



PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PROGRAMA DE WEBINARS SOBRE SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇO AO UTENTE

LISBOA, 25 DE FEVEREIRO DE 2021



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ÍNDICE

EQUIPA DE PROJETO.....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
CICLO DE <i>WEBINARS</i>	4
Temas e Agenda	4
Destinatários.....	5
Inscrições dos Participantes	5
Formato	5
Plataforma digital.....	6
Equipa de Apoio à Sessão.....	6
Reunião Preparatória com Oradores e Moderador(a).....	6
Divulgação.....	7
Avaliação	7

EQUIPA DE PROJETO

Elsa Belo

Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA)

Francisco Paulo

Direção de Comunicação - Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

Graça Gonçalves

Direção de Comunicação - Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

Maria de Jesus Rodrigues

Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)

Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA)

Sofia Gomes

Direção de Comunicação - Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação

Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.)

APRESENTAÇÃO

Enquadrado no terceiro Plano de Trabalho Colaborativo da Administração Pública, na área de trabalho da “Comunicação para acelerar a mudança cultural”, apresenta-se no presente documento o **Programa de Webinars sobre Simplificação Administrativa e Serviço ao Utente**, que tem como objetivo disponibilizar um conjunto de conferências *online* para os trabalhadores e dirigentes da Administração Pública.

Este programa de Webinars disponibiliza um novo conjunto de videoconferências sobre a simplificação administrativa ao serviço do utente, com o objetivo de desenvolver guias, oferta de capacitação rápida, através de plataformas digitais e outros instrumentos de apoio prático à simplificação de processos, procurando dar uma resposta célere às necessidades do atendimento ao serviço do utente.

O 3.º Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública apresenta três pilares orientadores, a “Simplificação administrativa”, a “Inovação na oferta de serviço público” e a “Comunicação para acelerar a mudança cultural”, sobre os quais se expõem catorze temas, divididos em nove *webinars*.

CICLO DE *WEBINARS*

Temas e Agenda

Os temas dos *webinars* estão focados nos diferentes projetos que constituem o 3.º Plano de Trabalho Colaborativo e agrupados por temáticas similares.

TEMA DO WEBINAR	ORADORES	DURAÇÃO	DATA/HORA
Como identificar a simplificação administrativa?	4 Pax (2 de cada projecto) projeto 1.1 e 1.3	60 MIN	10 de março 15h
Como promover a simplificação administrativa?	4 Pax (2 de cada projecto) projeto 1.2 e 1.4	60 MIN	11 de março 15h
Inovar na oferta de serviços públicos.	4 (2 de cada projecto) projeto 2.1 e 2.2	60 MIN	12 de março 15h
Como promover o atendimento de qualidade?	4 Pax (2 de cada projecto) projeto 2.3 e 2.5	60 MIN	17 de março 15h
Como lidar com o inesperado no atendimento?	3 Pax projeto 2.4	60 MIN	18 de março 15h
Como desenhar serviços públicos digitais?	3 Pax projeto 2.6	60 MIN	19 de março 15h

TEMA DO WEBINAR	ORADORES	DURAÇÃO	DATA/HORA
<i>Microlearning</i> para o atendimento e simplificação administrativa.	4 Pax (2 de cada projecto) projeto 1.5 e 2.7	60 MIN	24 de março 15h
Como criar um plano de comunicação interna - conciliação do trabalho remoto com o serviço ao utente.	3 Pax projeto 3.1	60 MIN	25 de março 15h
Apresentação da intranet da AP - Bússola	3 Pax projeto 3.3	60 MIN	26 de março 15h

Nota: A calendarização dos *webinars* está sujeita a alteração, mediante os prazos de entrega dos projetos.

Destinatários

Os *webinars* destinam-se a trabalhadores e dirigentes da Administração Pública central, regional e local.

Inscrições dos Participantes

As inscrições dos participantes são efetuadas através de um formulário eletrónico elaborado para o efeito.

Atendendo à capacidade da sala, é enviado um *email* de confirmação da inscrição no evento e o *link* de acesso à participação na sessão. Serão enviadas informações necessárias para assegurar a qualidade da sessão, nomeadamente, em relação às questões do som e da imagem de cada participante, que devem estar desligados.

Formato

Cada *webinar* tem a duração de 60 minutos, num formato de mesa redonda, com moderação por parte de um elemento da equipa do INA ou da AMA. Os *webinars* referentes a um projeto podem ser apresentados por três oradores, e os temas conjuntos (de dois projetos) podem ser apresentados no máximo por quatro oradores, dois oradores por tema.

A sessão de cada *webinar* conta com quatro momentos:

1. Abertura efetuada pelo(a) moderador(a) (um elemento da Equipa do INA ou da AMA);
2. Exposição dos oradores (3 a 4 oradores, que integram as equipas de projeto);
3. Respostas a questões dos participantes colocadas através do *chat* da plataforma, que serão respondidas no final pelos oradores, mediante a seleção prévia feita pelo moderador(a);
4. Encerramento efetuado pelo moderador(a).

Plataforma digital

A plataforma a utilizar será o *Zoom*, na sua versão de reunião, que oferece uma sala virtual com capacidade máxima para 300 participantes.

Os participantes e os oradores receberão uma ligação de acesso à conferência, por correio eletrónico no do dia anterior ao da realização da conferência.

Equipa de Apoio à Sessão

Independentemente do tipo de plataforma que se selecione, é recomendável que pelo menos duas pessoas assumam a equipa técnica de apoio à sessão, assegurando que, caso haja um imprevisto com um dos elementos, por exemplo uma falha de rede, a outra pessoa continue a assegurar a sessão.

A equipa de apoio é responsável por:

- Fazer a apresentação e encerramento do evento;
- Gerir a entrada dos oradores, do moderador e dos participantes na sala virtual;
- Gerir o *chat* da plataforma;
- Gerir o som e imagem, assegurando que não haja ruído que perturbe o decorrer da sessão e que os oradores /moderador estão em boas condições de som e imagem;
- Gravar a sessão para disponibilizar, posteriormente, no canal do Youtube.

Reunião Preparatória com Oradores e Moderador(a)

É importante promover uma reunião prévia entre participantes e moderador(a) que servirá para definir o alinhamento da sessão, fazer um enquadramento do tema e definir os contributos que cada um vai abordar na sessão, assegurando uma melhor dinâmica.

Permite, ainda, garantir que todos os envolvidos estão familiarizados com as ferramentas da plataforma (partilha de tela, por exemplo, *chat* para trocar ideias, ferramentas para ligar e desligar o som).

Divulgação

A divulgação do programa de *webinars* será feita sobretudo em canais digitais, através de cartões digitais e *banners* e notícias com toda a informação da iniciativa, como a data e a hora de realização do *webinar*, a duração, a plataforma de suporte, a forma de inscrição e a entidade parceira (quando for o caso).

Serão utilizados os seguintes canais:

- Site e intranet do INA e da AMA e de todas as entidades que integram este 3.º Plano de Trabalho Colaborativo;
- Correio Eletrónico (envio de Infomail com a agenda dos *webinars* e informação sobre o modo de inscrição, para a *mailing list* do INA e da AMA);
- Redes Sociais da Inovação AP, INA, AMA e demais entidades que integram este 3.º Plano de Trabalho Colaborativo;
- Intranet da Administração Pública, Bússola.

Avaliação

Para identificar o grau de satisfação dos participantes face ao evento ou a relevância e interesse do tema apresentado, será elaborado um questionário de avaliação global da sessão que é lançado no final de cada *webinars*.

FIM DO DOCUMENTO