

# Serviço público como laboratório vivo

## 2ª edição

Um espaço de experimentação aberta e participativa na  
Loja Ponto JA de Coimbra

# Índice

**04** 01.  
Enquadramento

**07** 02.  
O que é um Laboratório Vivo?

**09** 03.  
Metodologia

**11** 04.  
As soluções testadas

**13** 05.  
Avaliação dos protótipos

**13** 05.1.  
Página ON@18 e chatbot

**28** 05.2.  
Balcão de autoatendimento

**33** 05.3.  
Novo modelo de Loja Ponto JA

**50** 06.  
As principais conclusões do Laboratório Vivo

**53** 07.  
Glossário

**54** 08.  
Anexos

**54** Anexos 1  
Erros e falhas inesperadas (*bugs*) de ePortugal e do seu *chatbot*

**58** Anexos 2  
Mapa mental da iniciativa “Suporte Básico de Vida”

**59** Anexos 3  
Mapa mental da iniciativa “Gravura/Linóleo”

# 01.

## Enquadramento

Este projeto “Serviço Público como Laboratório Vivo - 2ª edição” surgiu de parceria estabelecida entre o LabX - Centro de Inovação para o Setor Público ([LabX](#)), uma equipa da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. ([AMA](#)), e o Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. ([IPDJ](#)) com o propósito de testar diferentes protótipos num ambiente de inovação aberta onde coabitam jovens, funcionários e especialistas de forma colaborativa, numa relação horizontal, para testar soluções para os desafios existentes nos serviços públicos dedicados aos jovens.

Por forma a garantir um espaço seguro e controlado para testar soluções (protótipos e provas de conceito) desenvolvidas por entidades públicas, orientadas aos jovens, foi montado um laboratório vivo (Lab Vivo) num serviço público para levar a cabo um programa de experimentação. Neste contexto, de quotidiano real, foram testados pelo LabX e IPDJ diferentes tipos de protótipos, de cariz digital e não digital, provando a flexibilidade desta abordagem, relacionados com o novo conceito de Loja Ponto JA, no autoatendimento e o acolhimento (*onboarding*) dos jovens pelos serviços públicos, através de uma área dedicada no [portal ePortugal](#).

Este projeto permitiu reunir num mesmo espaço soluções resultantes de 3 projetos diferentes (sobre os quais se dará enfoque mais adiante) para que pudesse ser aferido junto dos seus destinatários finais, os jovens, o seu potencial e viabilidade como proposta de solução aos desafios que lhe estavam associados, e entrega de valor aos jovens.

O Lab Vivo, que decorreu entre 15 de novembro e 10 de dezembro de 2021, contou com o envolvimento de duas parcerias, com atores de relevo do ecossistema de inovação nacional, para apoiar o LabX no desenvolvimento de um dos protótipos (soluções) e no desenho e aplicação dos instrumentos de avaliação e monitorização dos protótipos.

A escolha do espaço para receber o laboratório vivo, após análise e avaliação colaborativa do LabX e do IPDJ quanto aos vários espaços identificados da rede de Lojas Ponto JA, recaiu na Loja Ponto JA de Coimbra. O processo de seleção teve por base os seguintes critérios: (1) A demografia, sendo que as regiões com lojas Ponto JA com maior população jovem<sup>1</sup> (dos 15 anos aos 29 anos) dispõem de uma maior campo de recrutamento de jovens para testar os protótipos; (2) O espaço e as condições da loja Ponto JA. A experimentação deste tipo de protótipos requer um espaço amplo e generoso e com infraestruturas básicas de telecomunicações e energia de forma a criar dinâmicas para potenciar o envolvimento dos jovens e os resultados da experimentação. O compromisso da equipa da loja Ponto JA foi

<sup>1</sup> <https://www.pordata.pt/Municipios/Popula%C3%A7%C3%A3o+residente+total+e+por+grandes+grupos+et%C3%A1rios-390>

importante para apoiar a montagem e a operacionalização de um programa de experimentação, pois conhece como ninguém o terreno e como abordar possíveis dificuldades que possam surgir no pré e durante o Lab vivo.

A [Rede de Lojas Ponto JA](#) é um conjunto de espaços públicos destinados a jovens, geridas pelo IPDJ, que disponibiliza vários serviços e informação de interesse para a juventude. Funcionam numa lógica multicanal assente na oferta de valências como o Portal IPDJ e a Linha da Juventude.

## 02. O que é um Laboratório Vivo?

Um Lab Vivo, em contraste com um laboratório tradicional, opera num contexto de realidade quotidiana, com uma abordagem centrada nos cidadãos, neste caso jovens, e empresas. Pode ser estabelecido num serviço público da administração central, regional ou local, como por exemplo, numa repartição de finanças, numa conservatória, numa loja de cidadão ou mesmo num serviço público municipal. Dada a sua flexibilidade, permite uma ampla abrangência de contextos e dimensões. Pode ser concebido para ter carácter itinerante, ter um tempo de vida curto, alargado ou mesmo carácter permanente, como [exemplificam alguns casos internacionais](#). Os limites, fronteiras físicas e organizacionais e tempo de vida são definidos pelo seu propósito, objetivo e contexto.

Face às suas características, um Lab Vivo funciona também como um [intermediário](#) que liga todas as partes envolvidas, criando conexões entre todos os atores (stakeholders) num espaço onde estão todos ao mesmo nível para o desenvolvimento e teste de soluções para um ou vários problemas (desafios).

Não se trata apenas de testar as soluções com os seus destinatários, mas também testá-las em contexto real e no ambiente de um serviço público (e não em condições laboratoriais «puras»), onde também se encontram os trabalhadores públicos e

os especialistas. Desta forma, as soluções que se desenvolvem neste contexto, tendo por base esta abordagem, fornecem um excelente capital de confiança e reduzem a incerteza pois são validadas pelos cidadãos e funcionários, através da introdução de refinamentos e melhorias de forma iterativa para atender na íntegra às suas necessidades.

## 03. Metodologia

Foi montado um programa de experimentação com a duração de 4 semanas, pilotado pelo LabX, e que teve em conta o envolvimento direto das várias equipas do IPDJ, tanto da loja Ponto JA de Coimbra como da sua estrutura Central, em que tiveram um papel ativo, tanto na planificação do programa de experimentação, como no próprio processo de avaliação dos protótipos junto dos jovens.

O programa contou também com um espaço dedicado à capacitação e transferência de competências aos trabalhadores do IPDJ, conferindo-lhes um papel ativo no teste às soluções no Lab Vivo, mas também na análise dos resultados obtidos pela aplicação de instrumentos de avaliação dos protótipos aos jovens depois de usufruírem das iniciativas testadas. Garantindo, assim:

- O seu envolvimento no desenho e estruturação da 1ª versão do questionário para avaliação das iniciativas associadas ao novo conceito de loja Ponto JA e aplicação de questionário junto dos jovens.
- A familiarização com estratégias e ferramentas de apoio à análise e sistematização dos dados resultantes da aplicação dos questionários.

Estas práticas e capacitação inicial tiveram como intuito, não só

promover o seu envolvimento neste projeto e apoio ao programa de experimentação, mas também potenciar a transferência de competências para que o IPDJ possa promover futuros processos de experimentação na sua organização.

Laboratório vivo contou ainda com a participação de dois parceiros do ecossistema de inovação nacional:

- A Design Factory Aveiro ([DFA](#)) para o desenvolvimento do protótipo de alta fidelidade de balcão de autoatendimento;
- A Fraunhofer AICOS Portugal ([FhP](#)) para apoiar o LabX no desenho das ferramentas de avaliação dos protótipos e a sua aplicação junto dos jovens.

Os instrumentos desenhados para avaliar as soluções testadas foram:

- Página on@18 - Guia de serviços públicos para jovens e o chatbot:
  - ◇ Teste de usabilidade
  - ◇ Questionário pós interação para avaliar a experiência
- Balcão de autoatendimento:
  - ◇ Questionário pós interação para avaliar a experiência
- Iniciativas para o novo conceito de Loja Ponto JA:
  - ◇ Questionário pós interação para avaliar a experiência

## 04. As soluções testadas

As soluções testadas neste espaço controlado e seguro resultaram de 3 projetos diferentes em que o LabX esteve envolvido:

- **Página ON@18 - O guia de serviços públicos para jovens.** Uma Página digital com informação dedicada e com os serviços digitais dirigidos ao jovens no portal ePortugal. Esta solução resultou do projeto “ON@18” do LabX e do IPDJ, enquadrado e suportado pela medida #71 do [Simplex 20-21](#), e que visava a criação de uma área de informação no portal ePortugal e de serviços digitais dirigidos ao evento de vida “maioridade”, tendo em vista promover a cidadania ativa e o onboarding nos serviços públicos digitais. Foi testado também o chatbot do portal [ePortugal](#) para avaliar o seu desempenho quando os jovens necessitam de apoio durante a interação com a página ou têm necessidade de esclarecer dúvidas;
- **Balcão de autoatendimento.** Este protótipo de alta-fidelidade foi evoluído, através de parceria estabelecida com a Design Factory Aveiro para ser testado no lab vivo, da solução que resultou do projeto “[Acelerador de Autoatendimento](#)” desenvolvido pelo LabX e que visava promover a passagem sustentada e duradoura para o canal digital dos cidadãos que já possuem competências digitais básicas, por forma a garantir uma utilização de serviços públicos digitais em concordância

com esse potencial. O balcão de autoatendimento serviu de suporte físico ao interface (tablet) que disponibilizou o portal ePortugal para ser testada a página ON@18 destinada aos jovens.

- **Iniciativas para o novo conceito de Loja Ponto JA**, que resultou do projeto “(Re)desenho de serviços da Rede de Lojas Ponto JA”. Este projeto contou com a parceria do LabX para apoiar o IPDJ tecnicamente e metodologicamente nas suas diferentes fases. Foram desenvolvidas pelo IPDJ várias iniciativas pedagógico-formativas para responder a algumas das necessidades identificadas no projeto ao longo de duração do lab vivo. No âmbito deste projeto foram avaliadas as 4 iniciativas das várias disponibilizadas aos jovens:
  - ◇ **Roadmap - EU/ON \_ SCALING UP - Diálogo jovem para (re)descobrir a Europa;**
  - ◇ **Sensibilização sobre o tema Violência Sexual contra Crianças e Jovens em contexto online;**
  - ◇ **Suporte Básico de Vida;**
  - ◇ **Gravura/Linóleo.**

## 05. Avaliação dos protótipos

Foram envolvidos 88 jovens, dos 14 aos 29 anos, no teste e avaliação às soluções testadas durante o período em que o lab vivo esteve ativo na loja Ponto JA de Coimbra.

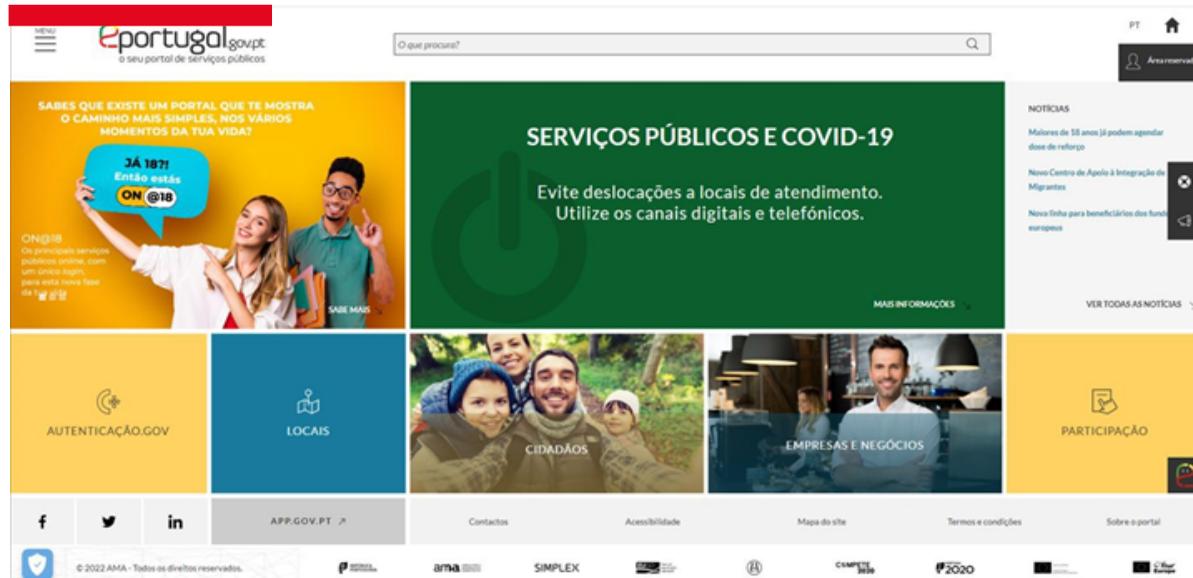
### 05.1. Página ON@18 | O guia de serviços públicos para jovens e chatbot do portal ePortugal

Estiveram envolvidos nos testes 17 participantes, com idades compreendidas entre os 18 e os 29 anos, em que um dos participantes não era estudante. Os jovens foram recrutados à porta do loja e promovida a sua mobilização depois de participarem nas iniciativas agendadas na loja Ponto JA para testarem a página ON@18 - O guia de serviços públicos para jovens (página ON@18) e o chatbot.

#### A. Página ON@18

Foram realizados testes de usabilidade à página ON@18 e posterior aplicação de questionário com o objetivo de avaliar:

- A eficácia de acesso à página;
- A eficácia de acesso à informação disponibilizada na página;
- A satisfação face à experiência de utilização da página.



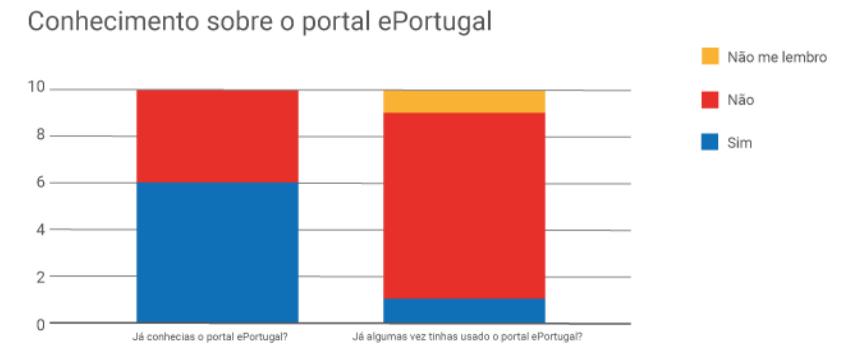
**Imagem 1** Página do portal ePortugal. Dos 17 testes realizados, 10 reuniam as condições técnicas necessárias para serem utilizados na avaliação da página.

As tarefas definidas para os testes foram:

- **Tarefa 1:** Encontrar e aceder à página ON@18;
- **Tarefa 2:** Aceder à secção: “ir viver para fora da União Europeia”;
- **Tarefa 3:** Aceder à informação: “Quais os documentos e requisitos para candidatar-se ao Porta 65-Jovem?”.

Dos 10 jovens, cujo teste tinha as condições técnicas para serem utilizados na avaliação da solução, 6 conheciam o portal ePortugal, mas apenas 1 referiu que o tinha utilizado.

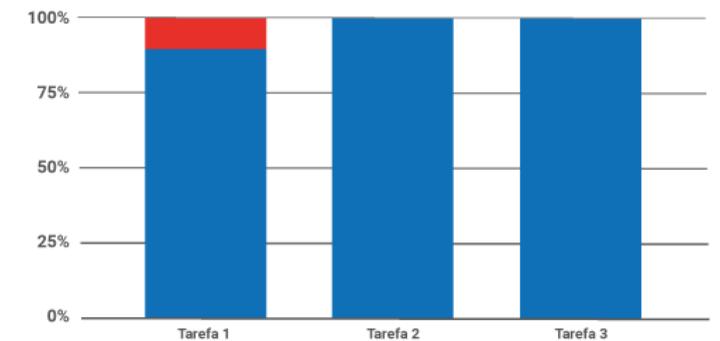
**Gráfico 1** Conhecimento sobre o portal ePortugal



Todas as tarefas foram concluídas com sucesso, à excepção da tarefa 1, que não foi terminada por um dos participantes devido a erro/bug do sistema.

**Gráfico 2** Conclusão das tarefas por participante

Taxa de completude por tarefa



Como se verifica na tabela 1, durante os testes com jovens não surgiram erros-críticos\* que impedissem os participantes de realizarem com sucesso as tarefas pedidas. A tarefa 1 (aceder à página ON@18) foi aquela que apresentou mais dificuldades aos participantes com uma taxa de completude\* de 89%, uma média de 0,8 erros-não críticos e 0,2 assistências\*. No entanto, esses erros não puseram em causa a execução da tarefa, provocando apenas desvios ao seu fluxo ideal, que eram recuperáveis pelo participante utilizando mais tempo para concluir a tarefa ou através de assistências do investigador. A tarefa 2 foi a que apresentou a média de erros e de assistências mais baixa: 0,1 e 0,2 respetivamente.

\* Ver definição no glossário no final deste documento

Tarefas	Taxa de completude	Média de Erros-não críticos	Média de assistências
Tarefa 1	89%	0,8	0,2
Tarefa 2	100%	0,1	0,2
Tarefa 3	100%	0,2	0,7

**Tabela 1**  
Sumário por tarefa: taxa de completude, média de erros e assistências por participante

## I. Resultados

**Tarefa 1:** Encontrar e aceder à página ON@18

- **Cenário:** O participante dirige-se a um dos postos do balcão de autoatendimento, posição em pé ou sentado. Os postos integram um tablet Android que apresenta a

página de entrada do portal ePortugal. Com este cenário é solicitado aos jovens: “Encontras-te na página de entrada do portal ePortugal, daqui pedimos que acedas a uma área especialmente dedicada aos jovens maiores de idade, onde podem encontrar um guia de serviços públicos mais relevantes para jovens”

- **Erros:**

### 1. Dificuldade na identificação da página ON@18

Na área (página) “Cidadãos” os participantes sentiram dificuldade em reconhecer o componente de acesso à página ON@18, sendo que 6 dos participantes necessitaram de assistência. Para encontrar a página ON@18, por esta via (àrea Cidadãos), só o conseguiriam fazer ao clicar na opção “VER TUDO”.

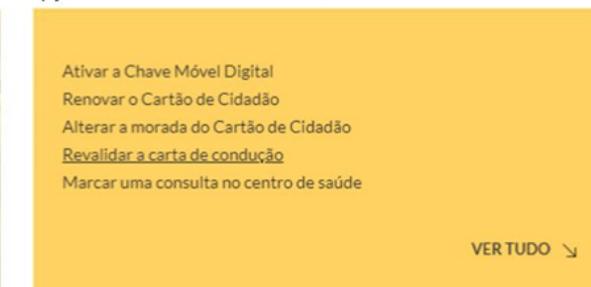
Área Cidadãos no ePortugal



**Imagem 2**

A área Cidadãos da página de entrada do portal ePortugal e as suas opções.

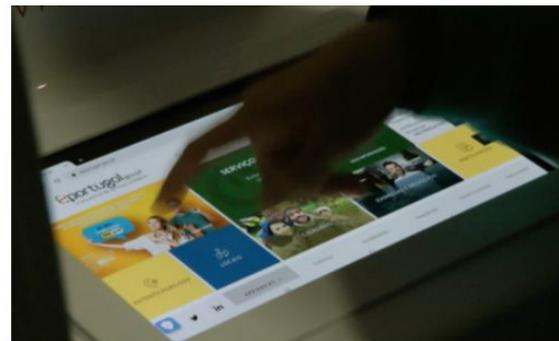
Opções ao entrar na área Cidadãos



### 2. Clique na imagem do cartaz (banner) ON@18

Os participantes tocavam na área da imagem referente ao cartaz ON@18 (na página de entrada do portal ePortugal)

e ao contrário das suas expectativas verificavam que essa área não funcionava como hiperligação. Só depois se apercebiam da hiperligação “SABE MAIS” no canto inferior direito do cartaz que os direcionava para a página ON@18. Esta é outras das vias para aceder à página ON@18.

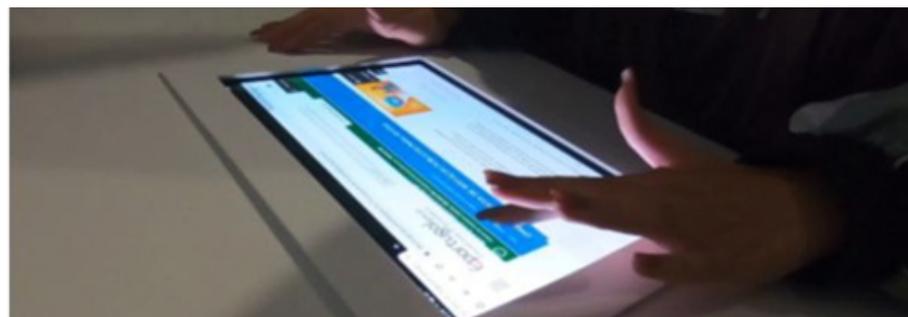


### Imagem 3

A página do cartaz ON@18 e um participante a clicar no cartaz a tentar aceder à página ON@18.

### 3. Clique no cabeçalho da página ON@18.

O cabeçalho é percecionado como clicável para aceder ao conteúdo da página ON@18 e não é automaticamente assimilado que a totalidade da informação é acedida fazendo scroll.



### Imagem 4

Participante a clicar no cabeçalho da página.

### Tarefa 2: Aceder à secção: “ir viver para fora da União Europeia”

- Cenário: Com o jovens já na página ON@18, depois de cumprirem a tarefa 1, o investigador solicitou-lhes: “Uma vez nesta página pedia-te para encontrares informação sobre os procedimentos necessários para alguém que vai viver para um país que não pertence à União Europeia”.

- Erros:

#### 1. Dificuldade em encontrar informação dentro da página ON@18

Os participantes sentiram dificuldade em compreender a estrutura da página. Recorriam ao scroll passando pela informação pretendida sem a reconhecer.

#### 2. Não associação do tema “Ir viver para o estrangeiro” à categoria “Lazer”

Para os participantes não existe um ligação ou associação do tema à categoria proposta na página.



### Imagem 5

Temas da categoria “Lazer” da página ON@18

**Tarefa 3:** “Aceder à informação: “Quais os documentos e requisitos para candidatar-se ao Programa [Porta 65-Jovem?](#)”

- Cenário: Com os jovens já na página on@18, depois de cumprirem a tarefa 1, o investigador solicitou-lhes: “A partir daqui pedia-te para acederes à informação sobre o programa de apoio aos jovens para arrendamento de casa/habitação, mais concretamente quais os documentos e requisitos necessários para a candidatura a esse programa de apoio ao arrendamento.”

- Erros:

#### **1. Dificuldade em encontrar informação dentro da página ON@18**

Tal como na tarefa 2, os participantes sentiram dificuldades em identificar a informação pedida nesta tarefa, mesmo percorrendo a página na sua totalidade várias vezes.

Passavam pelo tema que lhes forneceria a informação “Candidatar-se ao Porta 65-Jovem” sem lhe acederem, pois seria o ponto de entrada para a informação pretendida.

#### **2. Não associação do termo “Porta-65” ao programa de apoio ao arrendamento jovem**

Os participantes que não conheciam, a priori, o programa Porta-65, não associavam esta designação a um programa de apoio ao arrendamento jovem.

## **II. Aplicação de questionários aos participantes**

Depois de realizados os testes foi aplicado um questionário SUS ([System Usability Score](#)) aos participantes para avaliar a usabilidade e satisfação com a página ON@18. A página obteve o resultado de **78** no máximo de 100, obtido através da média geral dos questionários aplicados, e sendo o ponto médio desta escala o valor de 68. Assim, o resultado da página é considerado “[bom](#)”, estando em linha com os resultados dos testes, e com espaço para introduzir otimizações e afinações para melhorar a sua usabilidade favorecendo a experiência do utilizador.

## **III. Propostas de melhoria para a página ON@18**

- **Redesenho da página de forma a criar uma hierarquia visual mais clara**

Atendendo às dificuldades sentidas por parte dos participantes em identificar os locais ou áreas na página ON@18, onde se encontra a informação, seria indicado que a página fosse redesenhada de forma a destacar e diferenciar diferentes níveis de informação, permitindo uma leitura rápida e mais eficaz. A utilização de pictogramas e imagens

poderá auxiliar na diferenciação da informação.

- **Análise à categorização da informação**

Embora os participantes tenham achado positiva a organização da informação em grandes áreas relacionadas com a vida dos jovens (Ao longo da vida, Educação, Trabalho, ...), a opção “Ir viver para o estrangeiro” não foi associada à área “Lazer” por vários jovens. Seria adequado que fosse feita uma análise à categorização existente de forma a que esta corresponda aos modelos mentais dos jovens relativamente à informação. Para tanto, poderia ser utilizada a ferramenta “[ordenação de cartas](#)” (card sorting) com o envolvimento dos jovens.

- **Melhorar a identificação da página**

O termo “ON@18” não foi rapidamente perceptível como sendo algo referente a jovens, assim como a designação “O guia de serviços públicos para jovens”, pois revelou não ajudar à identificação imediata da página, exceto quando os jovens reparavam no segmento “para jovens” do nome da página (ON@18 - O guia de serviços públicos para jovens).

- **Tornar todo o cartaz da página ON@18 em hiperligação**

Os utilizadores, ao interagir com o cartaz (banner) da página on@18, na página de entrada do portal ePortugal, clicavam na imagem na expectativa de que esta fosse uma

hiperligação. Apenas ao verificar que assim não o era, se dirigiam para a opção “SABE MAIS”. Assim, seria vantajoso que toda a imagem do cartaz fosse clicável/tocável.

## B. Chatbot do portal ePortugal

Foram realizados testes de usabilidade ao chatbot com o objetivo de avaliar:

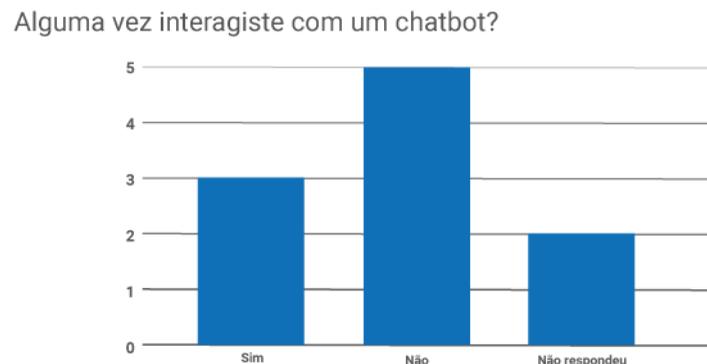
- A eficácia de acesso à informação pretendida considerando o input do utilizador e a adequação do output do chatbot;
- A satisfação face à experiência de utilização do chatbot.

Dos 10 testes que reuniam as condições técnicas para avaliar a página ON@18, apenas 5 foram considerados, mas mesmo estes apresentaram pequenas limitações na avaliação do chatbot, uma vez que este, em alguns dos dias dos testes, encontrava-se indisponível ou com falhas inesperadas (bugs) ocorridas durante a interação com o chatbot.

As tarefas definidas para os testes foram:

- **Tarefa 1:** Encontrar o chat e descobrir como requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença e se tem algum custo;
- **Tarefa 2:** Descobrir como requerer o subsídio de desemprego.

**Gráfico 3**  
Interação dos participantes com chatbots



Durante os testes considerados ao chatbot este apresentou alguns bugs que limitaram a execução das tarefas, no entanto foram identificados alguns erros-não críticos, que dão pistas importantes para a sua otimização.

## I. Resultados

**Tarefa 1:** Encontrar o chat e descobrir como requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença e se tem algum custo.

- Cenário: A Inês é estudante de Economia e vai fazer Erasmus na Alemanha. Na faculdade falaram-lhe num cartão que assegura a prestação de cuidados de saúde em Estados da União Europeia, Espaço Económico Europeu ou Suíça. Aconselharam-na a procurar mais informação no portal ePortugal. Com este cenário é solicitado aos jovens: “Recorrendo ao chatbot do portal ePortugal, diz-nos como é que a Inês pode obter este cartão, e se tem algum custo.”

- Erro:
  - 1. Erro no acesso ao chatbot:** o ícone do *chatbot* não foi reconhecido por todos os participantes. Três dos cinco participantes, com testes válidos face aos bugs, não identificaram corretamente o chatbot, tendo selecionado primeiro as opções “Feedback”, “Suporte”, e/ou “Contacto por e-mail”. O ícone do chatbot passa despercebido entre outros elementos da página de entrada no ePortugal.



**Imagem 6**  
Ícone do chatbot na página de entrada do portal ePortugal

- 2. Confusão entre diferentes opções de serviços**  
Dois dos cinco participantes selecionaram as opções “Ver Mais Serviços” e “Realizar pedido de reembolso de despesas de saúde” ao invés da opção correta (Requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença). Um dos

participantes comentou “Não, não me parece que seja este” [sobre Requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença], tendo identificado depois o seu erro ao verificar a lista de opções devolvidas pelo chatbot, e tendo aí demonstrado vontade de voltar atrás.



**Imagem 7**  
Seleção da opção “Ver mais serviços” na janela do chatbot

**Tarefa 2:** Descobrir como requerer o subsídio de desemprego.

- Cenário: O contrato do primeiro emprego do João terminou. A empresa entregou-lhe o documento necessário para beneficiar do subsídio de desemprego. Com este cenário é solicitado aos jovens: “Recorrendo ao chatbot do portal ePortugal, diz-nos o que o João deve fazer para conseguir o subsídio de desemprego.”
- Erro:
  1. **As opções apresentadas pelo chatbot são ambíguas/difíceis de distinguir.** Não é clara qual a diferença entre

opções muito próximas. Tendo um dos participantes questionado “Qual é a diferença entre o subsídio de desemprego e o subsídio social de desemprego?”



**Imagem 8**  
Opções dadas pelo chatbot

## II. Propostas de melhoria para o chatbot

- **Tornar o ícone/opção de acesso ao chatbot mais reconhecível.**  
Conceder um maior destaque ao ícone de acesso ao chatbot, torn
- este recurso mais visível para os utilizadores do ePortugal (potenciar a sua diferenciação, ser mais interativo, por exemplo). É importante que os utilizadores reconheçam que têm um recurso disponível caso necessitem. Vários participantes não identificaram imediatamente a opção para abrir o chatbot, tendo-o feito por tentativa e erro.

- **Clarificar a distinção entre opções muito semelhantes.**  
Os participantes tiveram dificuldade em distinguir a diferença entre opções próximas apresentadas pelo chatbot, mais evidente no caso da tarefa 2. Para mitigar esta dificuldade seria útil haver uma breve explicação sobre as diferentes opções antes de o utilizador ter de optar por uma delas (a que realmente procura).
- **Abreviar o texto introdutório e de apresentação do chatbot**  
O texto inicial apresentado pelo chatbot é bastante extenso e acabou por ser ignorado pela maioria dos participantes, indo diretamente para a interação com o chatbot.

## 5.2 Balcão de autoatendimento

O balcão dispunha de um posto de atendimento em pé e outro de atendimento sentado para poder ser utilizado por jovens com limitações na mobilidade. Este protótipo de alta fidelidade foi desenhado para ser flexível, podendo ter várias configurações, e adaptável a vários contextos, como espaços que prestam serviços públicos, centros comerciais, universidades, etc.

Partindo da solução testada no projeto "[Acelerador de Autoatendimento](#)", como protótipo de baixa fidelidade

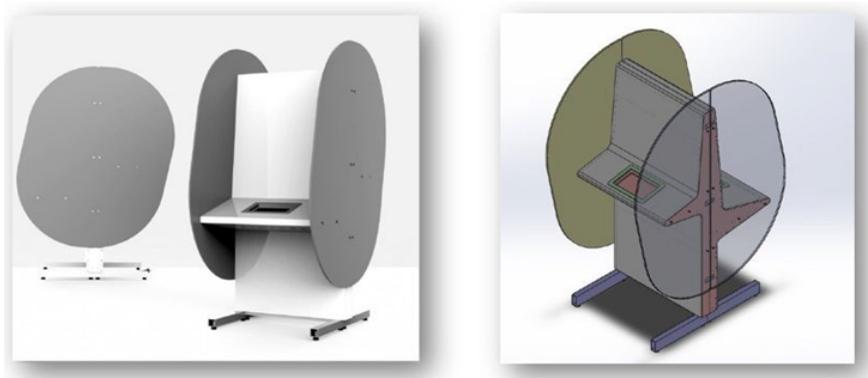
(construído em cartão próprio para prototipagem e testado com cidadãos), esta versão de alta-fidelidade foi otimizada com as aprendizagens que resultaram do processo de experimentação desse projeto. O balcão serviu de suporte para que os jovens realizassem os testes à página ON@18 e ao chatbot do portal ePortugal.

Foi aplicado um questionário para avaliar a usabilidade e a satisfação dos jovens com o balcão depois de ser utilizado para realizarem as tarefas no ePortugal através da interface digital (tablet). Foram auscultados os mesmos 10 jovens que realizaram os testes na página ON@18.

Foram avaliados 7 parâmetros do balcão de autoatendimento e a dimensão do ecrã:

- **O espaço útil do balcão**
- **A altura do balcão**
- **O ângulo de inclinação do balcão**
- **A profundidade do balcão**
- **O tamanho do ecrã do interface eletrónico (usado tablet de 12,4 polegadas)**
- **O nível de conforto do balcão**
- **O nível de privacidade**
- **A [proxémia](#)** (a área ou espaço de conforto entre a pessoa que está a utilizar o balcão - a realizar o autoatendimento - e outra pessoa que aguarda a sua vez para utilizar o balcão)

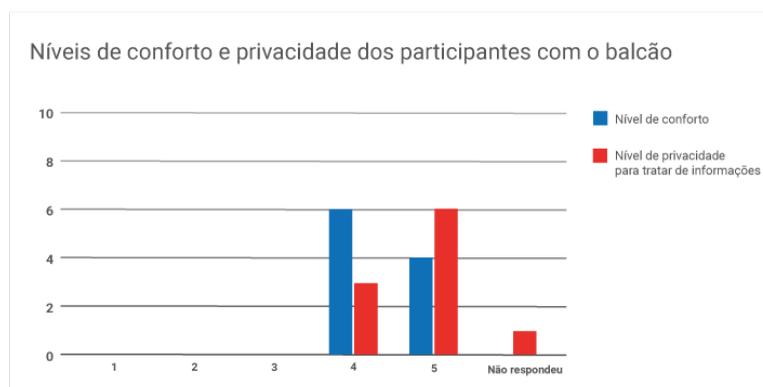
**Imagem 9**  
Desenhos do balcão de autotendimento



## I. Resultados

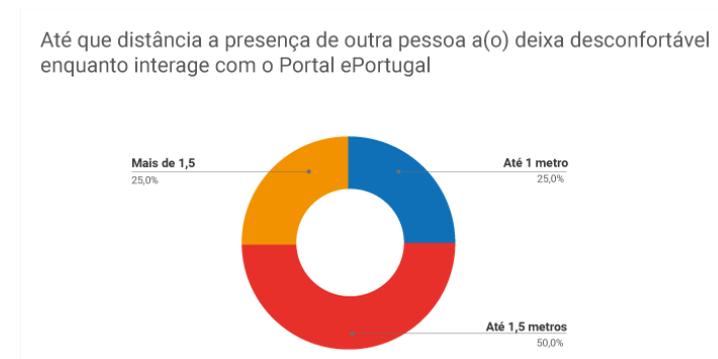
Dos 10 jovens auscultados, todos assinalaram de forma clara que a profundidade e a inclinação do balcão, assim como a dimensão do ecrã, são as adequadas para a interação com a interface (tablet) durante a experiência com o portal ePortugal. O espaço útil disponibilizado pelo balcão foi considerado suficiente por 9 jovens e apenas 1 achou o espaço útil grande/demasiado.

**Gráfico 4**  
Níveis de conforto e de privacidade proporcionados pelo balcão de autoatendimento



Os jovens avaliaram positivamente o balcão de autoatendimento nos parâmetros conforto e privacidade, mais evidente neste último, com seis jovens a selecionar a escala máxima, 5.

**Gráfico 5**  
A proximia



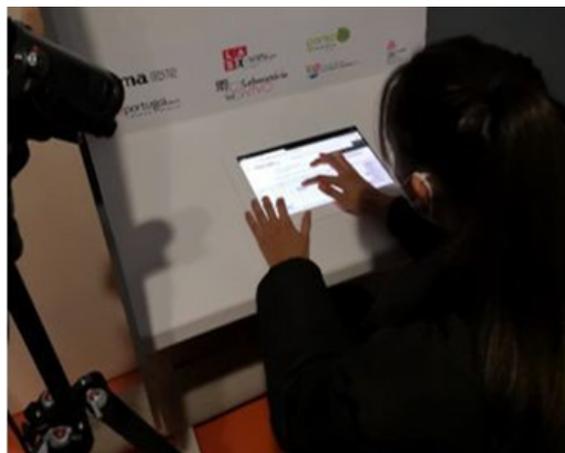
Metade dos jovens (5) consideraram que a distância de conforto para outra pessoa enquanto interação com o portal ePortugal é de 1,5 metros (área com perímetro de 1,5 metros). Verifica-se que há uma graduação na distância que os jovens consideram de conforto e que começa em 1 metro e pode ser maior do que 1,5 metros.

## II. Propostas de melhorias (conclusões) para o balcão de autoatendimento

Verifica-se que pode ainda haver alguma margem de progressão para o parâmetro de conforto, apesar de o retorno dos jovens ser muito positivo, com uma média de 4,4, em 5.

No entanto, este processo de experimentação demonstrou, como já tinha ficado evidenciado nos resultados obtidos com o protótipo de baixa fidelidade, que este protótipo corresponde às necessidades dos utilizadores como balcão de autoatendimento para suporte a uma interface digital (tablet) para realizar serviços públicos digitais. Estes resultados vieram demonstrar a viabilidade deste protótipo como balcão que disponibiliza serviços públicos digitais com vista ao autoatendimento.

Para a instalação do balcão de autoatendimento deve ser tido em conta a distância de segurança/conforto (ter em conta a proximidade) de quem está a utilizar o balcão de atendimento e de quem está à espera pela sua vez, e assim potenciar a qualidade da experiência e a privacidade. Foram testadas duas disposições possíveis do balcão de autoatendimento com os postos de atendimento sentado e atendimento em pé dispostos lado a lado e frente a frente, evidenciando a sua adaptação e flexibilidade para diferentes contextos.



**Imagem 10** – Galeria de imagens com os jovens a testarem a página on@18, o chatbot e o balcão de autoatendimento



**Imagem 10**  
Galeria de imagens com os jovens a testarem a página on@18, o chatbot e o balcão de autoatendimento

### 5.3 Novo conceito de Loja Ponto JA

O novo conceito de loja para a Rede Ponto JA inclui um conjunto de soluções que surgiram em resultado de um processo de investigação com os técnicos do IPDJ e de sessões de cocriação com jovens, realizados no âmbito do projeto “(Re) desenho de serviços da Rede Ponto JA”.

Estas soluções incluíram a remodelação total do espaço com a integração de mais espaços de convívio para os jovens, a introdução de novos elementos dinâmicos, (como uma secretária com pedaleira), uma sala de jogos e salas de workshops. Foi ainda removido o balcão alto de atendimento, muitas vezes considerada como uma barreira ao contacto

com os jovens. Assim, o atendimento passa a realizar-se de uma forma mais informal, utilizando-se para o efeito uma das diversas mesas espalhadas pelo espaço, sempre que o assunto e as condições de privacidade o permitam.

No que diz respeito ao Laboratório Vivo na Loja Ponto JA de Coimbra, a solução que foi testada foi a criação de uma rede de parcerias e o aproveitamento das competências existentes nas equipas de Técnicos da Juventude, para a dinamização de iniciativas lúdico-pedagógicas e formativas, bem como a aplicação de um instrumento de avaliação das iniciativas de modo a avaliar a sua adequabilidade ao público e ao contexto específico em que a loja está inserida.

Toda a equipa da Loja Ponto JA de Coimbra foi envolvida no contacto e recrutamento local de parceiros para a dinamização destas iniciativas, com a perspetiva de criar uma agenda partilhada e apelativa para os jovens que frequentam a loja. Da mesma forma, a equipa foi capacitada para a aplicação dos instrumentos de avaliação e ao posterior tratamento de informação com vista à identificação de oportunidades de melhoria.

As iniciativas contaram com a participação de 71 jovens, dos 14 aos 27 anos, oriundos dos vários concelhos do Distrito de Coimbra, mas também de concelhos limítrofes.

A avaliação da experiência foi feita através da aplicação de um questionário aos jovens ao qual respondiam depois de participarem nas iniciativas.

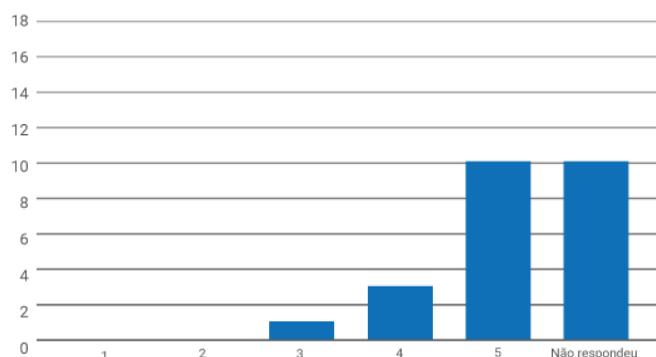
### **A. Roadmap - EU/ON \_ SCALING UP - Diálogo jovem para (re)descobrir a Europa**

Esta sessão visou explorar temas/assuntos de interesse dos jovens como as questões da participação, da cidadania europeia, da coesão social, do trabalho de juventude de qualidade e a construção de parcerias. A participação jovem representa a oportunidade, o espaço e apoio para os jovens se reunirem, debaterem assuntos políticos, formarem opiniões e desenvolverem ações de mudança positiva para as suas comunidades.

Os 17 jovens auscultados, com idades compreendidas entre os 14 e os 20 anos, frequentavam o ensino secundário, do 9º ao 12º ano, consideraram unanimemente (com a exceção de 3 participantes que escolheram não responder à questão), que a iniciativa foi de encontro às suas expectativas. Entre os tópicos e aspetos de destaque da sessão, os jovens salientaram o dinamismo com que esta decorreu, a informalidade e acessibilidade, e a pertinência dos temas debatidos. Os jovens que participaram nesta sessão fizeram-no por recomendação escolar.

## I. Resultados

Avaliação da utilidade da iniciativa/atividade pelos jovens



**Gráfico 6**  
Utilidade  
percecionada pelos  
jovens

A avaliação da utilidade da sessão foi muito positiva, com 10 participantes (em 17) a avaliar a iniciativa em 5 (muito útil), considerando unanimemente (novamente com a exceção de 3 participantes que escolheram não responder à questão) que recomendariam o serviço a amigos, indicando como motivo, entre outros, a importância dos temas discutidos e a sua pertinência, em particular para estudantes.

10 dos 17 participantes classificaram as instalações onde decorreu a iniciativa como excelentes (5, de 1 a 5).

Como principais sugestões para outras iniciativas, os jovens indicaram o interesse sobre temas relacionados com assédio e

abuso sexual, serviços jurídicos, emprego, identidade de género e educação financeira.

## B. Sensibilização sobre o tema Violência Sexual contra Crianças e Jovens em contexto *online*

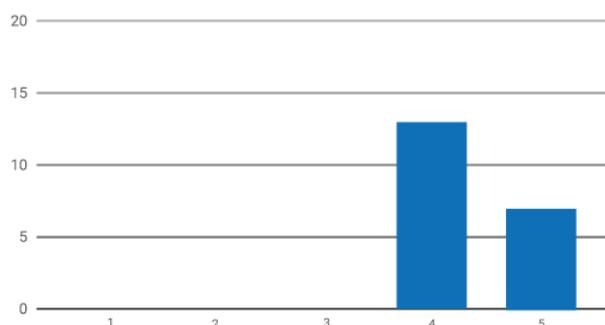
Esta sessão teve como objetivo geral sensibilizar e informar os jovens sobre a violência sexual contra crianças e jovens no ciberespaço. Foi dado a conhecer a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima ([APAV](#)) e abordadas temáticas como: a caracterização das pessoas agressoras e das vítimas, dos atos praticados e consentimento; apresentação das formas de violência sexual em contexto online; estratégias para eventuais situações de revelação e prevenção.

### I. Resultados

Os 20 jovens auscultados, com idades compreendidas entre os 14 e os 20 anos, frequentavam o ensino secundário, do 9º ao 11º ano, consideraram unanimemente que a iniciativa foi ao encontro às suas expectativas. Entre os tópicos e aspetos de destaque da sessão, os jovens salientaram a importância e a atualidade do assunto discutido, assim como o dinamismo da sessão. Os jovens que participaram nesta sessão fizeram-no por recomendação escolar.

A avaliação da utilidade do serviço foi positiva, com 12 participantes (em 20) a avaliar a iniciativa em 4 (escala de 1 a 5). Os participantes consideraram unanimemente que recomendariam a iniciativa a amigos, indicando como motivo a pertinência dos assuntos discutidos na sessão.

Avaliação da utilidade da iniciativa/atividade pelos jovens



**Gráfico 7**  
Utilidade percebida pelos jovens

17 dos 20 participantes consideraram as instalações onde decorreu a iniciativa positivamente com 4 e 5 (numa escala de 1 a 5).

Como sugestões para outras iniciativas, os jovens indicaram temas relacionados com violência contra idosos, workshops de culinária e cursos/colóquios.

**Aprendizagens com a aplicação do questionário de avaliação das iniciativas e sua otimização**

No decurso da aplicação do questionário verificou-se a necessidade de introduzir afinações em duas questões para o otimizar, no sentido de aumentar a qualidade dos dados recolhidos. Constatou-se que seria importante conhecer os motivos pelos quais os jovens consideravam as iniciativas úteis para si e identificar em que medida as recomendariam a outros amigos.

Nesse sentido, foi associada uma área de resposta à questão existente sobre a avaliação da utilidade da iniciativa, de resposta binária (sim/não), a responder caso assinalassem a opção “sim”, para que identificassem os 3 tópicos ou aspetos mais úteis da iniciativa, e associou-se à questão sobre se recomendaria a iniciativa a amigos a metodologia “[Net Promoter Score](#)” (NPS), adaptando-a ao contexto, pois permite medir a experiência dos utilizadores de um produto ou serviço (digital ou não) e classifica os participantes em 3 categorias: promotores, neutros ou detratores, e assim perceber o impacto da iniciativa nos jovens. A escala do NPS vai do 1 ao 10 e o resultado da métrica é tido como um indicador da satisfação e lealdade dos consumidores.

**Imagem 11**  
Escala da metodologia NPS



Assim, para duas iniciativas seguintes foi aplicado o questionário otimizado, em que foi mantida a estrutura e o número de

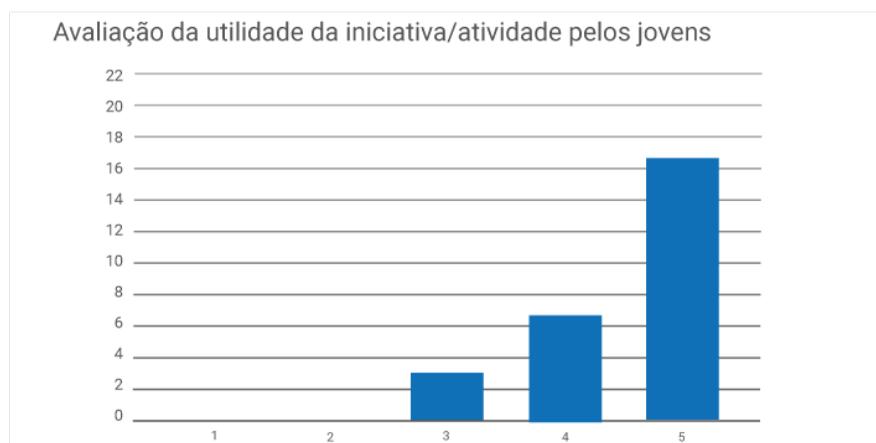
questões, afinando apenas duas delas para aumentar a qualidade dos dados recolhidos para essas duas questões.

### C. Suporte Básico de Vida

Esta sessão teve como objetivo dar a conhecer um conjunto de procedimentos práticos para socorrer alguém em paragem cardiorrespiratória até à chegada de ajuda especializada, de forma a ajudar a prevenir lesões dos órgãos vitais, aumentando a probabilidade de sobrevivência.

Os 22 jovens que participaram nesta iniciativa, com idade compreendidas entre os 16 e os 20 anos, eram todos de Coimbra e frequentavam o 10º ano.

#### I. Resultados



**Gráfico 8**  
Utilidade percebida pelos jovens

Em média, estes jovens, avaliaram a atividade e a sua utilidade numa pontuação de 4.7 em 5 pontos, e participaram por recomendação escolar, apenas 3 o fizeram por deligência própria.

Sobre a utilidade do workshop, o feedback dos jovens focou-se em 3 temas principais:

- **Novos conhecimentos:** Este foi o tema com maior expressão (23 menções), relacionando-se com o facto de os jovens estarem a aprender algo novo e de terem adquirido competências para saber como atuar quando confrontados com este tipo de casos.
- **Sentido de ajuda ao próximo:** O segundo tema com maior expressividade foi o facto de aprenderem algo cuja utilidade passava por salvar vidas e ajudar o próximo.
- **Qualidade do workshop:** Finalmente, os jovens fizeram algumas menções à clareza na comunicação, à explicação dada e à exemplificação de como fazer numa situação real.

Relativamente à forma como as sessões foram conduzidas ou à abordagem adotada, os jovens expressaram vontade e preferência por experimentar e participar diretamente nas exemplificações ou demonstrações realizadas durante a iniciativa. Por exemplo, na sessão de SBV, o formador exemplificou como fazer a reanimação num manequim de simulação. Embora, tenha sido apreciada a exemplificação por

facilitar a explicação de como fazer, os jovens indicaram que gostariam de poder experimentar e realizar a reanimação no manequim de simulação acompanhados pelo formador.

Como sugestões, os jovens indicaram o interesse sobre temas relacionados com workshops de defesa pessoal, cursos na área do desporto, atividades culturais (concertos, peças de teatro e torneios), robótica e sessões acerca de relacionamentos (por exemplo, abuso no namoro).

Como propostas de melhoria da Loja Ponto JA consideram que poderia ter espaços para estudar, espaços de lazer para jogar cartas, matraquilhos e outras atividades lúdicas, e haver maior divulgação acerca do espaço e das iniciativas para que possam estar informados sobre as mesmas.

### **C. Ateliê de Gravura/Linóleo**

Esta iniciativa teve como propósito dar a conhecer esta forma de arte aos jovens de forma prática materializando as aprendizagens. A gravura através de linóleo é uma técnica de impressão que permite a multiplicação da imagem através de uma placa de linóleo, fazendo uso de processos artísticos, assemelhando-se à técnica de carimbo e da gravura.

## **I. Resultados**

Os 9 jovens que participaram nesta iniciativa, tinham idades compreendidas entre os 15 e os 27 anos, eram todos de Coimbra e frequentavam o ensino secundário, sendo que um deles já tinha licenciatura concluída.

Em média, estes jovens avaliaram a atividade e a sua utilidade numa pontuação de 5 em 5 pontos, e por iniciativa própria (não sendo a sua participação feita por indicação de uma escola ou associação).

Sobre a utilidade do workshop, o feedback dos jovens focou-se em 3 temas principais:

- **Aprender técnicas e ferramentas:** O aspeto mais valorizado (4 menções) foi a possibilidade de aprender a usar as ferramentas, saber como fazer e aplicar as técnicas na prática (3 menções).
- **Outros aspetos:** Foi destacado o acompanhamento e as explicações práticas do especialista que orientou a iniciativa para a concretização da gravura feita na placa de linóleo. Um jovem ressaltou como a atividade a inspirou a propor novas atividades na sua escola.

Relativamente a sugestões, os jovens indicaram que deveriam ser melhoradas as condições do espaço, nomeadamente tendo

mais luminosidade e mais mesas, e que seria interessante continuar a apostar noutras iniciativas de expressões artísticas como desenho, pintura, barro ou encadernação.



**Imagem 12**  
Fotografias da sessão de Suporte Básico de Vida e do Ateliê Gravura/Linóleo

Para as iniciativas "Suporte básico de vida" e ateliê Gravura/Linóleo" foi possível congregiar o feedback dos jovens sob a forma de mapas mentais ([mind maps](#)) que podem ser vistos no anexo deste documento.

### Net Promotor Score (NPS)

Com base nas respostas aos questionários aplicados aos jovens que participaram nas duas últimas iniciativas, constatou-se que mais de metade dos jovens, 59%, ficou

muito satisfeito com as mesmas, considerados "promotores" (muito satisfeitos e forte possibilidade de recomendação), com apenas 9%, pouco ou nada satisfeitos, considerados "detratores" (nada satisfeitos e provavelmente críticos).

Deverá ser tido em conta a percentagem de "passivos" (moderada satisfação, mas com baixa probabilidade de recomendação), 32%, que serão jovens que poderão facilmente ser convertidos em "promotores" das iniciativas e atividades da loja Ponto JA de Coimbra, pelo que será imperativo ter em conta as propostas de melhoria para as iniciativas testadas e para novas iniciativas ou atividades cujos temas foram identificados pelos jovens.

O resultado final para estas duas iniciativas foi de NPS de 50 (numa escala possível que varia de -100 a 100) conclui-se que, se a loja Ponto Ja continuar a dinamizar atividades como as que foram avaliadas, os jovens (pelo menos os que tenham as mesmas características desta amostra) continuarão muito satisfeitos na sua maioria, contribuindo para espalhar a palavra sobre a Loja Ponto JA e as suas iniciativas.

**Imagem 13**  
Percentagem das categorias do NPS nas Iniciativas



## II. Propostas de melhorias (conclusões) para o Novo conceito de Loja Ponto JA:

- As iniciativas de dinamização na Loja Ponto JA testadas devem ser continuadas. Os jovens referiram que estas foram ao encontro das suas expectativas e consideradas como úteis para a seu quotidiano e interesses pessoais;
- Alargar a outras iniciativas abertas a movimentos individuais, como foi o caso do Atelier Gravura/linóleo, garante uma maior diversidade de jovens e complementa a catálogo de iniciativas disponibilizadas pelo IPDJ;
- A diversidade de iniciativas para grupos (turmas de escolas, associações de jovens, etc.) promove a variedade, cobrindo diferentes áreas de interesse dos jovens, potenciando a participação de diferentes faixas etárias robustecendo, assim, o papel do IPDJ junto dos jovens e das escolas.
- Os jovens assinalaram que as iniciativas e atividades a disponibilizar devem, sempre que possível, ter um cariz prático e de experimentação para enriquecer a experiência e solidificar o conhecimento e as competências transferidas nas sessões;
- Existem vantagens em que o IPDJ potencie a ligação às escolas e universidades com um programa de temas variado, e que sejam do seu interesse (pode complementar

os seus currículos) para assim terem turmas ou grupos de alunos a participarem nas iniciativas desenvolvidas nas Lojas Ponto JA. Desta forma garante-se um maior envolvimento dos jovens e reforça a ligação do IPDJ às escolas e à universidade.

- Reforçar a rede de parcerias com outras instituições garante a presença de técnicos especialistas em diferentes áreas de interesse dos jovens, para aumentar a diversidade das iniciativas e serviços prestados pelas Lojas Ponto JA. Alargar a rede vai reforçar o papel do IPDJ, enquanto ator de relevo, junto dos jovens e dos movimentos associativos que os representam;
- Dar maior ênfase à comunicação das iniciativas e serviços disponibilizados pela Loja Ponto JA de Coimbra, através dos canais mais utilizados pelos jovens, e potenciar a sua divulgação pelos parceiros do IPDJ (escolas associações, universidades, associações de jovens e outros parceiros da sua rede). A divulgação das iniciativas e serviços foi um dos pontos assinalados pelos jovens como aspeto a melhorar, para chegar a mais jovens.
- A Loja Ponto JA de Coimbra (e outras lojas da rede nas mesmas condições) deve ser reforçada com espaços de estudo, de horário alargado, espaços de lazer (com equipamento diverso, por exemplo: matraquilhos e cartas) e de convívio, e garantir espaços atrativos (desenhados com

os jovens e para os jovens), otimizando e melhorando as suas condições tornando-a mais próxima dos jovens).

- As propostas apresentadas pelos jovens para potenciar a dinamização da Loja Ponto JA, durante o Lab Vivo, para serem adicionadas às atuais iniciativas e serviços já disponíveis, foram as seguintes:  
Oficinas (workshops) e cursos (sessões) diversos:
  - Área do desporto (cursos de treinador e de arbitragem);
  - Assédio/ abuso sexual;
  - Culinária;
  - Defesa pessoal;
  - Educação financeira;
  - Encadernação;
  - Identidade de género;
  - Violência e as suas diferentes facetas (no namoro, contra idosos; bullying, entre outras);
  - Expressão artística (pintura, desenho, barro, etc.);
  - Robótica;
  - Emprego ;
- ◇ Disponibilizar atividades culturais (concertos, peças de teatro);
- ◇ Serviços de apoio jurídico a jovens;
- De forma a aumentar a proximidade do IPDJ aos jovens que vivem em municípios mais isolados e distantes da

Loja Ponto JA de Coimbra, com limitações ou não na disponibilização de transporte, permitir que os seus técnicos possam desenvolver atividades nas escolas desses municípios atenuando ou minimizando as distâncias e garantindo assim o encontro do IPDJ (tendo um papel ativo) de ir ao encontro destes e não esperar que sejam apenas os jovens a fazê-lo.

- O papel do IPDJ sai reforçado se este não ficar circunscrito aos espaços das Lojas Ponto JA e desenvolver iniciativas e atividades juntos das escolas, universidades e outros locais de encontro dos jovens;
- A dinamização das Lojas Ponto JA deve contemplar uma monitorização constante, ao nível da satisfação e do impacto das iniciativas, feita pelos seus trabalhadores para que se possam garantir serviços e iniciativas sempre atuais e alinhadas com as necessidades dos jovens. Esta avaliação contínua permitirá adequar, otimizar (apurar o que resulta e não resulta) e alargar o catálogo de cada Loja com as especificidades do contexto em que se encontra inserida (centros urbanos de alta ou baixa densidade, interior, litoral, etc.) e às necessidades específicas dos jovens que as frequentam.

# 06.

## As principais conclusões do Laboratório Vivo

Trabalhando de forma colaborativa com o IPDJ, trazendo para o projeto parceiros do ecossistema de inovação, o LabX conseguiu montar um programa de experimentação na Loja Ponto JA de Coimbra, onde foram testadas diferentes soluções (protótipos) dirigidas aos jovens durante um período de 4 semanas, que garantiu as seguintes aprendizagens:

- Esta metodologia demonstrou o seu valor e que é possível testar diferentes protótipos num mesmo espaço e em diferentes momentos (a introdução dos protótipos ocorreu de forma faseada) do programa de experimentação num espaço que continuou a funcionar e a receber jovens para além das iniciativas testadas;
- Este espaço demonstrou as vantagens de os trabalhadores do IPDJ contatarem diretamente com os jovens para auscultar a sua opinião sobre a dinamização da Loja, contribuindo para a monitorização e avaliação das diferentes iniciativas.
- Garantiu o trabalho em parceria dos trabalhadores do IPDJ com os investigadores na monitorização e teste de várias soluções testadas neste ambiente de

contexto real, como foi o caso da página ON@18, o chatbot e o balcão de autoatendimento, tornado-os mais próximos de uma realidade à qual não estão habituados;

- Garante um meio único para dar voz aos jovens de forma a poderem influenciar as decisões sobre soluções que lhes são destinadas;
- Mostrou que o recurso a redes externas ao IPDJ para promover iniciativas e serviços em conjunto com recursos internos tem efeito um dinamizador e reforça a disponibilidade de diferentes temas de interesses aos jovens, promovendo uma oferta variada e alargada, adequada às especificidades locais, contribuindo para que o IPDJ reforce a sua posição junto dos jovens;
- Ficou evidente neste programa de experimentação, evidenciado durante a auscultação dos jovens, que o processo de dinamização da Loja Ponto JA de Coimbra, é um processo que deve ser mantido e enriquecido com novas iniciativas e novos serviços, provando que o caminho que foi iniciado deve ser continuado.
- A ligação da Loja Ponto JA às escolas ( deve ser estendido também às universidades) através de iniciativas que promovam o envolvimento dos jovens com as Lojas Ponto JA, garantido por esta via uma relação muito próxima a um ator de relevo para os jovens;

- O modelo de experimentação realizado em Coimbra pode ser replicado pelo IPDJ em outras lojas Ponto JA.
- O programa de experimentação, com o apoio da equipa do IPDJ ao LabX no planeamento e operacionalização do programa, garantiu a internalização de competências e de autonomia à equipa do IPDJ para:
  - ◇ continuar com os testes às iniciativas e outras soluções de dinamização da Loja Ponto JA de Coimbra;
  - ◇ replicar esta metodologia noutros programas de experimentação em projetos futuros;
  - ◇ Medir o impacto das soluções implementadas no âmbito da dinamização da Loja Ponto JA de Coimbra, desenvolvendo ferramentas de auscultação dos jovens para promover o seu ajuste constante face à evolução das necessidades dos jovens.
- Garantiu orientações e pistas importantes para otimizar e melhorar a página ON@18 e o Chatbot do portal ePortugal;
- As soluções testadas no âmbito da dinamização da Loja ponto JA de Coimbra podem ser replicadas em outras lojas da rede com os devidos ajustes às particularidades de cada região.

## 07. Glossário

**Assistências:** número de vezes que o investigador inter-vém para auxiliar o participante a completar a tarefa, a pedido do participante ou por iniciativa própria; número de vezes que o participante consulta a ajuda do sistema.

**Erros críticos:** número de ações que põem em causa a execução da tarefa; resultam num estado incorreto ou incompleto, mesmo que com assistências, podendo esse estado ser, ou não, percebido pelos participantes.

**Erros não-críticos:** número de ações que desviam os participantes do fluxo ideal de execução da tarefa, mas que são recuperáveis pelo participante ou através de assistências.

**Taxa de completude:** percentagem tarefas completas (número de tarefas concluídas com sucesso/número de tarefas executadas).

# 08.

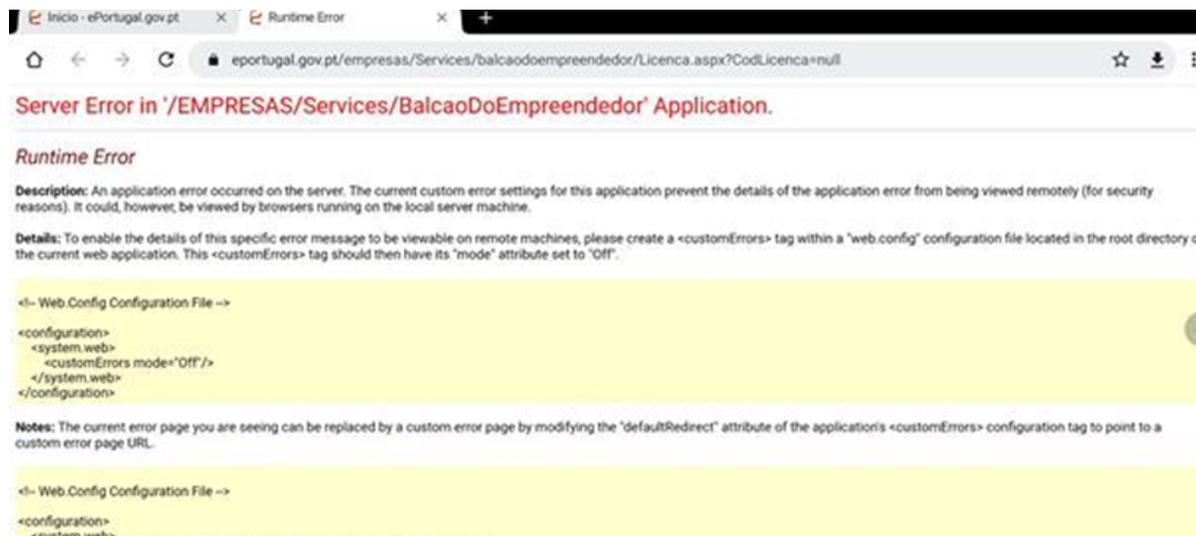
## Anexos

### 8.1 Anexo: Erros e falhas inesperadas (*bugs*) do ePortugal e do seu *chatbot*

#### 1. Chatbot

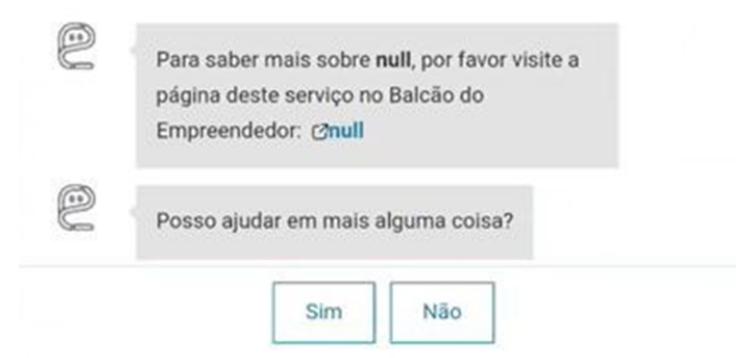
**Tarefa 1:** Descobrir como requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença e se tem algum custo.

- Erro de servidor no website indicado pelo Chatbot.



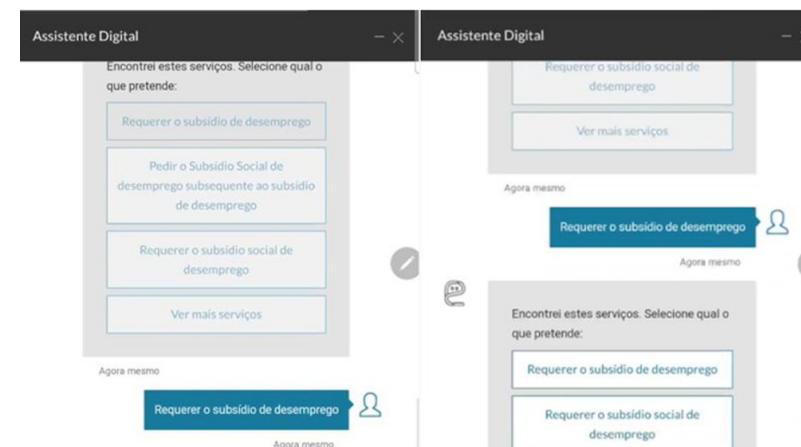
**Imagem 14**  
Erro/*bug* experienciado por participante durante a tarefa 2 do *chatbot*.

**Tarefa 2:** Descobrir como requerer o subsídio de desemprego



**Imagem 15**  
Erro/*bug* experienciado por participante durante a tarefa 2 do *chatbot*.

- O chatbot remeteu para conteúdo “null”. Sistema entra em loop, apresentando a mesma lista de opções: “Requerer o subsídio de desemprego”.



**Imagem 16**  
Erro/*bug* experienciado por participante durante a tarefa 2 do *chatbot*.

O *chatbot* devolve a mensagem: “Deseja saber informações sobre %s?”



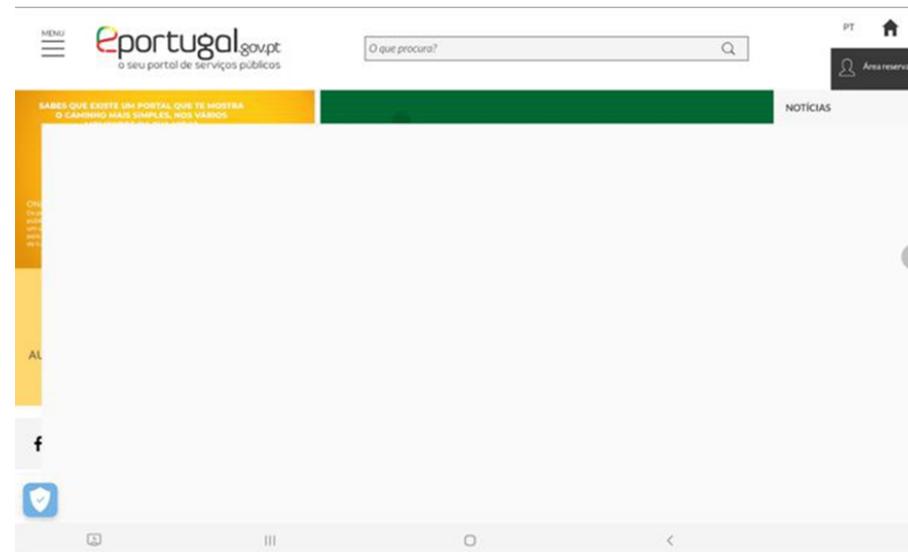
**Imagem 17**  
Erro/*bug* experienciado por participante durante a tarefa 2 do *chatbot*.

## 2. Página ON@18 do ePortugal

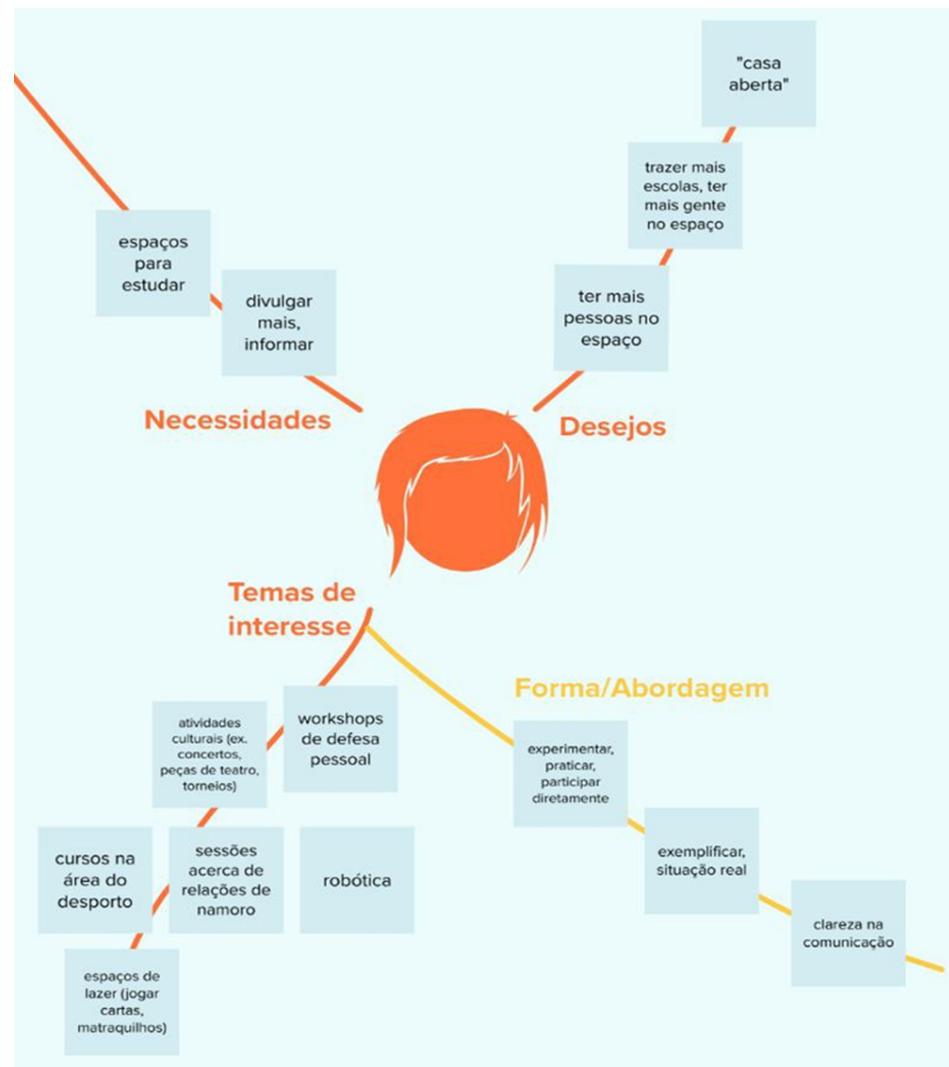
**Tarefa 1:** Encontrar e aceder à página ON@18

- Surgimento de um retângulo branco se sobrepôs ao conteúdo da página, impedindo que um dos participantes conclui-se a tarefa.

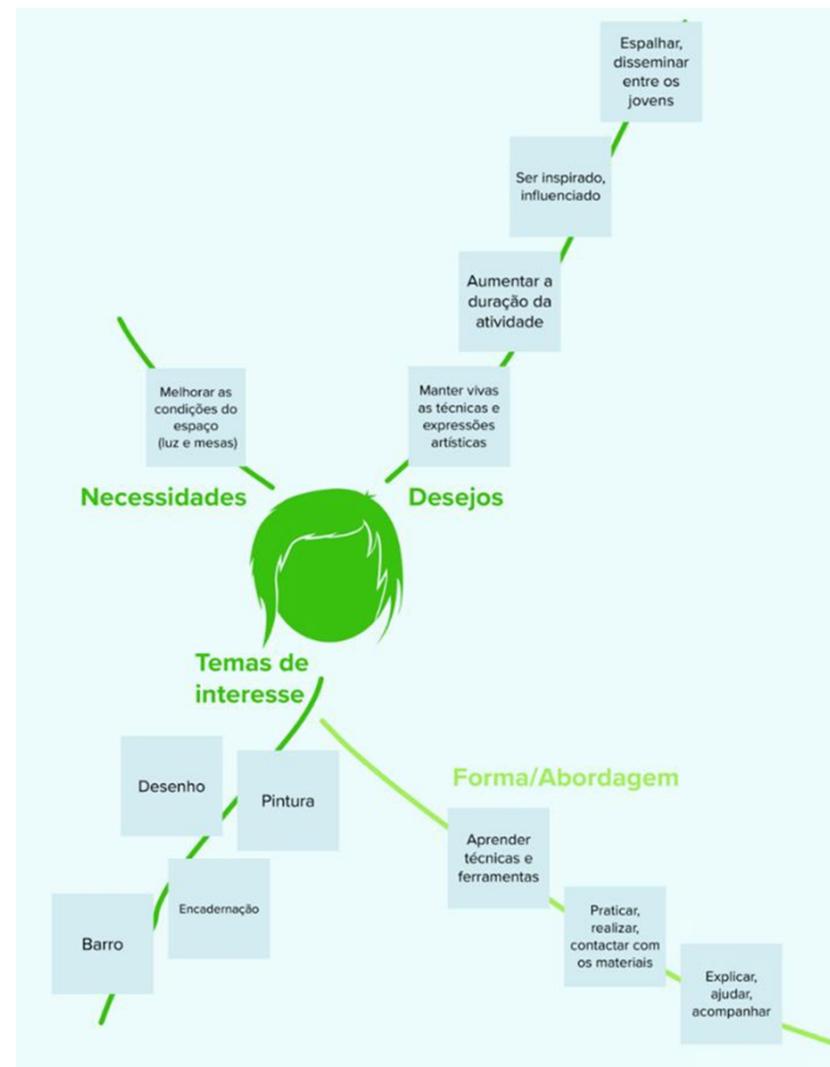
**Imagem 18**  
Erro/*bug* experienciado por participante durante a tarefa 1 no ePortugal.



## 8.2 Anexo: Mapa mental da iniciativa “Suporte Básico de Vida”



## 8.3 Anexo: Mapa mental da iniciativa “Gravura/ Linóleo”





CENTRO  
PARA A INOVAÇÃO  
NO SETOR PÚBLICO



AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



Laboratório  
VIVO

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