



PLANO DE TRABALHO  
COLABORATIVO  
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## 3.º CICLO DE WEBINARS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



# ROTEIRO PARA A IDENTIFICAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE SIMPLIFICAÇÃO

**Patrícia Paralta | AMA(LabX)**

26 de março de 2021

## O QUE É O LabX?

O LabX investiga, cocria e experimenta soluções inovadoras para melhorar os serviços públicos, centrando-os nas necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas

BOA ORGANIZAÇÃO  
NO ATENDIMENTO



## METODOLOGIA

Partindo da necessidade de implementar, de forma sistemática, ciclos de simplificação a metodologia apresentada pretende ajudar equipas da Administração Pública a **identificar oportunidades de simplificação, refletir acerca do conhecimento existente** sobre a área de problema e a **enquadrar a operacionalização das medidas no contexto de um projeto experimental.**

1

Definir a periodicidade do ciclo de simplificação.

2

Selecionar metodologias de auscultação junto dos utilizadores.

3

O que queremos simplificar? Reflexão sobre o conhecimento existente.

4

Aplicação da árvore de decisão.

5

Planeamento do projeto de simplificação de acordo com a fase em que se encontra.

## CICLOS DE SIMPLIFICAÇÃO



### **CURTO PRAZO (3 meses):**

*Quick-wins*. Projetos simples ou em que estamos confiantes da solução, entrando diretamente na fase de EXPERIMENTAÇÃO

### **MÉDIO PRAZO (6 meses):**

Projetos de média complexidade ou em que é necessário promover a ativação e participação de *stakeholders* na descoberta de soluções, entrando na fase de COCRIAÇÃO

### **LONGO PRAZO (12 meses):**

Projetos complexos em que ainda não há uma caracterização clara da área de problema, sendo necessário proceder a INVESTIGAÇÃO e DIAGNÓSTICO junto das partes interessadas.

---

## MÉTODOS DE AUSCULTAÇÃO

### AUSCULTAÇÃO EXTERNA Experiência com o serviço

Propostas de movimentos cívicos

Orçamentos participativos

Inquéritos de satisfação

*Focus groups*

Estudos setoriais

*Benchmarking* internacional

Caixas de sugestões

Reclamações



### AUSCULTAÇÃO INTERNA Gestão organizacional

Inquéritos de satisfação

Resultados de avaliação de serviços

Propostas dos trabalhadores

Avaliação de desempenho organizacional

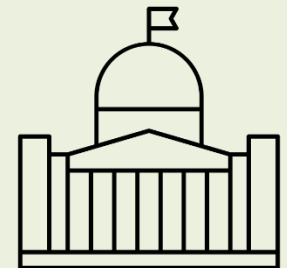
Focus groups

Estudos setoriais

Recomendações de relatórios de auditoria/inspeções

*Benchmarking* internacional

Caixas de sugestões



## SINALIZAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE SIMPLIFICAÇÃO



Deve existir, à **partida**, uma preocupação para **definir métricas e indicadores de desempenho para os processos a simplificar**, de modo a que seja possível caracterizar a situação de referência (*as-is*) e que, depois, **permitam avaliar o cumprimento dos objetivos de simplificação após a implementação das soluções** (*to-be*). Os indicadores e as métricas a definir estão dependentes da natureza do projeto.

---

## CARACTERIZAÇÃO DOS PROBLEMAS

**1. Qual o valor do serviço/produto ao cidadão/agentes económico?** (Por que é que o serviço/produto é importante para o cidadão/empresas ou para os trabalhadores?)

**2. Qual o problema do processo/produto/serviço?** (Porque é que o problema ocorre? Quais é que são as falhas identificadas?)

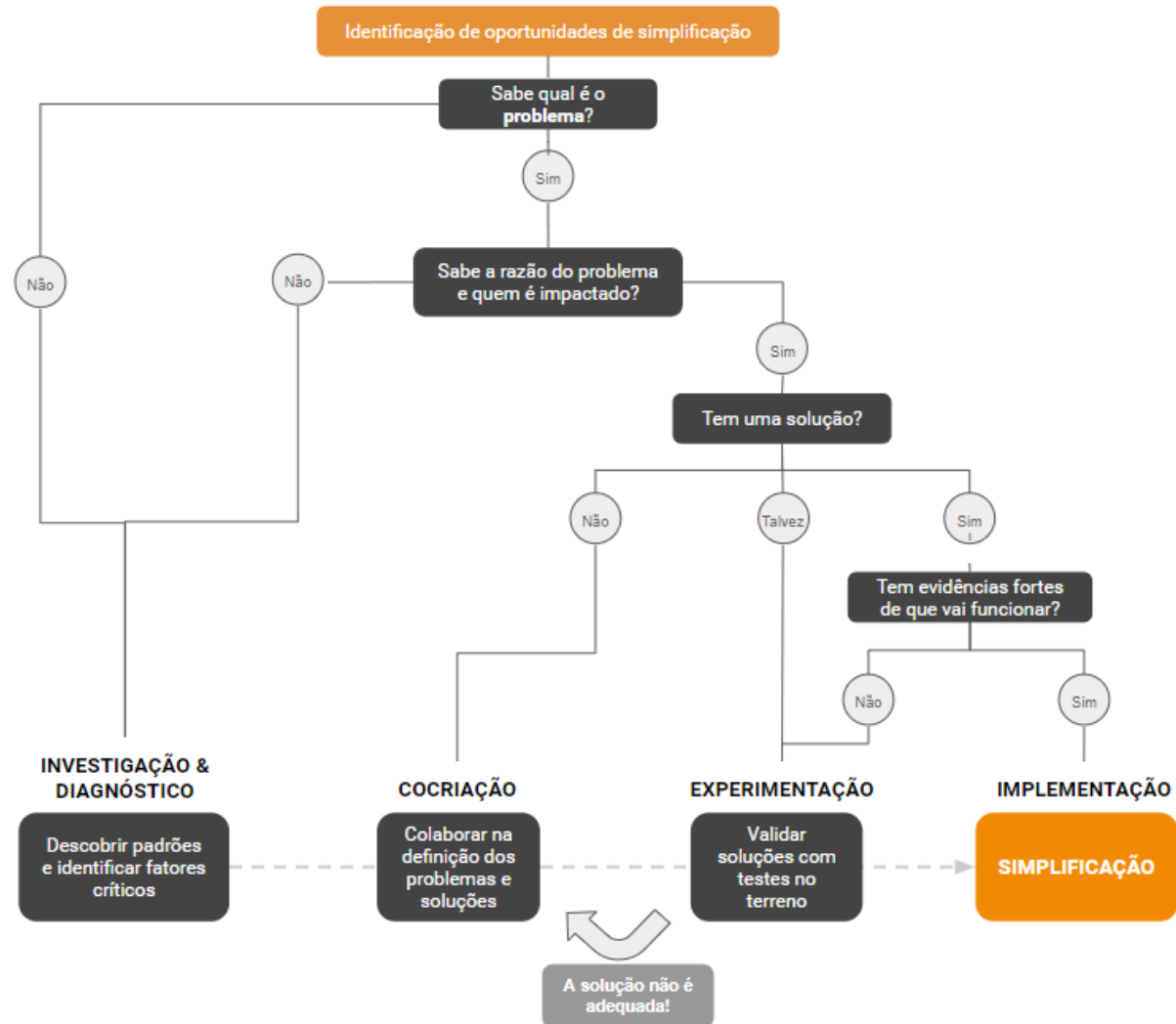
**3. Quem é afetado pelo problema e que tipo de impacto lhe provoca?** (Como é que o problema é sentido pelos cidadãos/empresas ou trabalhadores? Quais as consequências para o seu dia-a-dia?)

**4. Qual a visão e a mudança que se pretende atingir?** (Qual é a aspiração ou propósito da simplificação? Como é que pode ser mensurável e qual o horizonte temporal?)

---

# ÁRVORE DE DECISÃO

De acordo com o conhecimento existente sobre o problema, a **árvore de decisão** ajuda a perceber como enquadrar a oportunidade de simplificação no âmbito de um processo experimental.





# FASES DE PROJETO

Para cada fase de projeto foi desenvolvida uma ficha que ajuda as equipas a “navegar” pelas tarefas que estão associadas a cada momento, incluindo um **Roadmap** de implementação, referência a **ferramentas** úteis e com os **objetivos a concretizar** em cada uma das fases.

### INVESTIGAÇÃO E DIAGNÓSTICO

No caso de não conhecermos bem o problema ou o impacto provocado, devemos começar por um processo de **Investigação e Diagnóstico**. Nesta fase pretende-se conhecer e definir o problema de forma correta. Graças à investigação, em vez de tentar adivinhar, podemos descobrir qual é, realmente, o desafio antes de o tentar resolver. É necessário estar aberto para questionar os nossos próprios pressupostos e modelos mentais, ter atenção a novas oportunidades, e procurar inspiração para criar novas ideias.

#### OBJETIVOS:

- Identificar e agrupar as principais partes interessadas (utilizadores, decisores, influenciadores).
- Diagnosticar a realidade do(s) problema(s) junto das principais partes interessadas.

#### ROADMAP:

1. Identificar quem são os utilizadores e partes interessadas, e se estão diretamente ou indiretamente envolvidos? quem pode ou não ajudar no processo, o que pode ajudar, ou onde poderá comprometer a solução.
2. Questionar os pressupostos e modelos mentais existentes, sinalizar potenciais oportunidades.
3. Tentar identificar a raiz do problema, sendo que para isso deve ter um contato próximo com as parte interessadas identificadas em 1.
4. Mapear acontecimentos, jornadas, ações.
5. Encontrar padrões.

#### FERRAMENTAS:

##### Toolkit LabX

- Mapa de Jornada de Utilizador
- Mapa de Diagnóstico do Problema
- Diagrama de Afinidades
- Personas
- Visita Exploratória
- Entrevistas Etnográficas
- Ordenação de Cartas (*Card Sorting*)

##### Diagrama de *Ishikawa*

##### 5 *Whys*

Guia de apoio à experimentação (pág. 23)

#### Quando posso avançar para a próxima fase?

Quando a raiz do problema for corretamente identificada, pelas partes envolvidas. Quando foram exploradas diversas vias de análise e questionados os pressupostos.



# Obrigada!

---

[www.ina.pt](http://www.ina.pt)