

CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO | **EXPLORAR O DESAFIO**



MAPA DE DIAGNÓSTICO DO **PROBLEMA**

MAPA DE DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

OBJETIVO

Definir a área do problema conhecer os diferentes atores envolvidos, identificar as suas reais necessidades e a experiência atual na utilização dos serviços públicos.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Modelo "[Mapa de Diagnóstico de Problema](#)"
- *Post-its*
- Canetas e marcadores

DURAÇÃO

30 a 50 minutos*

* O preenchimento do *Mapa de Diagnóstico de Problema* pode acompanhar e ser atualizado durante todo o processo de investigação.

PARA QUE SERVE

O *Mapa de Diagnóstico do Problema* permite estruturar o conhecimento (existente ou decorrente de investigação) sobre a área do problema. Fornece uma visão global do problema de serviço que o grupo tem para resolver, ao focar os resultados da pesquisa nas necessidades dos diferentes atores envolvidos e nos obstáculos que estes estão a encontrar para conseguirem concretizar os seus objetivos. Acompanha todo o processo de investigação ajudando a sistematizar e a organizar a informação recolhida.



**CRIAR CONDIÇÕES
PARA O SUCESSO**

EXPLORAR O DESAFIO



CRIAR CONDIÇÕES PARA O SUCESSO

EXPLORAR O DESAFIO

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Realizar a pesquisa (usando, por exemplo, ferramentas como [visitas exploratórias](#), [entrevistas](#), [mapas de jornada de utilizador](#), etc) que lhe permita compreender:

- as necessidades dos utilizadores (qual é o objetivo das pessoas ao usar o serviço; o que é que as pessoas precisam para realizar o serviço?)
- as dificuldades que as pessoas encontram ao tentar realizar o serviço.

NOTA: Mesmo que não tenha sido realizada nenhuma pesquisa prévia, o *Mapa de Diagnóstico do Problema* é uma boa ferramenta para estruturar o conhecimento já existente, no grupo de trabalho

2. Formar pares ou trios, dentro do grupo de trabalho.
3. Trabalhando colaborativamente, descrever todos os componentes que constituem a área do problema
4. Depois, identificar quem são os atores envolvidos no problema.
5. De seguida, listar as necessidades e objetivos de cada um dos atores envolvidos no problema;
6. Depois, identificar os obstáculos, ou seja, quais as dificuldades que as pessoas encontram ao tentar realizar o serviço.
7. Por fim, refletir em grupo sobre as aprendizagens conseguidas (encontrar os verdadeiros problemas).



CRIAR CONDIÇÕES
PARA O SUCESSO

EXPLORAR O DESAFIO

DICAS E TRUQUES

- Fazer corresponder os dados preenchidos ao conhecimento levantado no terreno ou investigado sobre o problema, pois diagnósticos de problema baseados em pressupostos podem contribuir para enviesar todo o processo;
- Ao preencher o *Mapa de Diagnóstico do Problema*, ter o cuidado de fazer corresponder as necessidades e respetivos obstáculos a cada um dos atores, utilizando, por exemplo, canetas ou *post-its* de cores diferentes.

RECURSOS

Template “[Mapa de Diagnóstico de Problema](#)”

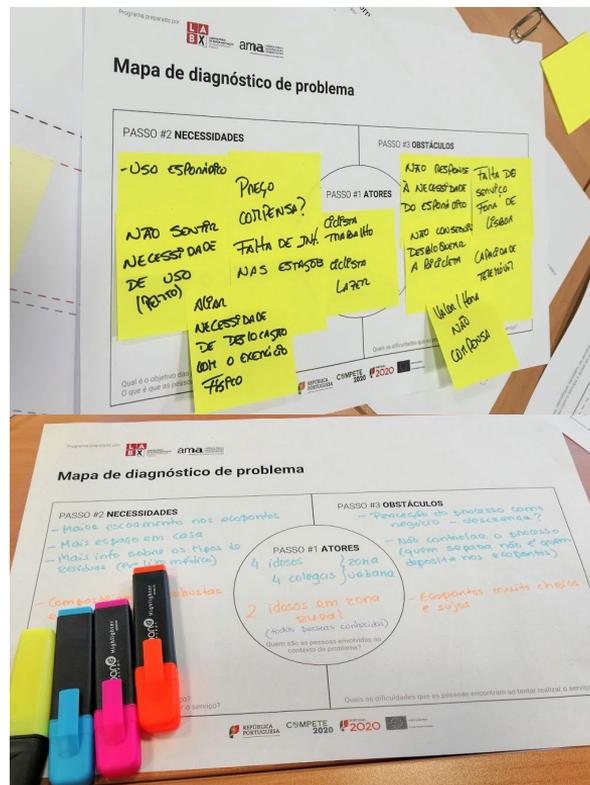


Imagem: Mapas de diagnóstico de problema, preenchidos por participantes numa sessão de capacitação coordenada pelo LabX