



PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

3.º CICLO DE WEBINARS PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



COMO LIDAR COM O INESPERADO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO?

Patrícia Paralta | AMA(LabX)

30 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

Em que consiste o despiste de consequências para o atendimento ao público?

- É uma adaptação da metodologia do despiste de consequências, previamente testada e consolidada para projetos experimentais.
- A versão aqui apresentada foi especificamente adaptada ao contexto do atendimento ao público.
- Pretende responder 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.

Ideação

Classificação

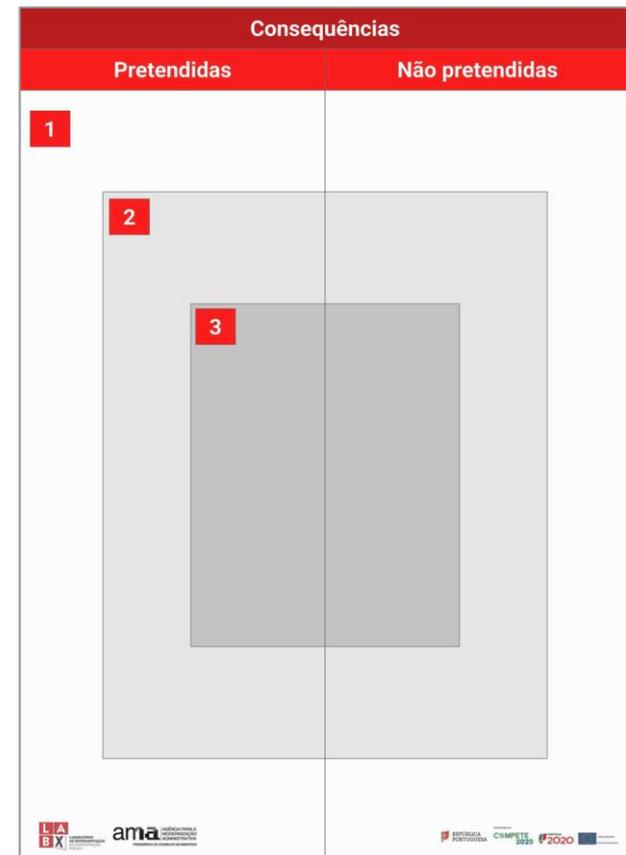
Ação e
responsabilidade

Ideação

Classificação

Ação e
responsabilidade

Nesta fase são identificadas, individualmente, as consequências que podem ocorrer durante o atendimento ao público. Estas são depois partilhadas pelo grupo e agrupadas por afinidade no template 1.



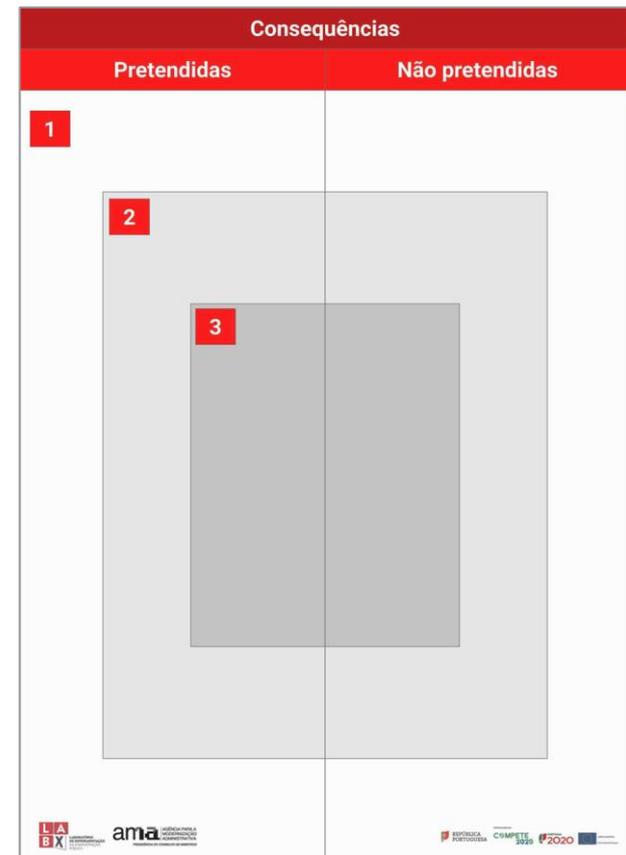
Ideação

Classificação

Ação e
responsabilidade

São relevados os níveis de ação e as consequências são organizadas pelos três níveis. Depois, através de um sistema de votos, os participantes são convidados a votar nas consequências mais positivas e mais negativas dos campos 2 e 3.

1. Monitorizar
2. Influenciar
3. Atuar



Ideação

Classificação

Ação e
responsabilidade

As consequências mais votadas são transportadas para o template 2 e organizadas pelo grau de urgência. Para cada consequência os participantes devem discutir um conjunto de ações que permitam mitigar ou solucionar a consequência. Podem ainda ser nomeados os principais responsáveis.

		Ações	Responsáveis
Urgência ↑ + -			
			
			
			
			
			

NOTAS FINAIS

- A metodologia do despiste de consequências é ferramenta de apoio e planeamento das respostas.
 - A realização deste exercício com as equipas responsáveis pelo atendimento irá permitir alargar o espectro de necessidade e, bem como, permitir a criação de linhas orientadoras para uma resposta padronizada e efetiva às dificuldades e percalços que podem ocorrer no atendimento.
 - Quanto mais consequências forem exploradas através da metodologia maior a abrangência dessas mesmas respostas.
-



Obrigada!

www.ina.pt