



LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA



Experimentação e Colaboração no Contexto do Trabalho à Distância

2.º Ciclo de Webinars para a Administração Pública | 25-05-2020

Cofinanciado por:



LABX NUMA FRASE

O LabX é um **espaço seguro** em que se **investiga, co-cria e experimenta** para desenhar **soluções inovadoras** que melhorem os **serviços públicos**, centrando-os nas **necessidades e expetativas reais de cidadãos e empresas.**

LabXpresso

Curso sobre o Laboratório de Experimentação da Administração Pública | #2



LabXpresso #03

Testemunho

Esta edição
apresenta
de Inovad
de prática que

Rede de Inovadores

definida pela medida Simplex -

Promoção e ativação de uma comunidade de prática para a experimentação:

+ de 500 participantes,
9 sessões colaborativas (OFICINA@LabX),
8 edições (LabXpresso)

Existe um desenvolvimento contínuo desta comunidade de práticas para a experimentação.



TOOLKIT

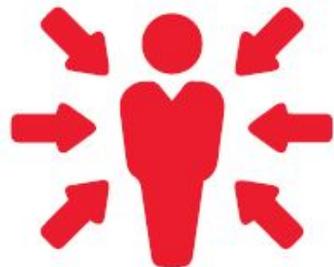
PARA SERVIÇOS PÚBLICOS
CENTRADOS NOS CIDADÃOS



Versão 0.3 - RASCUNHO PARA RECOLHA DE SUGESTÕES

1.

Foco nos cidadãos e empresas



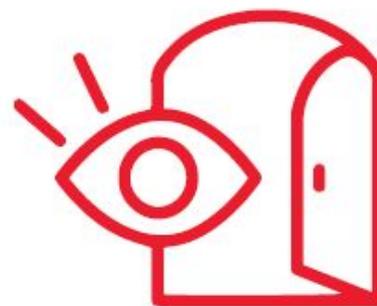
2.

Promover a eficiência nos serviços públicos



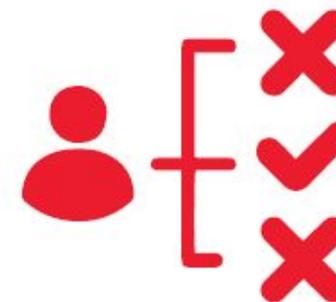
3.

Derrubar barreiras à participação



4.

Usar conhecimento para informar decisões



PRINCÍPIOS DO INOVADOR PÚBLICO

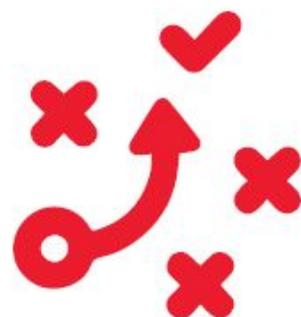
5.

Trabalhar em colaboração



6.

Testar antes de implementar



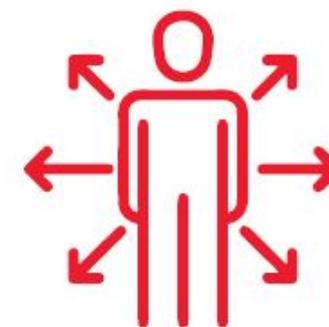
7.

Avaliar para melhorar



8.

Abertura ao futuro



Experimentação e colaboração à distância

- Transformar Desafios < Oportunidades
- Potenciar aprendizagens acumuladas do trabalho desenvolvido nas redes dinamizadas pelo LabX



Rede de
iNOVADORES



Experimentação e colaboração à distância

O desenvolvimento de **guias, orientações e outros instrumentos de apoio prático** ao desenvolvimento de novos modelos de gestão e novas formas de organização do trabalho, incluindo o exercício de **atividade em teletrabalho**





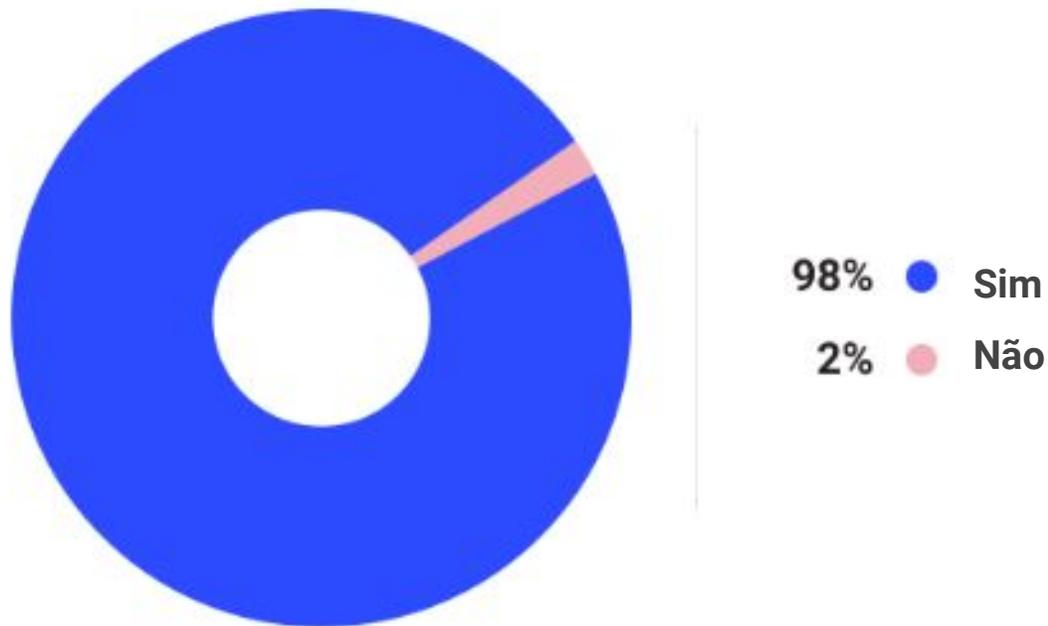
PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

EXPERIMENTAÇÃO E COLABORAÇÃO À DISTÂNCIA

Guia de apoio à experimentação e colaboração
no trabalho à distância

Trabalho à distância - Estado da arte

Gostaria de ter a possibilidade de trabalhar na modalidade de teletrabalho, ainda que parcialmente, durante o resto da sua carreira



Trabalho à distância - Estado da arte



Rede de
iNOVADORES

97,4% dos inquiridos em regime de teletrabalho

Principais desafios do teletrabalho:

69,3%

Separação entre vida familiar, pessoal e profissional

33,3%

Sentimento de **isolamento**

25,3%

Encontrar **espaços de trabalho adequado**

25,3%

Organização do trabalho e formas de reporte

Trabalho à distância - Estado da arte



Rede de
iNOVADORES

97,4% dos inquiridos em regime de teletrabalho

Principais dificuldades no trabalho colaborativo à distância

35,3%

apoio na **implementação de metodologias colaborativas** à distância

32,4%

processos de tomada de decisão

26,5%

contacto com **colegas de outras entidades**

Trabalho à distância - Desafios emergentes*

Para os **trabalhadores**

- Difícil separar a vida pessoal da profissional;
- Tratamento diferente face a outros colegas que estão no escritório;
- Solidão;
- Saúde mental e assegurar uma vida social ativa.

Para as **organizações**

- Medição de produtividade para trabalhadores e gestores;
- Articular comunicação entre diferentes departamentos, equipas e trabalhadores;
- Alinhamento de esforços coletivos;
- Criação e manutenção de uma cultura organizacional positiva e saudável.

* Plano de Trabalho Colaborativo

Trabalho à distância - Potenciais Vantagens

Para os **trabalhadores**

- Flexibilidade de horários
- Liberdade para trabalhar em qualquer lugar, desde que tenha condições mínimas necessárias
- Menos interrupções;
- Mais tempo para a família e hobbies.

Para as **organizações**

- Maior produtividade:
- Trabalhadores mantêm-se durante mais tempo nas organizações;
- Flexibilidade das condições é muito apreciada pelos trabalhadores;
- Redução nos custos de escritório;
- Maior reconhecimento e lealdade institucional por parte dos trabalhadores.

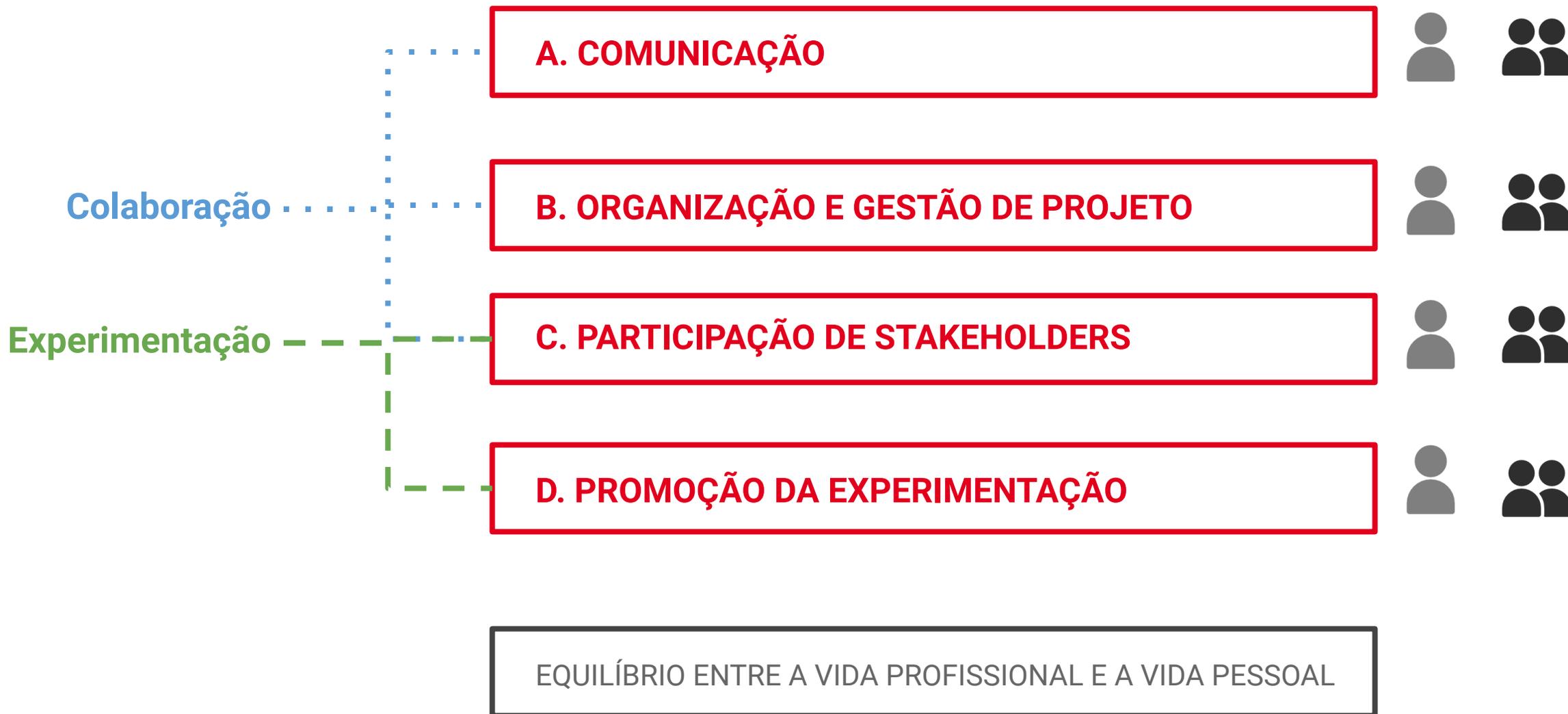
Guia: Áreas de Ação



Rede de
iNOVADORES



REDE DE LABORATÓRIOS
DE EXPERIMENTAÇÃO
da administração pública



A. COMUNICAÇÃO



A. COMUNICAÇÃO

PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



1. FORMAS DE COMUNICAÇÃO INTERNAS ÀS NOSSAS EQUIPAS OU ORGANIZAÇÕES

DESAFIOS A **comunicação eficaz** é uma das principais componentes de **equipas bem sucedidas**.

A realidade do teletrabalho apresenta desafios de comunicação para todos os intervenientes que exigem soluções calibradas. O ambiente do trabalho presencial convida a que se realizem reuniões com facilidade, pois são uma das melhores maneiras de colaborar em projetos e reduzir ambiguidade de comunicação na equipa. O retorno de feedback pessoal é rápido, pode-se interpretar as linguagens verbal e corporal dos colegas e usar recursos materiais, como um quadro branco, para tornar a colaboração mais imediata e a comunicação mais fácil. É muito difícil de reproduzir este nível de envolvimento e grau de imersão quando se trabalha à distância. Nem sempre as comunicações são breves e são claras: ao tentar ser-se eficiente, por vezes usam-se menos palavras para comunicar, mas essa brevidade pode significar que o restante da equipa perde tempo tentando interpretar as mensagens. Como resultado da comunicação não ser clara, os trabalhadores em teletrabalho podem sentir-se desconectados, com frequência, por isso é muito **importante compreender-se lacunas** que existem na comunicação à distância para as poder colmatar.

OPORTUNIDADES Cada modo de comunicação tem vantagens e desvantagens. Os canais de comunicação usados em trabalho remoto são, por norma, ambiental e sensorialmente, mais «pobres» quando comparados com os do trabalho presencial. Assim, alguns podem-se **reduzir alguns problemas** de comunicação conversando num ambiente sensorialmente mais «rico», onde se processam sinais de comunicação adicionais, como a linguagem corporal ou a expressão facial – como numa **videoconferência**. Desta forma, evitam-se ambiguidades que ocorrem, por vezes, em canais com chats, e-mails ou telefonemas e é também uma maneira de criar redundância e assegurar clareza.

Numa equipa deslocalizada, a criação de diretrizes e orientações sobre como comunicar, que **ferramentas ou canais** usar e com que propósito, ajuda a **aumentar a eficácia** na comunicação. Ao definir regras comuns, que todos devem seguir, aumenta a responsabilidade e a transparência entre a equipa.

A. COMUNICAÇÃO

1. Formas de comunicação internas às nossas equipas ou organizações
2. Formas de comunicação externa



Desafios

- Ambiguidade
- Ausência de envolvimento e feedback
- Interpretação da linguagem escrita
- Desconexão e falta de motivação
- Ineficácia da comunicação
- Falta de cultura de equipa



Oportunidades

- Criação de orientações sobre como comunicar
- Escolher canais de comunicação sensorialmente mais “ricos” (videoconferência)
- Criar cultura de colaboração e abertura através da repetição de rotinas de colaboração

B. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE PROJETO

B. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE PROJETO

PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



3. REUNIÕES À DISTANCIA

DESAFIOS As **reuniões à distância**, por questões inerentes à dependência tecnológica ou à própria experiência de utilização, apresentam **vários e recorrentes desafios**, que se traduzem em **perdas de tempo e de foco** por parte dos participantes. Existe uma miríade de problemas que podem afetar a qualidade de uma reunião realizada à distância: desde os atrasos no arranque dos trabalhos devido a **dificuldades técnicas** que os participantes têm para aceder às reuniões ou o **equipamento que possa não ser adequado**, ou as **interrupções** várias que se sucedem ora devido a quebras no sinal da Internet, ora ruídos ambientais inesperados que surgem. No entanto, grande parte destes problemas podem ser atencipados, evitados e resolvidos.

Existem também desafios relacionados com o **envolvimento dos participantes**, que tende a ser mais baixo que nas reuniões presenciais, pois a distância faz com que as pessoas estejam «ambientalmente menos conscientes» das ações, pensamentos e experiências de outras pessoas.

OPORTUNIDADES Deve-se incentivar os participantes a **entrar nas reuniões alguns minutos antes da hora de início**, para que possam **testar** o equipamento (auricular, microfone e câmara). Para evitar ruídos ambientais e quebras de ligação os participantes também devem estar num **espaço adequado para o trabalho** e com **bom acesso à Internet**. Para trazer mais eficiências às reuniões, deve-se definir **regras de etiqueta**, tais como:

1. Silenciar o microfone sempre que não se está a falar;
2. Manter sempre a câmara ligada para todos possam ser vistos;
3. Levantar a mão para se pedir a palavra;
4. Levantar o polegar ou baixá-lo caso se concorde ou discorde.

Uma forma de **aumentar o envolvimento e foco** dos participantes, é fazer com que **cada um tenha oportunidade para falar** de um determinado tópico, ou **incentivar à participação** no final das reuniões, através de perguntas ou pedindo sugestões.

B. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE PROJETO

3. Reuniões à distância
4. Gestão de equipa ou de projeto
5. Modos colaborativos de trabalho



Desafios

- Perdas de tempo e de foco
- Dificuldades técnicas / equipamento
- Multiplicação de tarefas
- Perda de controlo (redundância)
- Sobrecarga de disponibilidade
- Aumento das distâncias física, operacional e de afinidade
- Colaborar exige competências específicas



Oportunidades

- Criar regras de etiqueta e orientações práticas para as operações
- Incentivar o envolvimento e participação
- Melhoria da performance
- Responsabilização e auto-validação
- Reportes automáticos
- Espaços de encontro para a(s) equipa(s)
- Uso de plataformas colaborativas
- Definição de papéis clara na(s) equipa(s)

C. PARTICIPAÇÃO DE STAKEHOLDERS

C. PARTICIPAÇÃO DE STAKEHOLDERS

PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



6. REDES DESCENTRALIZADAS E COMUNIDADES VIRTUAIS

DESAFIOS Em redes descentralizadas, tal como é o caso da [Rede de Inovadores](#), momentos de encontro presenciais (como as [Oficinas@LabX](#)) são muito importantes para manter a dinâmica de relação e de trabalho entre todos os participantes.

Na necessidade de promover modelos e formatos de **interação à distância**, sejam sessões de trabalho ou de capacitação, deve-se considerar algum compromisso no grau de envolvimento, por parte dos participantes remotos, no entanto, deve-se assegurar que as atividades desenvolvidas por estes, são sempre **(re)pensadas à luz do contexto** onde se encontram, de forma a garantir a maior eficiência possível.

O trabalho colaborativo nas redes descentralizadas e nas comunidades virtuais, adquirem uma **nova dimensão**, quando estas apenas se relacionam à distância, devendo-se tirar proveito das potencialidades das novas tecnologias de informação e comunicação e das próprias características da rede (descentralizada geograficamente, com participantes de várias entidades).

OPORTUNIDADES A **transição para o digital**, mais que uma necessidade, acaba por ser uma opção lógica para **garantir a sustentabilidade** do trabalho em rede.

As comunidades virtuais são **redes de comunicação interativa**, organizadas em torno de um **interesse comum** ou de uma finalidade partilhada por todos os seus membros, assumindo-se com um espaço essencial e de importância decisória para dar resposta aos desafios que estamos a enfrentar aos dias de hoje.

No cumprimento do seu propósito, as atividades das comunidades virtuais materializam-se, por norma, através do uso de um conjunto de ferramentas e canais de comunicação e plataformas de trabalho colaborativo, nomeadamente,

C. PARTICIPAÇÃO DE STAKEHOLDERS

6. Redes descentralizadas e comunidades virtuais

7. Cidadãos e empresas



Desafios

- Capacitação à distância compromete grau de envolvimento
- Iliteracia digital
- Obstáculos de acessibilidade
- Experiências digitais não otimizadas para o propósito



Oportunidades

- Transição para o digital
- Mobilização em torno de temas comuns
- Multicanal: repositórios digitais, fóruns virtuais, plataformas comunicação, etc.
- Construção de objetivos e finalidades compartilhadas
- Participação Digital: submissão e seleção de propostas



D. PROMOÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO

D. PROMOÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO

PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



8. INVESTIGAÇÃO

DESAFIOS O LabX subscreve o princípio metodológico de que uma correta definição do problema implica uma pesquisa sólida que disponibilize **dados estruturados e relevantes para a tomada de decisões** e que, ao mesmo tempo, **erradique a tentação dos palpites**, as **idéias-feltas** e as **rotinas cristalizadas**. A pesquisa à distância tem sido, por conveniência ou por propósito, uma **opção exequível e portadora de vantagens**. Um projeto experimental pode, assim, continuar a contar com as vantagens da investigação, escolhendo dentro do arsenal metodológico disponível os instrumentos e as técnicas mais adequadas para responder à impossibilidade do contato direto com outras pessoas. Obviamente, devemos estar **atentos às especificidades deste modo de pesquisa**, que transporta consigo, como todos os outros, obstáculos e vieses a que é preciso dar resposta. Neste sentido, impossibilitados de ter uma solução mágica, **importa tomar consciência das limitações, integrá-las na definição da estratégia de pesquisa** e, depois, também na interpretação dos resultados.

OPORTUNIDADES A escolha das técnicas mais apropriadas, cada qual mobilizando um leque de instrumentos de pesquisa, depende dos objetivos visados e das circunstâncias do terreno de aplicação. No entanto, existe um importante património de experiência que permite apresentar técnicas de pesquisa que se adequam, ou estão especificamente desenhadas para serem conduzidas à distância. Para a obtenção de dados sobre amostras alargadas de indivíduos, garantindo uma acumulação estruturada de informação atualizada sobre as suas características e permitindo a realização de análises extensivas, podem ser criados **inquéritos por questionário a partir de plataformas digitais**. Estes inquéritos têm a vantagem de permitir um tempo de resposta mais alargado e diferido, que se adapta às necessidades dos inquiridos que podem responder de qualquer lugar, à hora mais conveniente para si.

Para conseguir uma visão de natureza dita «qualitativa», acedendo aos significados e às representações das pessoas, podem realizar-se **entrevistas à distância**, aproveitando o acesso criado pelos canais audiovisuais para adaptar a aplicação de guiões de entrevista.

D. PROMOÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO

8. Investigação

9. Cocriação

10. Experimentação



Desafios

- Pressupostos cristalizados e ideias feitas sobre a realidade
- Limites e especificidades do contexto
- Diversidade e inclusão
- Adotar novas formas de trabalhar e colaborar
- Multiplicidade de instrumentos e abordagens
- Perceber o valor da experimentação



Oportunidades

- Amostras alargadas e análises extensivas dos comportamentos e opiniões
- Técnicas avançadas de HCI
- Experiências de simulação e gamificação
- Criação de plataformas de participação e colaboração para fins específicos
- Acelerar a transformação e a inovação
- Possibilidades nas **5 dimensões da experimentação** são exponenciais

Conheça o **Guia de apoio à experimentação e colaboração no trabalho à distância**



bit.ly/LabX_exp-colab_distancia_v2

Junte-se à comunidade de **+500 colegas** da **Rede de Inovadores LabX**



bit.ly/rede-labx

Conheça os **projetos, estudos de caso** e **ferramentas** aplicadas pela equipa do **LabX**



bit.ly/artigos-labx

OBRIGADO



LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

<http://labx.gov.pt>
geral@labx.gov.pt
[linkedin.com/company/labx-govpt/](https://www.linkedin.com/company/labx-govpt/)
[facebook.com/labx.gov.pt](https://www.facebook.com/labx.gov.pt)
[@labx_govpt](https://www.instagram.com/labx_govpt)

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

Cofinanciado por:

