

Outubro 2019



O papel da Usabilidade e a Acessibilidade na Transformação Digital no Sector Público

ticapp.gov.pt

ticAPP

CENTRO DE COMPETÊNCIAS
DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

■ AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



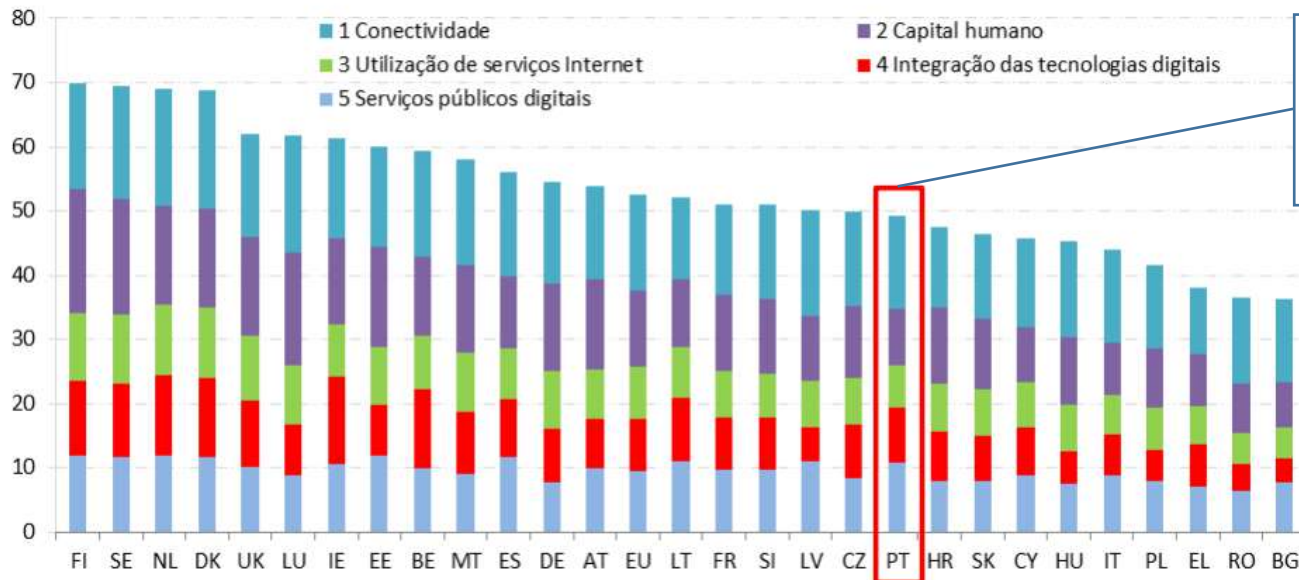
01

Serviço Públicos Digitais

- Dados atuais

Portugal e a Digitalização da Economia e da Sociedade

Classificações do Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) de 2019

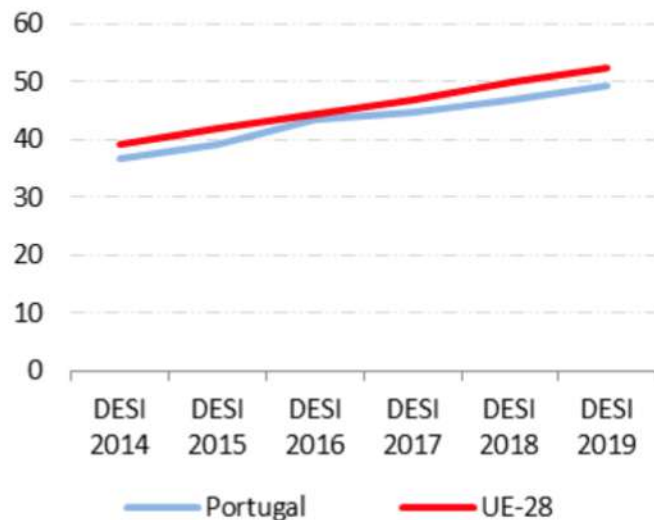


	Portugal		UE
	classificação	pontuação	pontuação
IDES 2019	19	49,2	52,5
IDES 2018	19	46,8	49,8
IDES 2017	17	44,6	46,9

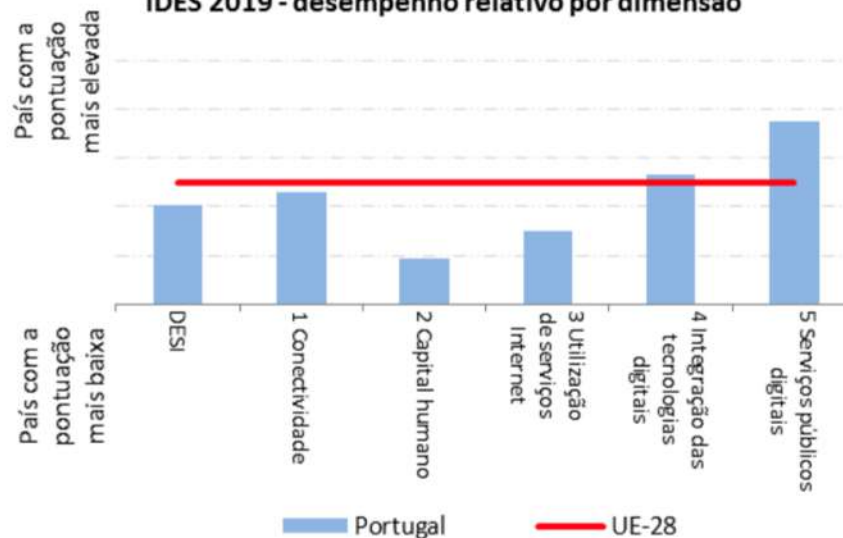
Fonte
[The Digital Economy and Society Index](#)

Portugal e a Digitalização de Serviços Públicos

IDES - evolução ao longo do tempo



IDES 2019 - desempenho relativo por dimensão



Fonte - [The Digital Economy and Society Index](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index)



02

Equipas digitais da Administração Pública

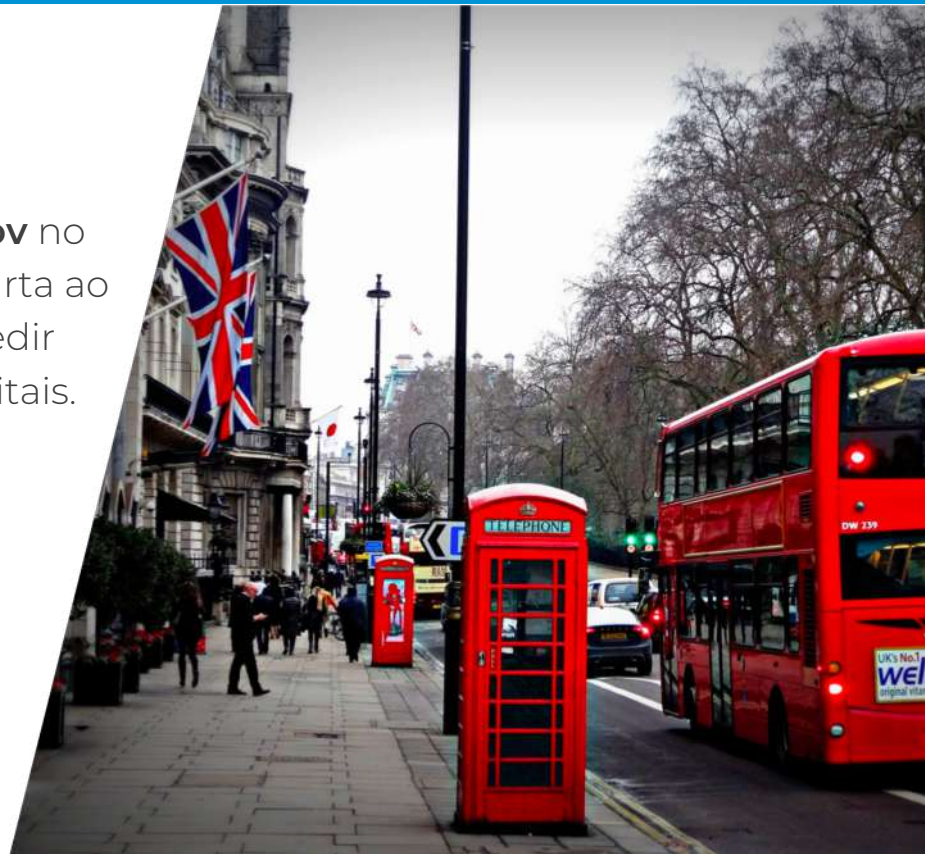
2010

Após uma avaliação e melhoria do site **DirectGov** no Reino Unido, a Martha Lane Fox escreve uma carta ao Ministro do “Cabinet Office”, Francis Maude a pedir uma “Revolução, não evolução” nos serviços digitais.

2011

É criada uma equipa digital inovadora na administração pública no Reino Unido.

Fonte – [A GDS Story 2010](#)



10 princípios

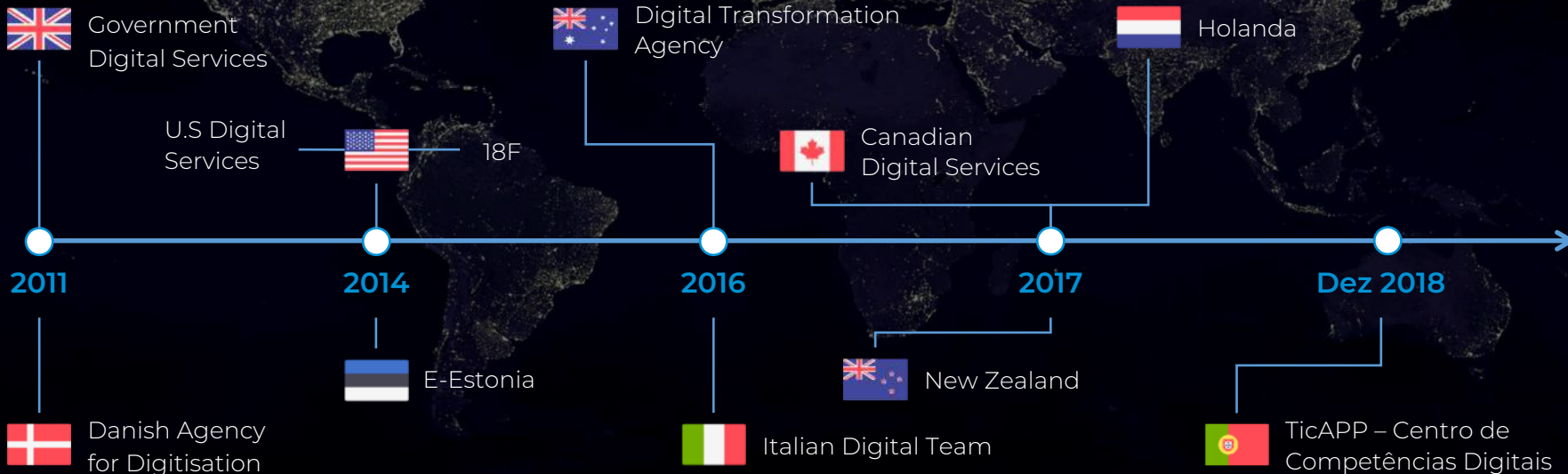
- Começar com as necessidades do utilizador.
- Fazer menos.
- Desenhar com dados.
- Fazer o trabalho difícil para o conseguir tornar simples.
- Iterar. Depois iterar de novo.
- Isto é para todos.
- Percebe o contexto.
- Constrói serviços digitais, não sites web.
- Seja consistente, não uniforme,
- Faz as coisas abertas - as coisas são melhores assim.

Fonte – [Government Design Principles](#)



Impacto global

Outros países percebendo o impacto e importância, seguem o exemplo:





03

O TicAPP

Centro de Competências Digitais da AP

O TicAPP

Principais Motivações e Missão

MOTIVAÇÃO

Investimento em
Competências Digitais

Partilha de Recursos

Melhorias ao nível da
contratação de serviços TIC

Contribuindo para a implementação das medidas definidas na Estratégia TIC 2020:
Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública

MISSÃO

*“O TicAPP tem como missão apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de **transformação digital**, através da internalização de **competências** e do **desenvolvimento de projetos transversais**.”*

[RCM n.º 22/2018](#)

Objetivos Estratégicos

- A** **Integrar serviços** centrando-os nas necessidades do cidadão e das empresas (*User-Centric Design*)
- B** **Agilizar e aumentar a eficiência** no desenvolvimento de serviços digitais e outras soluções de transformação digital do Estado, fazendo uso de **metodologias ágeis** para levantamento de requisitos e otimização de processos
- C** Promover a utilização e facilitar a **integração com as soluções e plataformas tecnológicas transversais** da Administração Pública
- D** **Construir plataformas comuns e aceleradores** para Análise de Dados e Digitalização de Serviços
- E** **Identificar os principais desafios e fontes de dados** de forma a que, através do uso de soluções de Data Analytics, possam ser cruzados, explorados e gerar previsões que permitam melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e apoiar processos de decisão dentro do Estado
- F** **Desenvolver, formar e disseminar boas práticas** e competências digitais no serviço público, gerindo o talento neste domínio e aprofundando capacidades.

Atividades / Serviços do TicAPP

GESTÃO DE PROJETOS

Capacitar para a gestão de projetos na área das tecnologias de informação e comunicação.

TRANSFORMAÇÃO

- Desenho de Serviços Digitais
- Apoiar na modelação, otimização simplificação e integração de processos

ESPECIFICAÇÃO

- Realizar o levantamento, análise e definição de requisitos SI
- Elaborar cláusulas técnicas de cadernos de encargos

ARQUITETURAS

- Avaliar, Rever e Desenhar Arquiteturas Empresariais
- Identificar e Especificar Requisitos Técnicos para Soluções Informáticas

DATA SCIENCE

Desenvolver modelos quantitativos e preditivos que permitam utilizar os dados disponíveis para apoiar processos de decisão política e administrativa

DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

- Protótipos
- Provas de Conceito
- Pilotos

USABILIDADE

Manter o quadro de boas praticas de usabilidade de serviços digitais e ajudar na sua aplicação a todos os interfaces com o utilizador

AUDITORIAS E TESTES

Auxiliar as diferentes entidades na realização de auditorias, testes e certificação de soluções informáticas

Abordagem Metodológica

Jornada de Transformação Digital - Macroprocesso



* Para cada Jornada Identificada

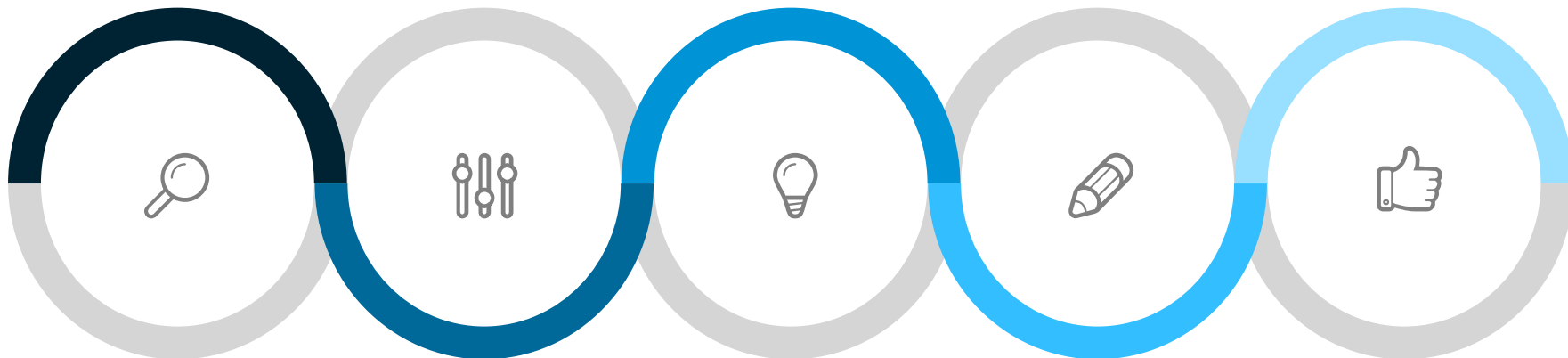
** Para cada Iniciativa Gerada com base no processo de Design Thinking da Jornada



04

Design Thinking

1. Design Thinking



Empatia

Descobrir os problemas internos do serviço ou produto. Identificar as necessidades e frustrações dos utilizadores.

Definir

Sintetizar os dados obtidos na primeira fase e definir os problemas

Ideação

Brainstorming e workshops para identificar potenciais soluções

Prototipar

Criar uma representação da solução para poder ser testado e validado com os utilizadores.

Testar

Apresentar os utilizadores com a protótipo para obter ideias e feedback.

1. Empatia

- Entrevistas
- Análise & Sínteses
- Personas



Atendimento
Maria Silva
Casta
23 anos
New information about past
Single married

Ambiente/Contexto
Espaço aberto e barulhento
Subito de electrico ao longo do dia
Interrogações do telefonema ao no telefone
Colagem atropelada e que se deslocam com o ambiente

Necessidades

- Poder ser visto no longo dia
- Tratamento em ambiente com a formação de pessoas no sistema
- Conseguir falar para fazer a chamada de atendimento online

Ambiente/Contexto
Cada vez em espaço aberto e partilhado com mais colegas
Ruído de electrico ao longo do dia
Interrogações do telefonema
Simpatia e empatia em

Atendimento
Joaquina
Casta
23 anos
New information about past
Single married

Ambiente/Contexto
Trabalha num open space
Ambiente desconhecido
Classe de PC e acesso à Internet
Simpatia

Necessidades

- Melhor de forma fácil e rápida (processo)
- Melhor pagamento
- Consultar e responder a perguntas

Frustrações

- Processos complexos
- Espaço em desconhecido
- Tratamento do atendimento de atendimento em ambiente de trabalho com acesso ao IGAC
- Melhor pagamento por 30 dias
- Simpatia em relação de outras pessoas da equipa
- Melhor atendimento ao cliente

Atendimento
Pedro Henriques
Casta
23 anos
New information about past
Single married

Ambiente/Contexto
Trabalha num open space
Ambiente desconhecido
Classe de PC e acesso à Internet
Simpatia

Necessidades

- Melhor de forma fácil e rápida (processo)
- Melhor pagamento
- Consultar e responder a perguntas

Frustrações

- Processos complexos
- Espaço em desconhecido
- Tratamento do atendimento de atendimento em ambiente de trabalho com acesso ao IGAC
- Melhor pagamento por 30 dias
- Simpatia em relação de outras pessoas da equipa
- Melhor atendimento ao cliente

Atendimento
Joaquim Leitão
Casta
23 anos
23 anos
New information about past
Single married

Ambiente/Contexto
Habita numa aldeia no interior do país
Não dispõe de acesso à Internet
Não dispõe de acesso à Internet

Necessidades

- Melhor tratamento por parte

Frustrações

- Não perceber de mais
- Perceber os dados de atendimento
- Processos complexos
- Espaço aberto com pouco atendimento e não atendimento
- Processos complexos

2. Definir o problema

- Workshops
- Jornada do Cliente
- Definição do problema

Suposições de Negócio		Suposições do Utilizador	
Quais os benefícios que os nossos utilizadores necessitam de?	Quais as necessidades que os nossos utilizadores têm?	Quais os utilizadores?	Como é que a nossa solução funciona no contexto dos utilizadores?
Quais os benefícios que os nossos utilizadores necessitam de?	Quais as necessidades que os nossos utilizadores têm?	Quais os problemas que os nossos utilizadores têm?	Quais as causas e consequências dos nossos problemas?
Quais os benefícios que os nossos utilizadores necessitam de?	Quais as necessidades que os nossos utilizadores têm?	Quais as funcionalidades que os nossos utilizadores necessitam?	Como os nossos utilizadores podem resolver os seus problemas?



Nome da solução:		
Objetivo	Objetivo que não está a ser atingido	Estado na solução
Categorias de soluções		



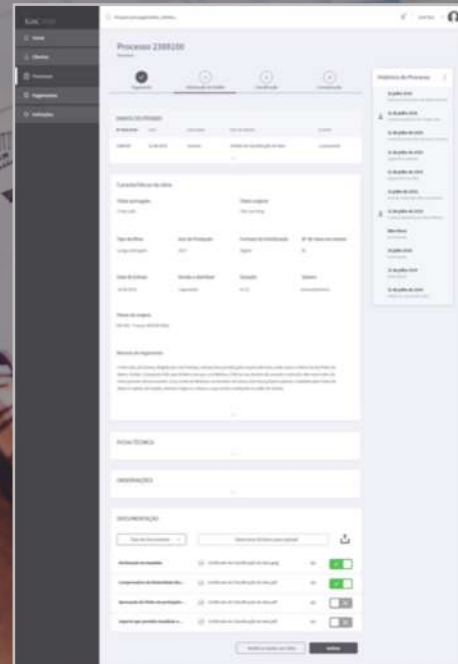
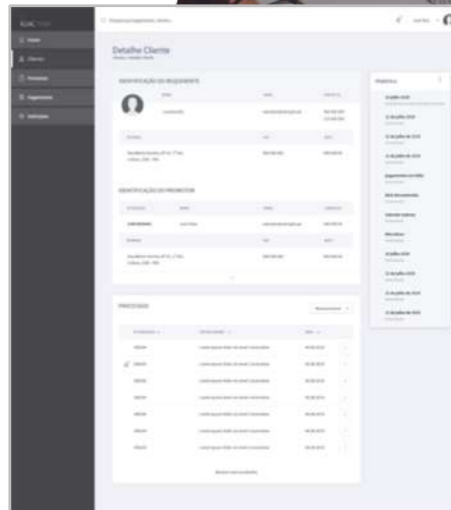
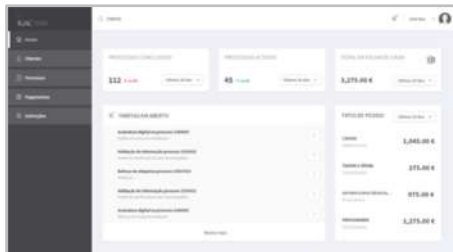
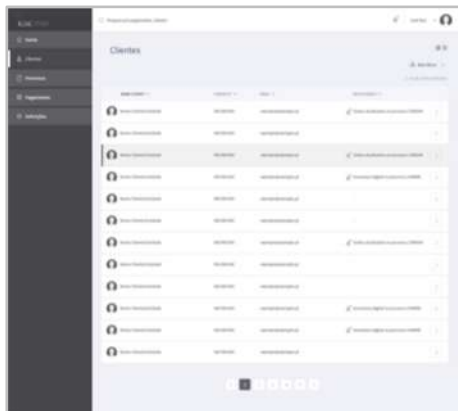
3. Idealizar

- Workshops
- Brainstormings
- Exploração



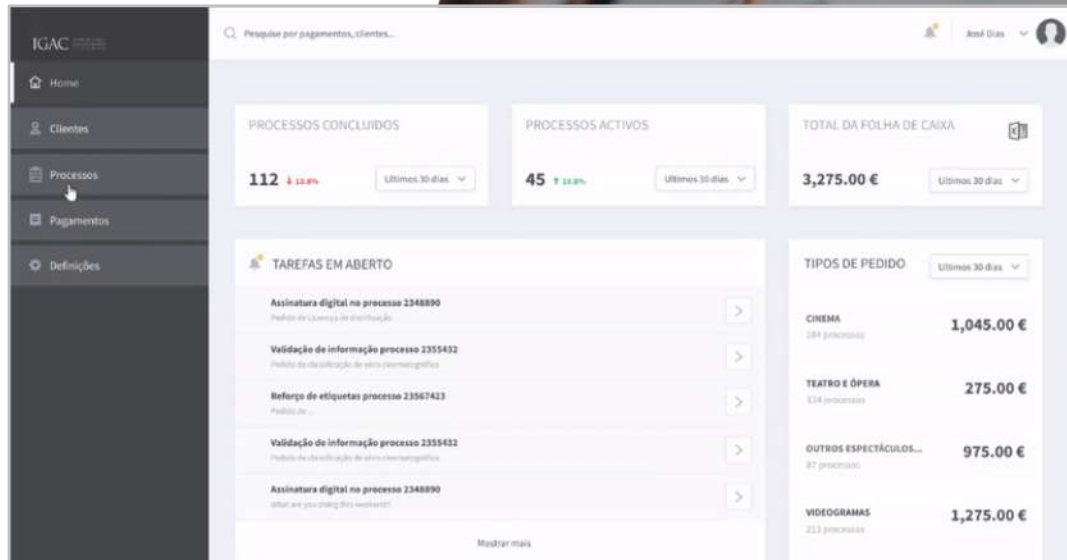
4. Protipar

- Construção de um protótipo clicável para testar conceitos



5. Testar e avaliar

- Testes de usabilidade
- Avaliação Heurística
- Análise de interação



Entidades e Projetos por Área Governativa





05

Links e Recursos

Guia para Projetos de Transformação Digital

CLIQUE AQUI

Guia para Projetos de Transformação Digital

ticAPP

CENTRO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

View the Project on GitHub
[ticapp/GuiaTransformacaoDigital](https://github.com/ticapp/GuiaTransformacaoDigital)

This project is maintained by [ticapp](#)

Hosted on GitHub Pages — Theme by [orderedlist](#)



A razão da criação deste guia?

O nosso objetivo é prestar serviços públicos digitais que sejam simples de usar e acessíveis a qualquer cidadão ou empresa, independentemente da sua condição, localização ou dispositivo utilizado. Queremos que o contato entre os utilizadores e os serviços públicos seja cómodo e conveniente, de forma semelhante ao que de melhor já experimentaram noutras atividades realizadas online. Para fazer da tecnologia um instrumento transformador da relação existente com os serviços públicos, é preciso arriscar, desenhar e prototipar novos serviços ou novas formas de os prestar, utilizando sempre que possível os dados disponíveis para antecipar necessidades, melhorar os serviços públicos e reduzir custos administrativos. Este manual fornece orientações práticas e detalhadas sobre como transformar a Administração Pública Portuguesa para se tornar mais ágil, aberta e focada no utilizador final dos serviços.

A quem se destina este guia?

Este manual serve como guia, para as equipas de projeto, na criação de



tic.gov.pt

Recursos e ferramentas para a porta que dá acesso à estratégia, planos, novidades e destaques, documentação e plataformas que constituem os pilares da transformação digital da Administração Pública (AP) em cada momento.



usabilidade.gov.pt

Recursos e ferramentas para melhorar a experiência de utilização de sítios públicos.

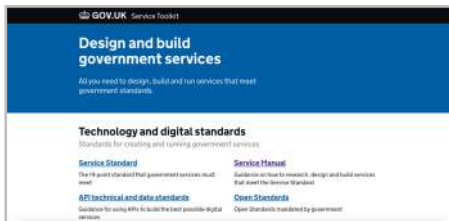
- [Guia para Web](#)
- [Guia para aplicações](#)
- [Selo de Usabilidade e Acessibilidade](#)
- [Componentes](#)



[Toolkit Labx](#)

Toolkit para Serviços Públicos Centrados nos Cidadãos e seguindo metodologias utilizadas pela Labx.

- [Investigar](#) – Página 13
- [Conceber](#) – Página 44
- [Experimentar](#) – Página 70



[GOV.UK Service toolkit](#)

Recursos e ferramentas disponibilizado pelo Governo do Reino Unido para desenhar e desenvolver serviços públicos.



[Usability.gov](#)

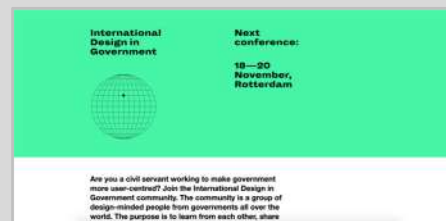
Recurso principal para boas práticas de UX no Estados Unidos para desenvolvimento nos sectores público e privado.



[Guia - Designing for Public Services](#)



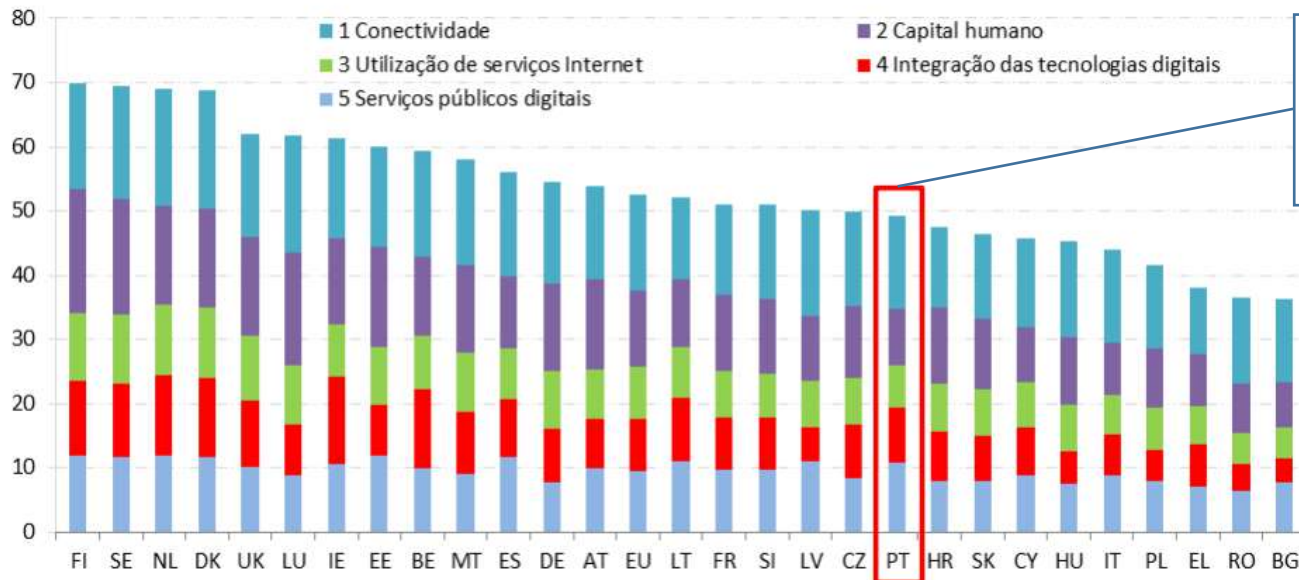
[IT designers da Itália](#)



[International Design in Government](#)

Portugal e a Digitalização da Economia e da Sociedade

Classificações do Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) de 2019



	Portugal		UE
	classificação	pontuação	pontuação
IDES 2019	19	49,2	52,5
IDES 2018	19	46,8	49,8
IDES 2017	17	44,6	46,9

Fonte
[The Digital Economy and Society Index](#)

Visite-nos em ticapp.gov.pt

