



PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Lisboa, fevereiro de 2021

Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
1. SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	4
Objetivos.....	4
Projetos	4
1.1. Brochura “O que é a simplificação administrativa”	4
1.2. Guia das “Oficinas de Simplificação em suporte virtual”.....	5
1.3. “Roteiro para identificar oportunidades de simplificação”	6
1.4. Guia “Gerir projetos de simplificação colaborativos”.....	7
1.5. Programa de <i>microlearning</i> sobre simplificação administrativa	8
2. INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	9
Objetivos.....	9
Projetos	9
2.1. Guia “Dez Princípios do Inovador Público”	9
2.2. Brochura “Princípios orientadores para o serviço ao cidadão”	10
2.3. Guia “Competências chave para atender com qualidade”	11
2.4. Guia “Como lidar com o inesperado no atendimento: os princípios da inovação antecipatória para resolver <i>cisnes negros</i> ”	12
2.5. Guia “Atendimento omnicanal – Pressupostos para melhorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços públicos”	13
2.6. Guia “Desenho de serviços públicos digitais - facilitadores e boas práticas”	14
2.7. Programa de <i>microlearning</i> sobre competências chave para atendimento.....	15
3. COMUNICAÇÃO PARA ACELERAR A MUDANÇA.....	16
Objetivos.....	16
Projetos	16
3.1. Plano de comunicação interna para conciliação do trabalho remoto com o serviço ao utente	16
3.2. Programa de webinars sobre simplificação administrativa e serviço ao utente.....	17
3.3. Plano de dinamização da Bússola	18
4. MODELO DE GOVERNAÇÃO	19
4.1. Organização do plano de trabalho	19
4.2. Modelo de governação.....	19

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este é o terceiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública, um modelo de trabalho sinérgico e com resultados rápidos que foi iniciado com um primeiro Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública elaborado no âmbito do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, que definiu “orientações para os serviços públicos em cumprimento do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março” e apoiou os serviços públicos no primeiro período de confinamento generalizado, disponibilizando instrumentos para permitir que as equipas continuassem a funcionar.

A energia colaborativa emerge sempre que necessário, da vontade das equipas e dos seus líderes de conjugar esforços para obter resultados que interessam a todos, em especial às cidadãs, cidadãos, empresas, associações e outros interessados na ação dos serviços públicos.

E neste novo momento de atuação exigente, o conjunto de pessoas envolvidas neste Plano entendeu partilhar o seu conhecimento, experiência e vontade de aprender mais para desenvolver um novo catálogo de projetos que vão reforçar a capacidade da Administração Pública de entregar valor a todas as pessoas e entidades que serve. Valor que implica repensar processos internos. Valor que implica estabelecer novas formas de relacionamento com os utentes dos serviços públicos. Valor gerado através de uma comunicação mais eficaz com as pessoas.

Nesse sentido, o Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública é constituído por três áreas de trabalho nucleares, em torno das quais se organizam 15 projetos:

- Simplificação administrativa
- Inovação na oferta de serviço público
- Comunicação para acelerar a mudança cultural

Estas três áreas são desenvolvidas através equipas multidisciplinares e transversais, oriundas de x entidades do setor público e da sociedade civil, onde participam 67 pessoas com ocupações profissionais, carreiras e cargos de natureza muito distinta.

Este plano evidencia, assim, o carácter intrinsecamente colaborativo das medidas e uma mudança cultural cada vez mais evidente na Administração Pública, que assume a capacidade de se mobilizar para responder a mudanças no seu contacto e encontrar novas formas de cumprir as suas missões. Tem, ainda, uma ligação explícita à Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública, em particular a um conjunto de medidas de promoção da renovação da mudança cultural na AP que as circunstâncias atuais não só impõem como obrigam a acelerar.

Os projetos que integram o plano desenvolvem-se durante os meses de fevereiro e março de 2021.

1. SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

Objetivos

Desenvolver guias, oferta de capacitação rápida através de plataformas digitais e outros instrumentos de apoio prático à simplificação de processos. A simplificação administrativa é fundamental para repensar a oferta de serviços, designadamente para garantir que os procedimentos desnecessários não são replicados no digital e que os processos de funcionamento das equipas são mais céleres na resposta às necessidades, suportando novos modelos de oferta de serviços aos utentes. Assim, esta linha de trabalho irá ampliar a disseminação da informação e o alargamento da capacitação necessária para a introdução de pequenas e grandes medidas de simplificação, particularmente necessárias quando se impõe rapidez na resposta em contextos de grande imprevisibilidade.

Projetos

1.1. Brochura “O que é a simplificação administrativa”

Descrição

A produção desta brochura tem como finalidade transmitir, de forma simples, os conceitos essenciais da simplificação administrativa. Pretende-se que estes conceitos, apreendidos pelas trabalhadoras e trabalhadores da administração pública, potenciem a orientação permanente para a simplificação, eliminando procedimentos obsoletos e agilizando respostas.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
INA
SGPCM
SPMS
USF-AN

1.2. Guia das “Oficinas de Simplificação em suporte virtual”

Descrição

Este guia constitui um apoio para a promoção da simplificação, através de uma metodologia de dinamização de equipas adequada ao atual contexto de trabalho remoto.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
INA
IRN, I.P.
ISS, I.P.

1.3. “Roteiro para identificar oportunidades de simplificação”

Descrição

Esta caixa de ferramentas [documentos digitais, tutoriais em suporte vídeo) visa apoiar as equipas da administração pública na identificação sistemática de oportunidade de simplificação no seu quotidiano, através de uma metodologia passo a passo, para definição de problemas e a sua conversão em hipóteses de melhoria. O objetivo é estimular a orientação para os resultados, agilizando processos e, sempre que necessário, necessidades de alterações normativas que impeçam simplificações necessárias. Essas necessidades de alteração normativa podem ser utilizadas pelas equipas sob a forma de uma proposta de projeto experimental com direito ao desafio, no quadro do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP).

Equipa de projeto

AMA, I.P.
eSPap, I.P.
IGAS
INA
Marinha
SGPCM

1.4. Guia “Gerir projetos de simplificação colaborativos”

Descrição

Este guia visa apoiar as equipas da administração pública na gestão de medidas de simplificação com algum grau de complexidade acrescida pelo facto de requererem a intervenção coordenada de várias entidades, inclusive de diferentes áreas de governo. Compreender a complexidade deste tipo de projetos, identificar a metodologia que melhor funciona em cada situação prática, a abordagem à sensibilidade das relações de reporte, a garantia do mesmo nível de mobilização de todos os membros da equipa para a produção dos resultados previstos são algumas das questões a abordar neste guia.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
eSPap, I.P.
INA
PJ

1.5. Programa de *microlearning* sobre simplificação administrativa

Descrição

Disponibilização de conteúdos pedagógicos em formato *microlearning* com dicas e estratégias para promover a simplificação administrativa.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
CEGER
eSPap, I.P.
INR, I.P.

2. INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Objetivos

Repensar os modelos de atendimento num momento em que existem restrições ao atendimento presencial tornou-se crítico. Como garantir não só a continuidade, mas reforçar a qualidade do atendimento através de outros canais? Quais as mudanças rápidas que devemos introduzir e como? Quais as mudanças de fundo que devemos colocar em marcha? Quais as repercussões que as alterações na oferta de serviços ao utente têm na organização do trabalho e dos processos em *backoffice*? Como podemos tirar partido do digital mais rapidamente? Estas e outras perguntas serão respondidas através de um conjunto de instrumentos.

Projetos

2.1. Guia “Dez Princípios do Inovador Público”

Descrição

Este Guia (digital e tutorial em vídeo) apresenta os dez princípios que constituem os requisitos e, ao mesmo tempo, as orientações a adotar pelos trabalhadores da Administração Pública na sua missão de promoverem uma inovação centrada nos cidadãos. O Guia tem origem no contexto colaborativo da Rede de Inovadores e é agora divulgado por toda a Administração Pública.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
eSPap, I.P.
GNS/CNCS
IRN, I.P.
ISS, I.P.
Marinha
PJ

2.2. Brochura “Princípios orientadores para o serviço ao cidadão”

Descrição

A produção desta brochura tem como finalidade transmitir, de forma simples, os princípios orientadores para o serviço ao cidadão. Pretende-se que estes conceitos, apreendidos pelas trabalhadoras e trabalhadores da administração pública, atendedores ou que venham a desempenhar essa função, potenciem a orientação permanente para o cidadão, promovendo a criação das respostas mais adequadas.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
IRN, I.P.
Politécnico de Portalegre

2.3. Guia “Competências chave para atender com qualidade”

Descrição

Este guia visa apoiar as pessoas da administração pública que asseguram atendimento ao público ou que necessitem de o realizar, na identificação das competências que devem deter para realizar um atendimento com qualidade. O guia inclui uma ferramenta de autoavaliação que permitirá apoiar as necessidades de capacitação de que necessitem.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
IRN, I.P.
ISS, I.P.
Politécnico de Portalegre
SGPCM

2.4. Guia “Como lidar com o inesperado no atendimento: os princípios da inovação antecipatória para resolver *cisnes negros*”

Descrição

Um guia que pretende apoiar a capacidade de responder a situações inesperadas no atendimento. O que fazer quando acontece um “cisne negro” e o processo *standard* de atendimento não garante a resposta ao utente por responsabilidade interna da administração, porque o fluxo de informação está interrompido ou porque as normas de atendimento não anteciparam a situação? Qual o papel do atendedor e que mecanismos deve utilizar para garantir a resposta?

A partir deste desafio, foi apresentada a adaptação de uma metodologia de despiste de consequências, previamente testada e consolidada, dirigindo-a especificamente ao contexto do atendimento ao público. “Como lidar com o inesperado no atendimento ao público? - Despiste de consequências” pretende responder de forma bastante operacional aos eventos comportamentais que os utilizadores podem ter durante um atendimento e delinear planos de ação para responder a esses imprevistos, tentando colmatar ou mitigar reações adversas.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
IRN, I.P.
ISS, I.P.
SGPCM

2.5. Guia “Atendimento omnicanal – Pressupostos para melhorar a experiência do cidadão na utilização dos serviços públicos”

Descrição

Este guia clarifica o conceito de atendimento “omnicanal”, por comparação com atendimento multicanal), e apresenta um conjunto de pressupostos para pensar e organizar o atendimento neste modelo, assegurando o melhor nível de interação e de serviço em todos os canais de comunicação e oferta dos serviços.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
CEGER

2.6. Guia “Desenho de serviços públicos digitais - facilitadores e boas práticas”

Descrição

Este guia parte da proposta de visão de um *framework* comum de serviços públicos digitais para recolher, mapear e sistematizar um conjunto de facilitadores e de boas práticas existentes na Administração Pública portuguesa que possam ser reutilizados tendo em vista a qualidade, uniformidade e agilidade do desenvolvimento de novos serviços.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
AT
eSPap, I.P.
IGFEJ
II, I.P.
SPMS

2.7. Programa de *microlearning* sobre competências chave para atendimento

Descrição

Disponibilização de conteúdos pedagógicos em formato *microlearning* para apoiar o desenvolvimento das principais competências das pessoas que realizam atendimento.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
INR, I.P.
ISS, I.P.

3. COMUNICAÇÃO PARA ACELERAR A MUDANÇA

Objetivos

A necessidade de acelerar as mudanças necessárias ao funcionamento dos serviços e dos trabalhadores em novos ambientes do trabalho, ao reforço da simplificação de processos e à renovação dos modelos de atendimento, motivadas pelo contexto atual e pelos ambientes de imprevisibilidade crescente aos quais as Administração Públicas têm de se adaptar, traz consigo a importância reforçada da comunicação. Garantir que a informação necessária chega às equipas e às suas lideranças é hoje mais importante do que nunca para proporcionar o enquadramento adequado à ação e reforçar o estímulo para alterar de forma determinada e coletiva os padrões de funcionamento que se tornaram obsoletos.

Projetos

3.1. Plano de comunicação interna para conciliação do trabalho remoto com o serviço ao utente

Descrição

Pretende-se, com este projeto, numa primeira fase, criar um plano de comunicação interna para a globalidade da administração pública que, de forma eficaz e rápida, permita a todas e todos os trabalhadores e dirigentes aceder a versões simplificadas sob a forma de infografias, tutoriais, entre outros, dos instrumentos de apoio criados no âmbito do primeiro Plano de Trabalho Colaborativo, garantindo a acessibilidade dos mesmos a pessoas com necessidades especiais. É, assim, reforçada a divulgação do trabalho já realizado e que tem pertinência renovada para garantir que a AP continua a funcionar num novo momento de confinamento e que não existem quebras no serviço ao utente.

Numa segunda fase, o plano, poderá desenvolver novos instrumentos sobre temas relevantes para a gestão das equipas em ambientes incertos e de trabalho remoto, com necessidades de reorganização de trabalho e releitura de responsabilidades, incluindo o enquadramento dos trabalhadores com necessidades específicas.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
eSPap, I.P.
Parública
SGPCM

3.2. Programa de webinars sobre simplificação administrativa e serviço ao utente

Descrição

O programa de *webinars* tem como objetivo disponibilizar um conjunto de conferências *online* para os trabalhadores e dirigentes da administração pública. A seleção de temas e de oradores convidados tem em atenção a dimensão teórica mas também a prática da simplificação e do serviço ao utente (atendimento), com identificação de projetos concretos e dos seus resultados e privilegia os temas mais relevantes no contexto atual, com a premência da simplificação de processos na administração Pública para agilizar a renovação da oferta de serviços e a inclusão e acessibilidade no atendimento. Competências para atendimento, os princípios chave no serviço ao utente, como lidar com o inesperado, a relação entre a experiência do atendimento e renovação de processos em *backoffice*, modelos de atendimento que respondam ao confinamento são apenas alguns dos temas a abordar.

Equipa de projeto

Entidade
AMA, I.P.
INA

3.3. Plano de dinamização da Bússola

Descrição

Conceber um plano de dinamização da Bússola, como plataforma de comunicação transversal na administração pública, repositório de conteúdos e plataforma de trabalho colaborativo. Funcionando como uma intranet federada para a Administração Pública, a Bússola constitui-se como o facilitador por excelência do acesso à informação relevante para as equipas e as suas lideranças, para que todas continuem operacionais.

Equipa de projeto

AMA, I.P.
eSPap, I.P.
INA
PJ
SGPCM

4. MODELO DE GOVERNAÇÃO

4.1. Organização do plano de trabalho

Os projetos que constituem o plano de trabalho, estruturados em torno das três áreas temáticas, são programados e geridos por equipas de trabalho colaborativas auto-organizadas. Esta organização informal permite identificar os parceiros que podem alavancar os resultados de cada projeto, sendo cada projeto gerido de acordo com a metodologia escolhida pela equipa.

4.2. Modelo de governação

O modelo de governação do plano de trabalho é o seguinte:

1. O **gestor do plano** é a gestora da Equipa de Coordenação do SIIGeP que, em articulação com equipa de coordenação dos Planos de Trabalho Colaborativo, assegura a execução e concretização do mesmo, assim como a monitorização e reporte correspondentes à Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa;
2. O **facilitador operacional** de cada projeto é um membro da equipa de projeto escolhido pela mesma para assegurar o apoio e a dinâmica de cada projeto (por exemplo, o agendamento de reuniões, a elaboração de pontos de situação e o reporte).



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Fim do Documento