

O autoatendimento como estratégia chave para os novos governos digitais

Guia e estratégias para aproveitar as vantagens
do autoatendimento na administração pública

Introdução

Estamos em uma nova era de aceleração digital, onde a oferta e a gestão dos serviços públicos por meio dos canais digitais já é mandatório. Os usuários (tanto os cidadãos quanto os funcionários públicos), influenciados pelas experiências oferecidas pelo setor privado, estão ficando cada vez mais autossuficientes e preparados, com acesso imediato às informações onde quer que estejam.

Porém, no que diz respeito à administração pública, a informação disponibilizada online é muitas vezes apresentada em uma linguagem difícil e distribuída em sites e formatos diferentes. Neste cenário, aprimorar a experiência oferecida para o nosso público-alvo é mais necessário do que nunca para a adaptação ao novo contexto social e aos novos perfis de usuário.

Por isso, muitos responsáveis pela TI estão recorrendo aos portais online (do cidadão, de fornecedores etc.) com recursos de autoatendimento, pois além de atenderem à necessidade de proporcionar autonomia ao cidadão moderno, também otimizam os recursos disponíveis: reduzindo o esforço que as equipes internas devem dedicar em cada interação com ele.

No entanto muitos órgãos podem ter um ecossistema de TI desconectado que dificulta a implementação de estratégias integradas de autoatendimento, resultando em experiências desconexas para os cidadãos.

Veja abaixo os elementos essenciais que os líderes de TI precisam para aproveitar ao máximo seus investimentos por meio de portais com estratégias de autoatendimento.

Antes de mais nada: O que é o autoatendimento?

O termo “autoatendimento” surgiu em uma loja de varejo em 1917, quando Clarence Saunders registrou uma patente para sua “loja de autoatendimento”. Em vez de entregar uma lista de produtos ao balconista para que este os distribuisse, eram os clientes que pegavam os itens que queriam comprar e os apresentavam ao caixa antes de sair.

Este conceito evoluiu agora para descrever experiências digitais, que colocam nas mãos dos usuários as ferramentas necessárias para encontrar as informações que procuram, e ter uma melhor experiência com o serviço, sem a ajuda de um atendimento presencial.

Vantagens da implementação de estratégias de autoatendimento:

O primeiro passo para uma experiência digital ideal é o autoatendimento. Porque:



Fonte: Estratégia de Governo Digital 2020-2022

Os responsáveis pela TI e pela gestão dos serviços nos canais digitais devem avançar na preparação dos cidadãos para que eles possam encontrar, de forma simples e autônoma, os conteúdos e informações que procuram, assim como realizar os processos e procedimentos necessários, no momento em que necessitarem.

Isso, na administração pública, pode até trazer mais vantagens do que na iniciativa privada. Por ser um setor de serviços, onde muitas vezes o canal digital se mistura com o físico, poder oferecer as informações corretas, com fácil acesso e por meio de processos claros pode proporcionar uma eficiência operacional inigualável. Além disso, pode trazer vantagens no curto prazo, tais como: redução de custos e aumento da produtividade com a redução do volume de chamadas e consultas nos diversos postos de atendimento ao cidadão.

Algo que também tem impacto direto na maior satisfação tanto do cidadão (que encontra à sua disposição diversas formas de resolver seu problema de forma ágil), quanto do servidor público, que se sente mais aliviado, agregando valor. Sem dúvida, nos referimos a uma otimização dos recursos disponíveis.

Na área pública, algumas das vantagens específicas que o autoatendimento pode oferecer são:



MAIOR ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Ao contrário das agências físicas, o acesso aos portais online está disponível em tempo integral, ampliando muito o escopo do serviço aos cidadãos.



AUMENTO DA PRODUTIVIDADE DO FUNCIONÁRIO PÚBLICO

O autoatendimento permite a automação de processos que anteriormente eram manuais, reduzindo os tempos de espera e aumentando a quantidade total de atendimentos processados.



AUMENTO DO TRÁFEGO ONLINE

Aumentando a conscientização, o comprometimento e melhorando a percepção que os usuários têm das instituições.



AUMENTO DA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO E DO FUNCIONÁRIO PÚBLICO

Com a opção do autoatendimento, os cidadãos podem tirar suas dúvidas e administrar seus assuntos com maior agilidade. Você perceberá uma atenção real das instituições e verá como os processos são gerenciados de forma eficiente.



REDUÇÃO NO CUSTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Os usuários encontram facilmente online as respostas que procuram, e isso reduz o número de chamadas, consultas, listas de espera etc., com a consequente redução do custo de manutenção do canal presencial.



REDUÇÃO DE VISITAS A REPARTIÇÕES

Muitas das dúvidas dos cidadãos podem ser resolvidas sem que eles tenham que sair de casa. Se a informação estiver disponível e for fácil de encontrar, o número de visitas aos espaços físicos sofrerá grande redução.

Em última análise, um investimento em autoatendimento é um investimento na experiência do nosso usuário. Os recursos investidos na estratégia e execução do autoatendimento digital serão vantajosos para todas as partes interessadas.

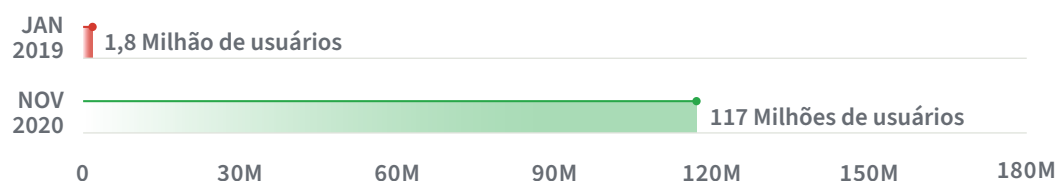
O caminho para implementar um portal online de sucesso

Antes da pandemia, já existia uma tendência positiva no processo de digitalização da administração pública. Aliás, no Brasil tem havido um investimento significativo na digitalização por parte do setor, o que irá colocar o país entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços públicos digitais.¹ Além disso, existe um grande aumento no uso de sites da administração pública para a procura de informação.

Durante a pandemia, desde março de 2020, 985 serviços foram digitalizados.

Fonte: [Governo Federal](#)

Os serviços digitais no gov.br:



Esse aumento se deu pela disponibilização de novos serviços online para o cidadão, como a Carteira Digital de Trânsito e de Trabalho.

Os portais modernos de oferta e acesso aos serviços públicos que podem proporcionar experiências integradas e conectadas tornaram-se uma ferramenta fundamental no leque de soluções que o setor tem ao seu dispor, para oferecer uma experiência atraente a todos os seus usuários. No entanto, muitas dessas soluções carecem de um elemento importante: o autoatendimento.

¹ Fonte: [Estratégia de Governo Digital - 2020 a 2022](#)

Tendo em vista que os portais do cidadão já deveriam ser um canal utilizado pelas administrações públicas para interagir com a população, aplicar estratégias de autoatendimento é a tática mais óbvia e vantajosa para agregar valor e aperfeiçoar essa solução. Muitas organizações já têm conhecimento para respaldar o autoatendimento, elas só precisam de uma estratégia focada para unir tudo em uma solução eficaz e intuitiva para o cidadão.

Então...

O que o setor público deve fazer para começar a implementar o autoatendimento em suas soluções de portal online?

1. Avaliar o conteúdo atual disponível

Antes de adicionar recursos de autoatendimento a um portal existente, é necessário avaliar o conteúdo disponível atualmente. Como o autoatendimento foi pensado para que os cidadãos encontrem as informações de que precisam sem qualquer ajuda, o conteúdo (sejam artigos, vídeos ou imagens) deve estar pronto primeiro. Assim será importante saber o que está disponível e o que planejar para a sua geração.

Para executar esta tarefa com sucesso será necessário entender a jornada do cliente. Para isso recomendamos que você encontre respostas para perguntas como:

- Quantas pessoas usam o portal várias vezes por semana?
- Quais informações elas procuram no portal?
- Onde estão os pontos problemáticos durante a típica jornada do cliente quando a pessoa procura ajuda?
- Quais perguntas os agentes de atendimento ao cidadão respondem repetidas vezes?

2. Determinar como oferecer o autoatendimento

Como é o autoatendimento em um portal do usuário? Veja aqui alguns recursos de autoatendimento a serem considerados:



Bancos de conhecimento que incluem um banco de dados acessível com opções de pesquisa de assuntos, artigos, tutoriais e outras informações relevantes. Também pode incluir uma seção de perguntas frequentes para otimizar ainda mais a interação.



Fóruns que estimulam a troca de conhecimento entre os usuários e promovem discussões abertas.



Gestão pessoal independente. Os cidadãos podem editar informações pessoais, gerenciar suas consultas, enviar documentação, solicitar certificados sem a ajuda da assistência pessoal.



Assistentes digitais, como chatbots, também serão essenciais para oferecer um autoatendimento ágil aos cidadãos. Especialmente com os avanços em IA, esses assistentes digitais se tornarão cada vez mais eficazes.

Quando usar (ou não) o autoatendimento

Só porque o autoatendimento continua sendo uma tática digital importante para os órgãos, não significa que o seu uso seja eficaz em todas as situações. Os líderes devem saber quando o autoatendimento é apropriado e quando não é.

O Gartner recomenda identificar e concentrar-se nos casos que oferecem um grande valor agregado e possam ser volumosos. Para saber se é conveniente ou não aplicar estratégias de autoatendimento às suas soluções tecnológicas, analise as situações em que:

- Os usuários podem se beneficiar da experiência de outros usuários
- As mesmas perguntas são feitas repetidamente
- A equipe não está disponível para ajudar ou há mais volume de solicitações do que pessoas disponíveis para gerenciar
- Ambientes onde a otimização de custos é necessária
- O estilo de aprendizado preferido é o “faça você mesmo”

Nestes casos, devemos definitivamente aproveitar os benefícios que o autoatendimento oferece, tanto em benefício do próprio cidadão, como em benefício dos servidores públicos e no que diz respeito à eficiência operacional e de recursos.

Por outro lado, existem cenários em que o autoatendimento não deve ser considerado como única forma de atendimento ao cliente:

- Onde podem surgir dúvidas e situações muito complicadas ou únicas que exigem a experiência humana
- Situações em que o atendimento deve ser feito de forma presencial porque os usuários preferem o gerenciamento pessoal
- Situações que exigem a presença do cidadão

Além disso, considere também como aproveitar melhor o autoatendimento para dimensionar o suporte ao cidadão, para que os agentes de atendimento ao cidadão usem seu tempo e habilidades de forma mais eficaz para ajudá-los onde realmente for necessário.

Práticas recomendadas

Depois de mais de quinze anos de experiência ajudando líderes mundiais a promover excelentes experiências de autoatendimento para seus usuários, veja aqui algumas das práticas gerais recomendadas por nossos especialistas para implementar um portal de autoatendimento com sucesso:

Integração e treinamento

A implementação de estratégias de autoatendimento não aumenta automaticamente a adoção de um portal do cidadão. Se os usuários não souberem quais recursos de autoatendimento estão disponíveis ou como podem aprimorar suas experiências, eles não darão importância a esses recursos.

É fundamental que os usuários sejam informados sobre os benefícios do portal de autoatendimento. Anuncie os recursos, entre as opções está a preparação de um vídeo de apresentação para mostrar o valor oferecido pela ferramenta.

Valorize seus usuários

A adoção de estratégias de autoatendimento não é sinônimo de ignorar os usuários. O autoatendimento tem como objetivo aprimorar a experiência do cidadão e do funcionário público, e não substituí-la. A oferta do autoatendimento é apenas mais uma forma de equipar e dar independência aos usuários do portal, além de promover a eficiência, produtividade e satisfação dos funcionários públicos, que vai liberar parte do tempo que você dedica atualmente ao atendimento presencial e que pode ser dedicado a tarefas menos repetitivas e que agregam mais valor ao serviço público.

Conclusão

Os usuários estão avançando em direção a um mundo totalmente conectado, viabilizado pela tecnologia. Eles exigem rapidez, conectividade e simplicidade em todas as interações digitais, seja com as organizações públicas ou com as privadas. As organizações que forem capazes de oferecer experiências relevantes e ágeis para os usuários terão uma melhoria substancial em suas operações e no relacionamento com seu público. Ofereça as experiências que seus usuários desejam com um portal de autoatendimento atraente.

Próximos passos

O autoatendimento exigirá alinhamento entre as unidades de negócio e de TI. As equipes de TI hesitam em mudar dos canais presenciais para o autoatendimento? Baixe este guia para ajudar na aceitação da TI para [desenvolver uma estratégia de autoatendimento eficaz](#).



A Liferay ajuda organizações a resolverem seus desafios de negócio na criação de experiências digitais na web, dispositivos móveis e outros canais, oferecendo soluções de intranet, commerce, portais, integração de distintos sistemas e muito mais. Nossa plataforma é open source, o que a possibilita maior inovação, confiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa visa a causar um impacto positivo no mundo. Centenas de organizações do setor financeiro, de assistência médica, governo, seguros, varejo, manufatura e outras verticais de negócios usam Liferay. Para mais informações, visite: liferay.com

© 2022 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.