

DIÁRIO DA REPÚBLICA ELETRÓNICO

A desmaterialização do Diário da República Eletrónico (DRE) apresenta desafios tanto ao nível do fluxo interno de trabalho das equipas afetas ao DRE como ao nível da experiência de submissão de atos por parte dos utilizadores.

Imprensa Nacional - Casa da Moeda



PROBLEMA

A desmaterialização do DRE, apresenta vários desafios que levam a que o registo de atos submetidos verifique uma taxa de rejeição de cerca de 33%. Este número, bastante elevado, traz custos e trabalho acrescido a todos os envolvidos.



COMO PODEREMOS NÓS...

(HOW MIGHT WE...?)

...melhorar a experiência do utilizador para minimizar a percentagem de rejeição de atos e tornar o fluxo de trabalho das equipas DRE mais eficiente?



INVESTIGAR

ANÁLISE DE DADOS

Análise das estatísticas das submissões
Análise de conteúdos dos e-mails associados às rejeições

INVESTIGAÇÃO ETNOGRÁFICA

Auto-etnografia: submissão de atos na página DRE

ESTUDO DO FLUXO DE TRABALHO DO DRE

Realização de entrevistas aos funcionários do DRE
Criação de "User Stories"
Identificação de momentos críticos do fluxo de trabalho

TESTES DE USABILIDADE

Testes de usabilidade, moderadores e presenciais, verificando o cenário onde utilizadores tinham que se autenticar e submeter atos
Inquérito a utilizadores do DRE (AMA, Junta de Freguesias, AT)
Análise resultados dos testes

RECOMENDAÇÕES

Para a linha de apoio DRE
Para a submissão de atos
Para o fluxo de trabalho
Para melhorar a experiência de utilizador

Operacional da Equipa LAC (e-mails relacionados com submissões rejeitadas)



1137

Horas/Ano para processar e-mails relacionados com atos rejeitados

€8,174/Ano

Custo aproximado por operacional para processar e-mails relacionados com atos rejeitados

Equipa de validação (tempo útil a processar atos rejeitados)



420

Horas/Ano para processar e-mails relacionados com atos rejeitados

€3,018/Ano

Custo aproximado por operacional para processar e-mails relacionados com atos rejeitados

Temas: Eu preciso que os requerentes tenham acesso a mais orientação

Questão: Como podemos capacitar os intervenientes com boas práticas para submissão dos atos?

Ambito: Capacitação dos intervenientes Prioridade Média

Como funcionária da Linha de Apoio eu preciso que o sistema faculte melhor orientação aos clientes para que estes tenham mais informação sobre como submeter atos e não sobrecarregar os serviços

Recomendação: Promover a capacitação de interlocutores sobre as regras de preenchimento de formulários e atos de modo a diminuir o n.º de erros de submissão

Comentário: Foi referido que muitos erros poderiam ser evitados pois resultam muitas vezes de erros de utilizador no preenchimento dos requerimentos.

Temas: Eu gostava de dar feedback sobre o trabalho aos meus colegas

Questão: Como posso dar feedback aos meus colegas num ambiente controlado?

Ambito: Espaços Seguros de Feedback Prioridade Média

Como funcionária da Linha de Apoio eu gostaria de partilhar a minha opinião aos meus colegas de forma a melhorar o nosso processo.

Recomendação: Incorporar momentos de feedback estruturados sobre o conhecimento operacional na revisão do sistema e processo de trabalho entre equipas

Comentário: As equipas de primeira linha para além do seu próprio conhecimento, estão muito conscientes dos problemas/dificuldades dos clientes. A falta de momentos estruturados de feedback entre as equipas leva a perdas do conhecimento operacional e de oportunidades de melhoria do processo.

