

RECOMENDAÇÕES PARA O DESENHO DE SERVIÇOS DIGITAIS PARA JOVENS

LIÇÕES DO TERRENO

ÍNDICE

03

ENQUADRAMENTO

05

A JORNADA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

06

PRÉ-SERVIÇO

07

PRÉ-SERVIÇO | RECOMENDAÇÕES

09

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS

10

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

15

PÓS-SERVIÇO

16

PÓS-SERVIÇO | RECOMENDAÇÕES

17

CONCLUSÕES

ENQUADRAMENTO

A estrutura da sociedade está a mudar, estando uma grande parte da sua estrutura a ser ocupada por uma **nova geração de jovens cidadãos, caracterizados por serem nativos digitais e por estarem habituados a novas formas de comunicar e interagir com os serviços**. Além disso, as organizações públicas estão a utilizar as tecnologias digitais para apoiar e fornecer serviços públicos digitais, com a emergência de novas formas de interação entre o Estado e os cidadãos.

Apesar de tudo parecer corretamente encaminhado, verificou-se, anteriormente, no contexto de outros projetos do LabX, uma **fraca adopção dos serviços públicos digitais pelos cidadãos mais jovens**. Assim, era importante perceber se estes serviços online não satisfazem as necessidades deste segmento de cidadãos, se satisfazem mas não estão a ser eficazmente comunicados para atingir o público-alvo ou se existem outros factores que possam estar a afetar esta adopção. Para abordar este problema, o estudo procurou responder às seguintes questões: i) porquê é que os os jovens cidadãos não utilizam os serviços públicos digitais e quais são os impulsionadores e inibidores da utilização dos serviços públicos digitais pelos jovens cidadãos e ii) de que forma estes serviços podem ser melhor desenhados para eles.

Este estudo seguiu duas fases principais: a primeira foi uma investigação exploratória qualitativa a jovens cidadãos, que forneceu informações sobre o tema da interacção entre estes jovens e os serviços públicos, seguindo os princípios de uma análise temática com directrizes da [Grounded Theory](#); e que se substanciou com **o desenho da jornada dos jovens num serviço público**. A segunda fase, que também teve análise qualitativa, foi o início de uma fase de ideação de um processo de desenho de serviços, onde foram exploradas, numa sessão de cocriação com jovens cidadãos, possíveis soluções para os problemas previamente identificados nos serviços públicos digitais.



Mesmo que se tenha verificado que os jovens cidadãos já tiveram alguma interação com os serviços públicos digitais, observou-se, também, que alguns ainda não tinham muita experiência, devido à falta de necessidade de tratar de questões relacionadas com os serviços públicos, causada, por exemplo, pela fase da vida em que se encontram. Além disso, apesar de os serviços digitais terem sido os escolhidos pela maioria dos participantes como o canal preferido, mesmo os cidadãos mais jovens, que têm uma preferência mais forte pela adoção online, não querem apenas canais online. Durante o estudo **foi possível identificar várias vantagens e impulsores da utilização dos serviços digitais, mas, ao mesmo tempo, problemas associados aos mesmos, outros inibidores, falta de conhecimento de algumas plataformas de serviços públicos digitais e, ainda, vantagens dos serviços presenciais.** Finalmente, foi possível elaborar um conjunto de recomendações de redesenho em áreas como: iniciativa da Administração Pública, comunicação e publicidade, autenticação, organização e visibilidade dos serviços públicos digitais, organização de processos online e incerteza de resolução de situações, causada pelos serviços públicos digitais.

No presente guia, **apresentamos uma lista de problemas identificados** pelos jovens nas diferentes fases de um **ciclo de serviço para o canal digital** (pré-serviço, serviço e pós-serviço) enquanto **apresentamos também uma lista de recomendações** retiradas das lições obtidas no contacto direto com os jovens.



A JORNADA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

O Mapa de Jornada é um exercício que permite mapear toda a experiência do utilizador desde que é identificada a necessidade (**pré-serviço**), passando pela concretização da resposta (**serviço**) e até ao seguimento que venha a ser necessário (**pós-serviço**). Foi com base no mapeamento da experiência dos jovens na realização de serviços digitais, realizado durante a investigação, que foram identificados os problemas e as recomendações para cada fase do ciclo de serviço. O detalhe da jornada dos jovens nos serviços públicos [pode ser consultado aqui](#).



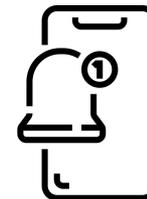
PRÉ-SERVIÇO

Fase de preparação e de procura de informação para dar resposta a uma necessidade existente.



SERVIÇO

Momento de efetivação, de modo a dar resposta à necessidade identificada.



PÓS-SERVIÇO

Seguimento que possa ser necessário após conclusão de um serviço.

PRÉ-SERVIÇO



O **pré-serviço** tem o seu início quando percebemos a existência de uma necessidade. Tipicamente, procuramos informação sobre como podemos dar resposta a essa necessidade e, caso seja possível, escolhermos o canal do serviço. É uma fase de preparação.

Os jovens afirmam ter muitas dúvidas quanto aos momentos em que necessitam interagir com os serviços públicos. Neste pressuposto refere-se a pouca importância dada a estes assuntos no contexto da educação formal (“*não somos ensinados a ser adultos*”), identificando posteriormente diversos problemas ao nível da disponibilização da informação e ao tipo de linguagem utilizada o que dificulta uma escolha informada sobre os canais de serviço mais indicados para cada situação.

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

AO NÍVEL DA INFORMAÇÃO:

- A informação é muito densa, massiva e difícil de entender.
- Falta de informação sobre como realizar os serviços e sobre a sua aplicabilidade.
- Verificam-se muitas ambiguidades de conceitos.
- Os mecanismos de pesquisa nas plataformas de serviços públicos não são os melhores.
- Falta de contacto (falta de necessidade dos jovens e falta de proatividade do Estado).
- Não saber como preencher os formulários necessários em alguns serviços digitais (sem informação).

AO NÍVEL DA LINGUAGEM:

- Vários nomes para a mesma coisa.
- Diferente da linguagem simples com a qual os jovens estão acostumados (linguagem muito básica). É muito “*intelectual e complexa*”.
- Uso de termos desconhecidos.
- Linguagem ambígua.
- Falta de idiomas diferentes de acordo com as comunidades existentes no país (e não apenas com o inglês e a língua dos países com fronteiras, que são exigidos pela UE).

PRÉ-SERVIÇO | RECOMENDAÇÕES

Para esclarecimento de dúvidas e aprendizagem sobre serviços públicos

- Incorporar na escola (ensino secundário, disciplina de cidadania) o tópico de serviços públicos e responsabilidades dos cidadãos.
- Realizar, nas escolas, palestras e seminários promovidos por entidades públicas, utilizando jovens dinâmicos e com capacidade de cativar o público.
- Utilizar o Dia da Defesa Nacional, ou outro dia em que todos os jovens cidadãos tenham que ir, para apresentar os diferentes recursos de serviços públicos.
- Realizar parcerias com instituições de ensino superior para promover a informação dos jovens e a adoção de serviços relevantes (por exemplo, utilização da CMD para acesso às plataformas da instituição ou para acreditação nas candidaturas a bolsas, estágios e afins).
- Centralizar informação numa página onde é possível consultar o que eles precisam fazer em momentos específicos do início da vida como adultos - "*Listas de tarefas*".

Para promover a proatividade dos serviços no contacto com os jovens

- Notificar (email, sms, etc.) sobre os assuntos que precisam ser tratados e como proceder (primeiro IRS, agendamento da renovação do seu cartão de cidadão, inscrição na Segurança Social após abertura de atividade na Autoridade Tributária, etc.).

PRÉ-SERVIÇO | RECOMENDAÇÕES

Para comunicar e publicitar os serviços

- Disponibilizar o conteúdo em pontos de contacto apropriados, "(...)estar onde nós estamos(...)", como redes sociais, escolas e universidades, transportes públicos, etc., destacando os benefícios da utilização dos serviços digitais.
- Promover a disseminação de pequenos anúncios publicitários na rádio e televisão.
- Promover a publicidade em redes sociais (com iniciativas de perguntas e respostas, por exemplo ou com campanhas pagas para *targets* específicos).
- Disponibilizar online vídeos de 1 minuto sobre "como fazer...".
- *Newsletters* digitais disponibilizadas nas páginas online e nas redes sociais.
- Utilizar Influenciadores ou jovens embaixadores que, associados a uma marca forte e *hashtags* de referência, sejam capazes de gerar reconhecimento nos jovens.

Para facilitar o acesso à informação

- Dosear a informação. Quantidades menores de informação são mais facilmente assimiladas e compreendidas.
- Misturar os formatos da informação. Mais imagens e conteúdo audiovisual.
- Simplificar a linguagem.

SERVIÇO DIGITAL



Para a fase de realização de um **serviço digital** consideram-se diversos aspetos entre eles a seleção de dispositivos, autenticação e interação com os pontos de contacto até ao preenchimento e submissão da informação necessária para se efetivar a realização do serviço em si.

Os jovens, que **apresentam uma apetência natural para os canais digitais, relatam diversas dificuldades que os levam a valorizar o atendimento presencial.**

Desde dificuldades iniciais com a **autenticação** ou para a **obtenção de credenciais** para utilização digital (por exemplo, com a criação da CMD ou ativação/recuperação de pins do CC), até aos **problemas de acesso e disponibilidade** (encontrar o serviço e informação associada) e a problemas de **falta de confiança** (pela ausência de *feedback* e de suporte visível aquando do preenchimento e submissão de formulários), **estas dificuldades tendem a tornar a experiência digital pouco atrativa**, sobrepondo-se, nestes casos, aos aspetos negativos que associam a uma deslocação ao atendimento presencial (necessidade de deslocação, tempos de espera elevados, etc.).

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

- Desconhecimento sobre a possibilidade de realizar os serviços online.
- Os mecanismos de pesquisa em sites de serviço público não são os melhores.
- É difícil perceber como se acede aos serviços nas plataformas de serviços públicos.
- As plataformas não estão bem adaptadas a dispositivos móveis, sendo este o dispositivo preferencial dos jovens.
- Dificuldade no preenchimento de formulários nos dispositivos móveis e a necessidade desse preenchimento quando o Estado já, muitas vezes, grande parte da informação.
- Problemas de autenticação com cartão de cidadão/chave móvel digital (perda do cartão PIN, autenticação bloqueada, cartão PIN levou muito tempo...).
- A informação é muito densa e difícil de entender e a linguagem usada não é a mais apropriada.
- Falta de apoio no preenchimento dos formulários (falta de instruções, botões de ajuda, ou de contactos de suporte)
- Incerteza sobre a realização do serviço porquanto o sistema de notificações não existe ou não é suficientemente claro.
- Falta de resposta aos pedidos de contato/suporte.

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

Autenticação

- Permitir a recuperação online da chave móvel digital
- Fornecer formas alternativas de autenticação (como impressão digital e identificação facial)
- Facilitar o processo de codificação da Chave Móvel Digital (usando diferentes formas de identificação, como impressão digital, identificação facial ou possibilidade de criar um código de uso único por meio de uma aplicação)
- Incentivar a criação da chave móvel digital (ou uma identidade digital forte e fácil de usar) em momentos chave como nas matrículas no ensino superior, dia da Defesa Nacional, pedido de Cartão Jovem, etc..
- Criar automaticamente a CMD no momento de renovação do Cartão de Cidadão.
- Fornecimento de informação relevante nos pontos de contacto associados ao Cartão de Cidadão (digitais e presenciais).

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

Visibilidade e acessibilidade dos serviços públicos digitais

- Organizar os serviços de forma integrada para as necessidades específicas dos jovens com apenas um ponto de acesso aos serviços públicos (independentemente das entidades fornecedoras do serviço) - Criação de um espaço para jovens cidadãos nos serviços públicos digitais.
- Padronizar o aspecto visual das diferentes plataformas (*Look & feel*).
- Destacar o *call-to-action* nas plataformas (botões grandes e altamente visíveis para chamar a atenção para onde determinadas tarefas podem ser executadas).
- Utilizar ícones que identificam visualmente se o serviço pode ser executado online
- Uniformizar a forma de disponibilização de informação, conceitos e processos nas diferentes entidades da Administração Pública de modo a gerar reconhecimento e confiança nos utilizadores.
- Desenvolver uma aplicação móvel (reunir todos os serviços, permitir perfis, seleccionar serviços favoritos, ativar notificações e autenticação através de impressão digital ou reconhecimento facial - dados biométricos).
- Adaptar plataformas de serviços para serem mais responsivas e intuitivas em dispositivos móveis.
- Disponibilizar opções de pesquisa e categorização lógica de áreas de conteúdo nas plataformas e nas aplicações (evitar a categorização por entidade).

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

Organização do processo online

- Organizar os serviços por perguntas como "Vais começar a trabalhar?" "Queres entregar o IRS?".
- Disponibilizar guias em formato vídeo associados a campanhas nas redes sociais nos momentos de advenços específicos ("o que deves fazer...").
- Apresentar esquemas em infográfico com os principais fluxos de processo resumidos.
- Introduzir pistas visuais sobre os formulários para facilitar o entendimento daquilo que é para preencher.
- Simplificar os processos. Realizar um serviço online deve ser uma tarefa simples, ter o menor número possível de passos e ser o menos complexo possível. A complexidade e a demora promovem o *drop-out* de utilizadores mais impulsivos ou imediatistas (como o são todos os jovens) "encaminhando" estes utilizadores para os serviços presenciais.

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

Necessidade de ajuda durante o processo online

- Promover o pré-preenchimento com dados do utilizador sempre que possível.
- Disponibilizar funcionalidade para preenchimento de formulários com reconhecimento de voz.
- Disponibilizar para consulta um modelo de instruções antes de aceder ao formulário (exemplos de preenchimento com dados fictícios).
- Atendimento telefónico em tempo real
- Disponibilizar *chatbot* para ajudar com conceitos rígidos e ter perguntas pré-criadas que surgem de problemas específicos
- Disponibilizar técnicos para *Chat* ou videochamadas em tempo real durante o horário de trabalho (trazer contacto humano ao canal digital)
- Mostrar uma descrição/significado de alguns campos dos formulários (ao passar o cursor)
- Disponibilizar glossários ou FAQ's nas páginas de informação sobre os serviços.
- Desenvolver um recurso de ajuda onde é possível verificar todas as maneiras pelas quais se pode pedir ajuda ao utilizar o canal digital.

REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DIGITAIS | RECOMENDAÇÕES

Incerteza causada pelo processo online

- Enviar notificações (email, sms, ...) no final do serviço com a confirmação da sua realização e com o prazo expectável para entrega de documentos ou códigos de acesso (e garantir o seu cumprimento).
- Notificar utilizadores sempre que se preveja que os prazos informados não vão ser cumpridos indicando o porquê de tal possibilidade (promover a confiança e transparência dos serviços).
- Vincular soluções ao *software* pessoal do utilizador, por exemplo, se houver atividades após a realização do serviço, possibilidade de adicioná-las aos calendários eletrónicos (calendário outlook, etc.).

Proteção de dados

- Garantir o cumprimento das normas associadas ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.

PÓS-SERVIÇO



O **pós-serviço** é caracterizado pelo envio de notificações ou documentos que concluem o ciclo de serviço ou por ser um ponto de contacto para novos serviços, renovações, etc..

Para além da ausência de *feedback* no momento da submissão do serviço, assinalado no tópico anterior, **é com o pós-serviço que se acentuam os índices de desconfiança e insegurança com a realização de serviços digitais**. Por norma, é impossível ter conhecimento do estado dos pedidos, os prazos muitas vezes não são respeitados sem razão aparente e relata-se a ausência de *feedback* quando se tenta o contacto pelos canais digitais, nomeadamente através de email, para o esclarecimento sobre o estado dos pedidos.

PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

- O tempo necessário para receber esses documentos, que geralmente são enviados por correio, é muito longo
- Não há data de entrega definida
- Atraso no envio de documentos
- Inexistência do sistema de “rastreo” que permite saber o estado dos procedimentos a cada momento pelos utilizadores.
- Falta de transparência ou indefinição dos prazos que as entidades públicas têm para responder aos cidadãos.

PÓS-SERVIÇO | RECOMENDAÇÕES

Para informar sobre o estado dos processos

- Disponibilizar uma área de utilizador onde se possa acompanhar o estado dos processos e os prazos de resposta.
- Identificar, em sede de pré-serviço e sempre que aplicável, os prazos de resposta e/ou de envio de documentos. Sempre que os prazos não forem cumpridos notificar a ocorrência explicando o porquê (promover a confiança e transparência).

Para identificar procedimentos relacionados

- Após a realização de um serviço, identificar um cluster de serviços que potencialmente podem estar relacionados (por exemplo: "outros cidadãos realizaram também..."), tanto nas páginas de confirmação como nas notificações enviadas posteriormente.
- Proatividade no contacto ao cidadão, de acordo com o histórico de utilização, a lembrar a necessidade de cumprimento de obrigações e com indicação de como podem ser realizados esses serviços (por exemplo: "o prazo do seu Cartão de Cidadão está a terminar. Para fazer a sua renovação deve...")

CONCLUSÕES

Os jovens cidadãos não são, aos dias de hoje, os que mais precisam de interagir com os serviços públicos, no entanto, **mais cedo ou mais tarde, as novas gerações ocuparão a maior parte da estrutura da sociedade e a necessidade de interagir com o Estado irá surgir naturalmente.** Atualmente, e apesar de não existirem iniciativas específicas para este segmento de utilizadores, é fundamental que os jovens cidadãos sejam escutados e envolvidos, que estejam cientes das diferentes alternativas digitais e, finalmente, que consigam efetivamente utilizar os serviços quando confrontados com essa necessidade.

Não quer isto dizer que se devam (re)desenhar completamente os serviços para responder às necessidades específicas de um segmento de utilizadores mas **devem-se tentar introduzir, gradualmente, respostas direcionadas a estas necessidades.** Até porque muitos problemas identificados pelos jovens serão, muito provavelmente, semelhantes aos encontrados por outros segmentos de cidadãos. Consequentemente, e apesar de se reconhecer que algumas das recomendações apresentadas no presente documento são específicas para o segmento de jovens, **outras sugestões para os serviços digitais, apresentadas pelos jovens, também podem melhorar a experiência de outros segmentos de utilizadores.**

De acordo com os resultados da presente investigação, **as principais dificuldades** do jovens, e que os fazem muitas vezes dirigir para o atendimento presencial, estão relacionadas com a **comunicação pouco adequada a este segmento e à falta de conhecimento sobre os serviços** que resulta, fundamentalmente, da inexistência de contactos prévios com o Estado e ao desconhecimento generalizado sobre as suas obrigações cívicas.



Esta fase do pré-serviço será de grande importância para combater algumas ideias pré-concebidas que possam existir sobre os serviços públicos, mostrando aos jovens cidadãos, pelos “seus” canais (como as redes sociais), e com uma linguagem mais adequada (mais simples), que existem alternativas digitais que permitem uma interação mais simples e mais rápida com o Estado (como a utilização da CMD ou os serviços já disponíveis na plataforma ePortugal). Para dar resposta a esta necessidade, **as lições de terreno que reunimos no presente documento pretendem ajudar a informar os prestadores de serviços para esta realidade.**

Adicionalmente, e numa perspetiva de simplificar os primeiros contactos dos jovens com os serviços digitais do Estado, **será importante desenvolver e testar uma solução integrada que, para além de informar e educar sobre as suas obrigações cívicas, possa integrar e elencar os serviços mais relevantes para este segmento de utilizadores e que seja suportado pelas lições de terreno** constatadas no âmbito da presente investigação, nomeadamente no que diz respeito aos tópicos relacionados com comunicação, linguagem e integração e organização de serviços. Esta solução de *onboarding* para os serviços digitais do Estado deverá ser depois testada e validada junto deste segmento de utilizadores e, caso se comprove a sua adequabilidade e utilidade, sugerir-se a sua incorporação enquanto solução de serviço para o evento de vida «Maioridade».



BOLSA DE INOVAÇÃO

A Bolsa de Inovação consiste num modelo de colaboração para robustecer as ligações entre o sistema científico e a Administração Pública, criando uma relação mutuamente estimulante entre o conhecimento especializado concentrado na comunidade científica e os desafios atuais dos serviços públicos. Por outras palavras, com esta iniciativa **pretende-se promover e «normalizar» a adopção de uma abordagem baseada em factos e a experimentação prévia à implementação no contexto da Administração Pública** e gerar um interesse acrescido da comunidade científica para os desafios atuais dos serviços públicos. Esta 1.ª edição da Bolsa de Inovação concretizou-se com uma parceria entre a AMA - Agência para a Modernização Administrativa, IP e a Fraunhofer AICOS Portugal, num processo que visou responder ao desafio lançado pelo IPDJ - Instituto Português do Desporto e Juventude, IP, que procura novos modelos de interação e contacto com os jovens, com o objetivo de redesenhar o seu conceito de atendimento nos postos da Rede PontoJA.

Neste âmbito, o trabalho dos investigadores centrou-se numa componente específica deste desafio, os canais digitais, cada vez mais importantes no contexto social que vivemos atualmente. O conjunto de **recomendações que apresentamos no presente guia materializam os resultados da investigação realizada no terreno com jovens e com fornecedores de serviços do Estado** e são parte integrante do estudo *“Redesigning Digital Public Services: a proposal to bring them closer to Young Citizens”*.



**BOLSA
DE INOVAÇÃO**



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



**Fraunhofer
PORTUGAL**



INSTITUTO PORTUGUÊS
DO DESPORTO
E JUVENTUDE, I. P.



LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



Co-financiada por:



Email: geral@labx.gov.pt | [LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Twitter](#)