



PROMOVER A EXPERIMENTAÇÃO

NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Um espaço seguro para (re)desenhar serviços
públicos **centrados no cidadão**

Cofinanciado por:



JÁ ESTÁ A FUNCIONAR
O LABORATÓRIO DE IDEIAS
DO ESTADO.



LABORATÓRIO DE
IDEIAS DO ESTADO?



É PARA CONCEBER E TESTAR NOVAS
SOLUÇÕES QUE MELHOREM OS SERVIÇOS
PÚBLICOS E O DIA-A-DIA DOS CIDADÃOS
E DAS EMPRESAS.



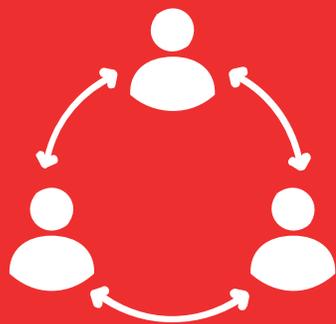
E NÃO HÁ PERIGO
DE EXPLOÇÃO?



LabX numa frase

O LabX **desenha, concebe e experimenta soluções inovadoras** para melhorar os **serviços públicos**, centrando-os nas **necessidades e expectativas dos cidadãos e das empresas.**

Princípios orientadores



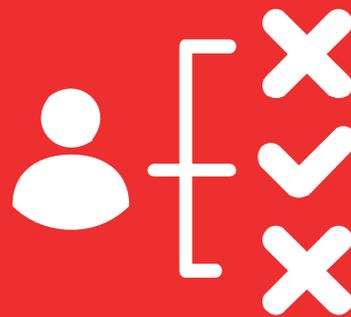
1.

Aprender
sobre e
com os
cidadãos



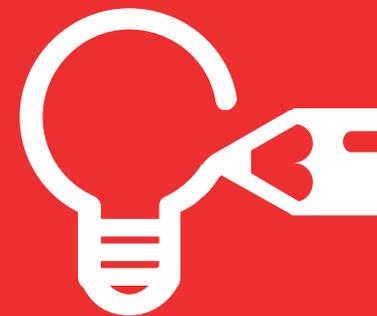
2.

Recolher
informação e
gerar
conhecimento



3.

Apresentar
provas para
informar
decisões



4.

Materializar
ideias para as
validar



5.

Experimenter
para
melhorar

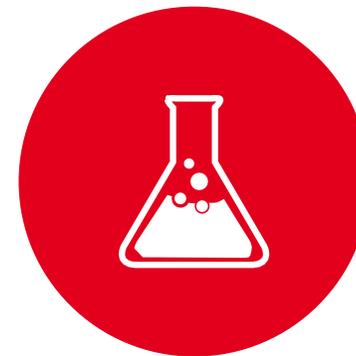
Metodologia



1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR

Loja de Cidadão

Desafio: melhorar o atendimento presencial nas Lojas de Cidadão, respondendo aos desafios colocados pelas mudanças ocorridas desde a sua criação



**> 9M visitas
por ano**



**Prioridades e
comportamentos dos
cidadãos**



**Nível de Exigência nos
Serviços Públicos**



**Otimização de
recursos públicos**

Loja de Cidadão

Trabalho de campo: pesquisa etnográfica, inquéritos a cidadãos e a funcionários de primeira linha, entrevistas, shadowing, mapas de jornada do cidadão, vox populi



Espaço Óbito

Desafio: Criar um balcão único e integrado que trate de vários assuntos relacionados com a morte de um familiar, de forma mais rápida, mais clara e mais humana





Espaço Óbito

Prototipagem: testar fluxo de informação com um balcão de “interoperabilidade humana” e check lists sobre o fluxo de serviços com informação de apoio ao cidadão



Educação para a cidadania

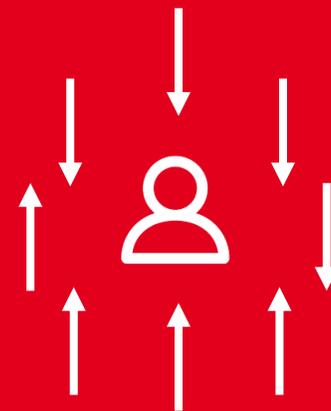
Desafio: Identificar formas alternativas de ensinar cidadania e participação cívica a crianças e jovens.



Crescente insatisfação com as formas tradicionais



Formas diferentes de participação cívica



Colocar os cidadãos no centro do processo



Educação para a cidadania

Diagnóstico participativo para investigar, junto dos destinatários, quais os melhores métodos de aprender sobre cidadania, enquanto a exercem

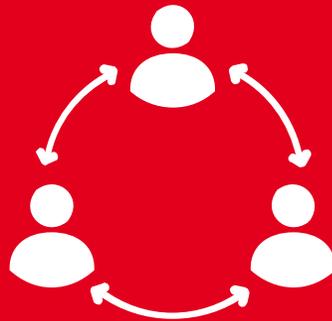


Rede de inovadores

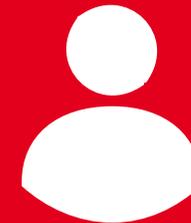
Desafio: Abrir um espaço seguro (presencial e virtual) para a partilha de desafios, experiências e competências pelos colegas da Administração Pública, independentemente da sua pertença institucional



Partilhar problemas e aprendizagens



Trabalhar de maneira colaborativa, sem «silos»



Utilizar instrumentos duma abordagem centrada no cidadão

LabXpresso

Curso sobre o Laboratório de Experimentação de Administração Pública | #3



LabXpresso #03

Testemunho

Esta edição do LabXpresso

"O maior desafio de implementar

apresentamos

de Inovadores,

de prática que

demonstra os b

usar capacidade

setor público p

transversalmen

práticas inovadoras.

Apresentamos,

também a reflexão por

Rede de Inovadores

Realização de sessões colaborativas de uma comunidade de práticas - OficinaLabX - em que se partilha um desafio com os colegas e se promove um trabalho de co-criação para encontrar soluções inovadoras

práticas inovadoras.

Apresentamos,

também a reflexão por

"OFICINA@LabX" foi um ponto de

partida muito importante, no

lançamento de um projeto (...) que



OBRIGADO



Bruno Monteiro
bruno.j.monteiro@ama.pt

Filipa Costa
filipa.f.costa@ama.pt

geral@labx.gov.pt
linkedin.com/company/labx-govpt/
facebook.com/labx.gov.pt
@labx_govpt