ao LabX na facilitação da sessão.
- Design Factory Aveiro - participou como observador, de forma a preparar o desenho do Ciclo de Experimentação.

Cocriação

Participação e auscultação de cidadãos



Metodologia - Sessão colaborativa

Foi realizada uma **sessão colaborativa** com o propósito de gerar ideias e identificar características e requisitos que uma solução deve ter, em termos de espaço, equipamento e experiênciadigital , para responder aos propósitos de um acelerador de autoatendimento. Foram criados grupos de acordo com os **perfis** identificados, de maneira a respeitar a diversidade de perspectivas. Através de exercícios colaborativos e dinâmicas de grupo, aproveitaram-se as experiências individuais dos participantes com os serviços digitais. A sessão teve dois grandes momentos:

1. Realização de exercício para potenciar a **geração de ideias**, partindo do desafio de criar uma solução em que os cidadãos possam realizar SPD de maneira autónoma, garantindo uma experiência satisfatória.
2. Partindo destas ideias, os grupos foram desafiados a **materializar** esses conceitos em **maquetes**, que puderam destacar e explicar de acordo com a sua utilidade para esta solução.

Cocriação

Principais resultados: requisitos



A partir da sessão foram identificados os principais **requisitos** do ponto de vista dos cidadãos para:



Permitir que o cidadão **receba apoio** quando necessário na realização do serviço (por exemplo, através de uma chamada remota para um assistente).



Sinalética e equipamentos electrónicos **adequados**.



Ser **acolhedor** e **confortável** para quem o utiliza.



Permitir acomodar dois utilizadores, já que pode acontecer que haja um acompanhante.



Transmitir **confiança** e **privacidade**.



Permitir que os cidadãos **utilizem «on spot» os seus próprios equipamentos** (tablet, telemóveis), depois de verem como são utilizados os SPD.

Cocriação

Principais resultados: eixos orientadores

Depois dos cidadãos contribuírem para definir os requisitos que a solução deve possuir para ser utilizável, pôde circunscrever-se com mais clareza o perímetro para desenvolver a solução.

Para além de ter em conta as aprendizagens da sessão de cocriação, era importante que a solução a desenvolver respeitasse critérios de viabilidade (por exemplo, em termos de recursos e tecnologia disponíveis). Portanto, esta solução tinha que garantir estas pré-condições:

- Exequível e concretizável com um uso controlado de recursos;
- Potenciar sinergias com os SPD existentes e com as infra estruturas vigentes;
- Responder às necessidades de cidadãos com limitações na mobilidade;
- Possibilitar a instalação em contextos de maior proximidade aos cidadãos (centros comerciais,, universidades, etc.).



Dados estes pressupostos, derivaram-se 6 **eixos orientadores** para a materialização da solução:

1. **Integração:** solução com **ligação aos serviços públicos digitais** existentes;
2. **Acessibilidade:** responder aos cidadãos com limitações físicas e sensoriais;
3. **Pedagógico:** fomentar a autonomia e a aptidão dos cidadãos;
4. **Portabilidade:** poder ser montado em vários locais de forma temporária (mobilidade) ou definitiva;
5. **Sistema de apoio:** ter disponível um conjunto de auxílios em caso de dúvidas ou dificuldades na realização dos serviços;
6. **Frugalidade:** uso rigoroso de recursos e com necessidade das infraestruturas mínimas no local de montagem, tornando sustentável e viável economicamente a solução.

Experimentação

Experimentação

Prototipagem com especialistas e testes com cidadãos



Objetivo

Validar, de maneira célere e com recursos controlados, o conceito. Partindo dos resultados da sessão de cocriação foram ideados, materializados e testados protótipos de baixa fidelidade com o objetivo de apurar o potencial das soluções junto dos seus utilizadores finais.



Participantes

26 cidadãos distribuídos pelos três perfis identificados + 2 funcionários da Loja de Cidadão de Aveiro.



Parceiros

- Design Factory Aveiro: parceiro técnico para o desenho e condução do Ciclo de Experimentação; apoio ao recrutamento de cidadãos.
- Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro: recrutamento de cidadãos.

EXPERIMENTAÇÃO

Prototipagem e testes com cidadãos e especialistas



Metodologia

Devido à pandemia, este projeto teve que se adaptar. Face a esta limitação, foi desenhado e realizado, em conjunto com o parceiro técnico DFA, um **Ciclo de Experimentação (CE)**. Para uma aproximação máxima aos contextos do dia-a-dia dos cidadãos **recriou-se o ambiente de um centro comercial**.

Uma vez que se pretendia **uma simulação aproximada da realidade** foram acoplados aos protótipos dois serviços públicos digitais reais: a ativação da Chave Móvel Digital (CMD), no portal Autenticação.gov e a alteração de morada no Cartão de Cidadão (CC). O CE teve duas fases:

1. A **ideação e materialização dos protótipos** decorreu durante 3 dias nas instalações da DFA, consistindo numa sessão de ideação que fez uso da escrita e do desenho, do debate e seleção de ideias, e da prototipagem dos casos selecionados. Nesta fase, os protótipos foram submetidos a teste rápidos para identificar problemas e ajustar as soluções prototipadas de maneira iterativa.
2. A **experimentação** decorreu durante 3 dias, envolvendo ativamente cidadãos recrutados com as características dos diversos perfis dos destinatários desta solução. Estes cidadãos testaram e avaliaram os protótipos graças a instrumentos de medição e avaliação desenvolvidos pelos investigadores.

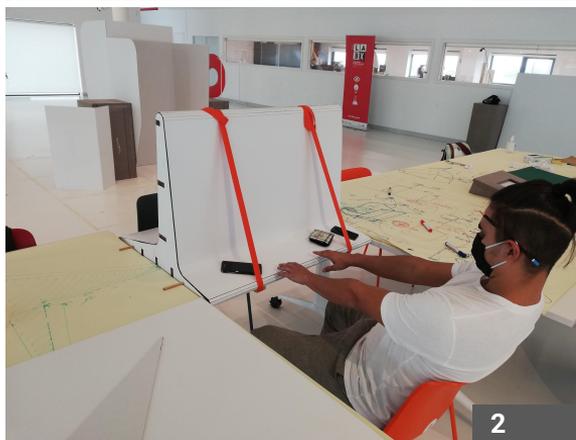


Experimentação

Prototipagem com especialistas e testes com cidadãos

Legenda de imagens:

1. Ideação com desenhos e notas;
2. Teste à primeira versão de balcão pelos elementos da equipa;
3. Montagem da solução B;
4. A situar a ajuda escolhida com um objeto a simular um vídeo tutorial na solução B;
5. Teste de proximidade

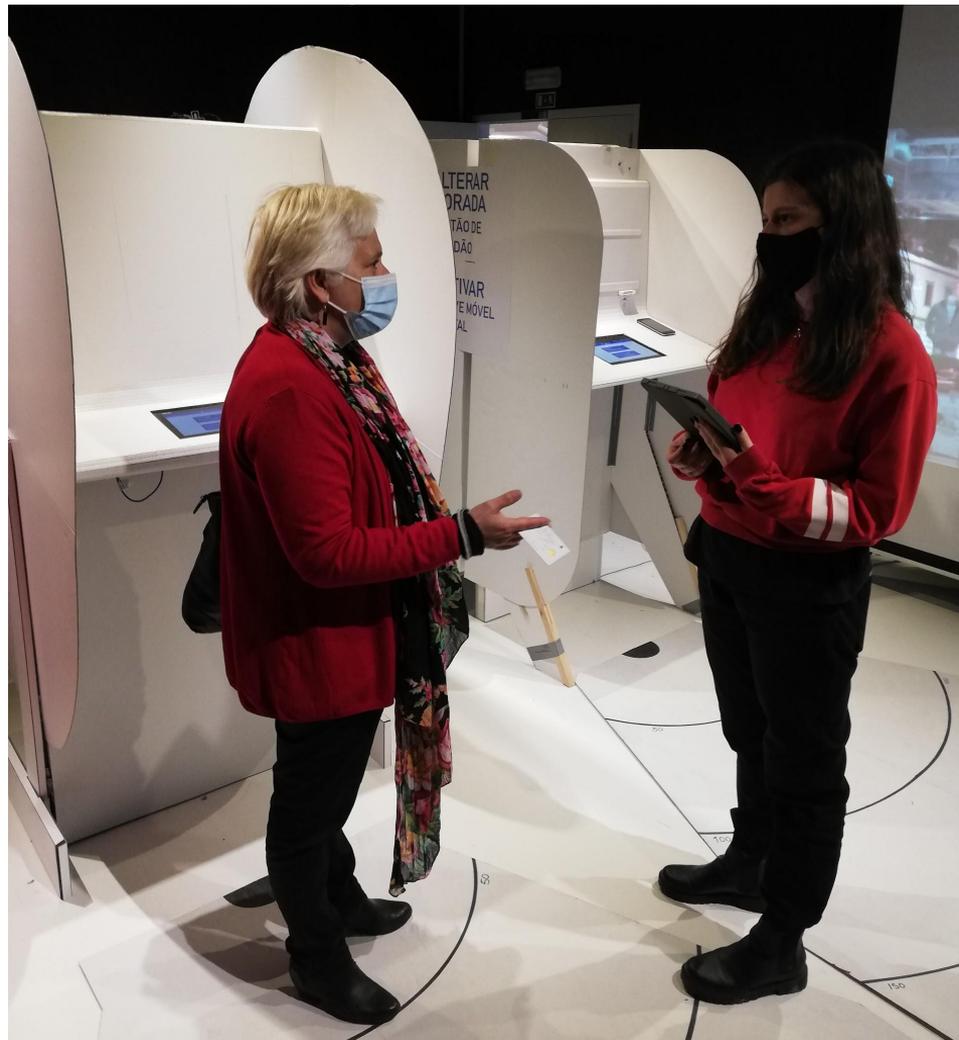


Experimentação

Principais resultados

Depois de terminada a fase de experimentação, os protótipos foram sujeitos a teste com os cidadãos durante três dias, listam-se os principais resultados obtidos:

- A decisão de complementar a solução com um balcão baixo para **promover a acessibilidade e inclusão** revelou-se muito positiva;
- O ecrã tátil **mostrou ser do agrado de todos os cidadãos** (sem ser inferior a 12,3 polegadas) e tornou a solução mais robusta, pois dispensa outros interfaces (como um rato ou um teclado);
- O balcão que serve de suporte ao ecrã tátil tem de apresentar uma **inclinação discreta** (10º para balcão alto e 15º para o balcão baixo);
- A **privacidade** é um dos aspetos mais relevantes para os cidadãos e totalmente garantido pelas soluções testadas;



Experimentação

Principais resultados



- A **informação** e **sinalética** na área envolvente externa da solução deve fazer referência aos serviços disponibilizados e incluir os logotipos institucionais **para dar confiança e credibilidade à solução**;
- **A experiência digital**, apesar de não ser uma prioridade para esta fase do projeto, foi destacada como um tema que tem de ser explorado na fase evolutiva do projeto dado **o impacto crítico que tem para o sucesso futuro do 3As**;
- Durante os testes constatou-se que **uma parte dos cidadãos necessitou de receber pequenas ajudas para concluírem as tarefas nos SPD** devido às barreiras surgidas durante a sua realização. Entre elas, destacam-se:
 - **excesso de informação na página de entrada do serviço**;
 - **dúvidas sobre se o serviço foi concluído com sucesso**;
 - **utilização de siglas sem enquadramento nos sites públicos**.

Principais lições

Principais lições

Notas a reter para potenciar o uso de SPD

- **RECRUTAMENTO:** revelou-se a maior dificuldade deste projeto, potenciada pelo contexto pandémico. Tentou minimizar-se o impacto negativo com tomadas de decisão rápidas e envolvendo outros atores de relevo, que permitiram diversificar e alargar a rede de mobilização de cidadãos;
- **SIMULAÇÃO:** os protótipos foram testados num espaço próprio usado para recriar e simular o ambiente de um centro comercial. O contexto de simulação permitiu integrar os cidadãos num ambiente que se assemelha a uma realidade que lhes é comum, permitindo a obtenção de respostas e opiniões mais realistas durante a fases de testes;
- **CREDIBILIDADE E CONFIANÇA:** para poder instalar esta solução em diferentes contextos (p.ex. numa universidade, num festival de verão ou num centro comercial) tem de gerar e garantir confiança e credibilidade para ser vista como uma solução confiável e segura;
- **MATERIALIDADE:** a estrutura da solução testada revelou ser adequada ergonomicamente e do agrado dos cidadãos para servir de suporte à experiência digital dos SPD disponibilizados neste equipamento;
- **DISPONIBILIZAÇÃO vs UTILIZAÇÃO:** uma parte dos cidadãos desconhecia que os SPD utilizados durante os testes estavam já disponíveis no canal digital. Alguns cidadãos não reconheceram vantagens em ter a CMD para o seu dia-a-dia;
- **NÃO BASTA DIGITALIZAR:** muitos dos cidadãos tiveram de receber ajudas durante os testes para terminar com êxito o serviço. A jornada do serviço levanta dúvidas sobre os passos que os cidadãos devem seguir para finalizarem com sucesso o serviço. Estas constatações vêm demonstrar que a passagem dos serviços públicos para a esfera digital devem ter em conta não só a simplificação dos seus processos como devem estar centrados nos cidadãos.

Principais lições

Horizontes futuros

Existe um caminho ainda a percorrer para **evoluir a solução até um protótipo de alta fidelidade**, usando materiais robustos ou definindo uma imagem e comunicação apropriadas.

O foco da próxima etapa evolutivas deverá explorar a experiência digital. Pois, apenas com as respostas obtidas no campo da dimensão digital se poderá transformar por completo a experiência dos cidadãos com os SPD, capacitando-os e autonomizando-os, e por esta via, promover o desvio permanente para o canal digital.

Todavia, existe a convicção informada de que **é possível responder às necessidades e expectativas deste segmento particular de cidadãos**, que permaneciam praticamente invisíveis para políticas públicas de promoção do digital. Para além de satisfazer os cidadãos proficientes no uso de SPD ou desenvolver estratégias para suprir a iliteracia digital de cidadãos que se sentem excluídos, **é possível acelerar a migração, a baixo custo, para o canal digital na utilização de serviços públicos.**





LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

ACELERADOR DE AUTOATENDIMENTO

Um espaço que potencia a autonomia
e aptidão dos cidadãos no uso de
serviços públicos digitais

geral@labx.gov.pt | [linkedin.com/company/labx-govpt/](https://www.linkedin.com/company/labx-govpt/)
[facebook.com/labx.gov.pt](https://www.facebook.com/labx.gov.pt) | @labx_govpt