

Acelerador de autoatendimento

porque

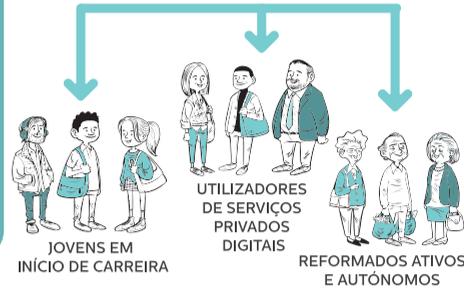
Em investigação anterior nas **Lojas de Cidadão** (2018) sobre utilização de serviços públicos, percebemos que cerca de **41%** das pessoas diz que **nunca** utilizou um **serviço público digital**.

A utilização dos **serviços públicos digitais** está a diminuir em Portugal em contraciclo com o que acontece no resto da Europa.

objetivo

Criar um espaço que permita aos cidadãos realizarem os serviços públicos digitais de forma autónoma, capacitando-os de maneira a que os possam realizar quando e onde quiserem, pelos seus próprios meios.

destinatários



metodologia

cocriação



Sessão realizada com 4 grupos de cidadãos de modo a identificar as suas necessidades e a fazer um levantamento dos requisitos que a solução deveria ter para responder a essas necessidades.



Ciclo de Experimentação



FASE 1 IDEIAÇÃO E MATERIALIZAÇÃO DOS PROTÓTIPOS

dia 1

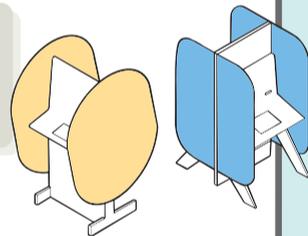
- Brief de inspiração e ativação
- Sessão de brainstorming
- Seleção de ideias com + potencial

dia 2

- 1.ª versão do protótipo
- Testes rápidos de usabilidade
- Ajustes e desenvolvimento

dia 3

- Aperfeiçoamento de 2 versões
- Preparação da experimentação
- Ferramentas de monitorização e avaliação



FASE 2 EXPERIMENTAÇÃO DOS PROTÓTIPOS COM CIDADÃOS



principais resultados

teste de **2** protótipos de baixa fidelidade
+40 cidadãos envolvidos
Plano de **Melhorias**

próximos passos

Evoluir a solução para um protótipo de alta fidelidade e explorar a dimensão da experiência digital

parceiros

cofinanciamento por