



Ciclo de workshops
Transformação Digital da Administração Pública

MOSAICO

A ferramenta para o desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados nos cidadãos e empresas

22 FEV | 09H30 | CAMPUS APP - AV. JOÃO XXI – LISBOA

Agenda

1 | Enquadramento

O que é o Mosaico, a quem se destina e que soluções oferece

2 | Aplicação na prática

Exemplos práticos de como o Mosaico pode ser utilizado em diversos contextos

3 | Evolução e desafios

O que se espera para o futuro do Mosaico no curto prazo e os desafios da sua adoção

01

Enquadramento

O que é o Mosaico, a quem se destina e que soluções oferece

O QUE É O MOSAICO?

Um modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados nos cidadãos e empresas.

Para uniformizar, simplificar e melhorar a experiência de utilização dos cidadãos.

CTERÍSTICA

Versátil

Inspirador

Evolutivo

Agregador

Colaborativo

Orientador

Identitário

A QUEM SE DESTINA?

- Dirigentes e trabalhadores técnicos da Administração Pública;
- Entidades externas, coordenadores de equipas e colaboradores técnicos de fornecedores e de entidades internacionais;
- Adapta-se a cada contexto ou pessoa, conforme seja a sua missão de carácter mais estratégico ou técnico.

PORQUE É INOVADOR?

- Transversal e aplicável a todas as entidades, para disponibilização de serviços públicos digitais uniformizados, simplificados e acessíveis.
- Promoção da relação do cidadão com o Estado como uma única identidade, de forma simples, acessível e inclusiva.
- Modelo comum de utilização aberta.

OBJETIVOS

Promover a relação do cidadão com o Estado como uma única identidade

Auxiliar toda e qualquer entidade da Administração Pública

Garantir uma experiência simples e transparente para o cidadão

Otimizar os processos de desenho e desenvolvimento

Antever e reduzir os riscos e dificuldades

Garantir um modelo comum aberto e evolutivo

Garantir o acesso inclusivo dos cidadãos aos serviços do Estado

PILARES

PRINCÍPIOS

- Compreenda os utilizadores e as suas necessidades
- Resolva um problema para os utilizadores
- Crie um serviço simples de usar
- ...

ETAPAS

- Descobrir
- Definir
- Desenhar
- Desenvolver
- Avaliar
- Evoluir
- Planear

ÁREAS TÉCNICAS

- Arquitetura Empresarial
- Interoperabilidade
- Usabilidade
- Autenticação
- Análise de Dados
- Gestão de Projetos

PERFIS

- Dirigente
- Gestor de Projeto
- Arquiteto de Soluções
- UX/UI Designer
- ...



CONCEITO E IDENTIDADE

Um modelo composto por diversas peças



“PEÇAS” DO MOSAICO

- 11 Princípios orientadores dos serviços públicos
- 6 Áreas técnicas disponíveis
- 67 Referências de leis e regulamentos
- 104 Referências de boas práticas
- 53 Sugestões de ferramentas e conteúdos
- 8 Guias práticos associados às áreas técnicas
- 54 Termos e explicações inseridos no glossário

02

Aplicação na prática

Exemplos práticos de como o Mosaico pode ser utilizado em diversos contextos

Cenários

Cenário 1



Service Designer

Objetivo

Redesenhar um serviço público digital existente.

Cenário 2



Product Owner

Objetivo

Obter selo de Usabilidade e Acessibilidade.

Cenário 3



Arquiteto de Soluções

Objetivo

Criar arquitetura de um serviço de nova geração.

03

Evolução e desafios

O que se espera para o futuro do Mosaico no curto prazo e os desafios da sua adoção

Evolução



Dezembro 2022

Funcionalidade de pesquisa, publicação da área técnica de Service Design e página de Registo de Alterações.



Primeiro semestre 2023

Áreas técnicas de Segurança e Acessibilidade, funcionalidades melhoradas após testes de usabilidade, primeira versão do decodificador.



Segundo semestre 2023

Comunidades de prática: fóruns que visam reunir profissionais como designers, developers, gestores de projeto, responsáveis de produto/serviço, entre outros, para que possam partilhar entre si dificuldades e encontrar soluções.

Desafios

- Promover o envolvimento de entidades, universidades, agências em grupos de trabalho que partilham conhecimento e encontram soluções;
- Criar e dinamizar comunidades de prática, que vão partilhando a sua experiência da criação dos serviços de nova geração;
- Difundir o Mosaico e garantir a sua adoção no desenvolvimento dos serviços públicos digitais do futuro.



mosaico.gov.pt