



PODEMOS MUDAR A 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?



Cris

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



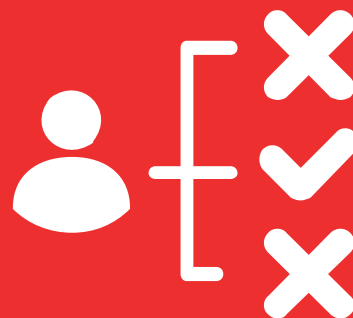
1.

Aprender
sobre e
com os
cidadãos



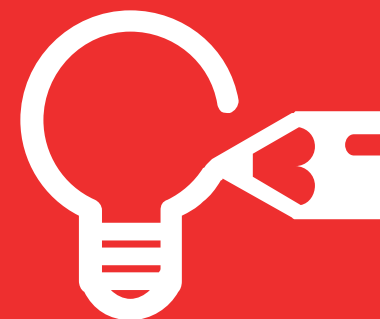
2.

Recolher
informação e
gerar
conhecimento



3.

Apresentar
provas para
informar
decisões



4.

Materializar
ideias para as
validar



5.

Experimentar
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 + Mecanismos participativos + Prototipagem e medição de teste



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



Deslocações a
várias entidades
públicas

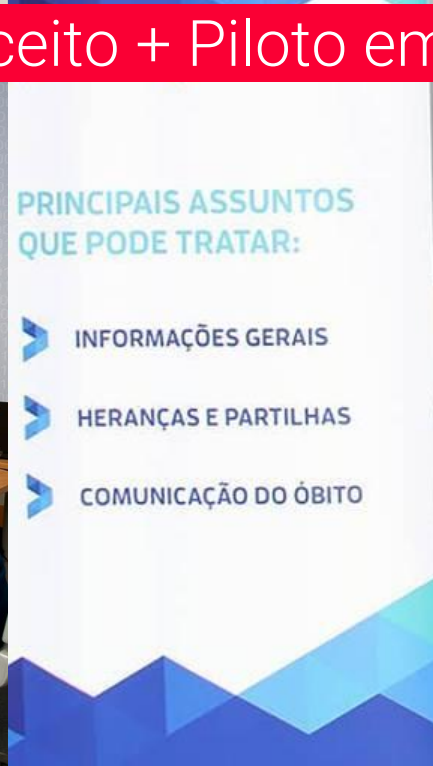


Deslocação a
um único
balcão



Espaço Óbito

Pesquisa de terreno + Prova de conceito + Piloto em contexto real



Educação para a cidadania

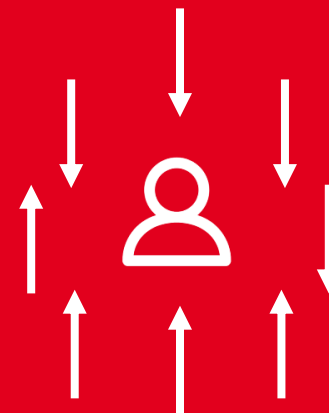
Desafio: Identificar formas alternativas de ensinar cidadania e participação cívica a crianças e jovens.



**Crescente insatisfação
com as formas
tradicionais**



**Diferentes formas de
participação cívica**



**Colocar os cidadãos
no centro do processo**



Diagnóstico participativo + Desenvolvimento de uma solução gamificada

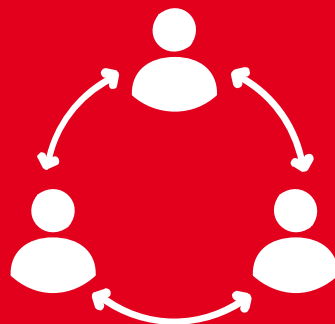


Rede de inovadores

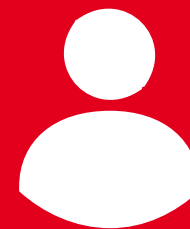
Desafio: Abrir um espaço seguro (presencial e virtual) para a partilha de desafios, experiências e competências pelos colegas da Administração Pública, independentemente da sua pertença institucional



Partilhar problemas e aprendizagens



Trabalhar de maneira colaborativa, sem «silos»



Utilizar instrumentos duma abordagem centrada no cidadão

LabXpresso

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



LabXpresso #03

Testemunho

Esta edição do LabXpresso

"O maior desafio de implementar

apresentamos a

de Inovadores, u

Rede de Inovadores

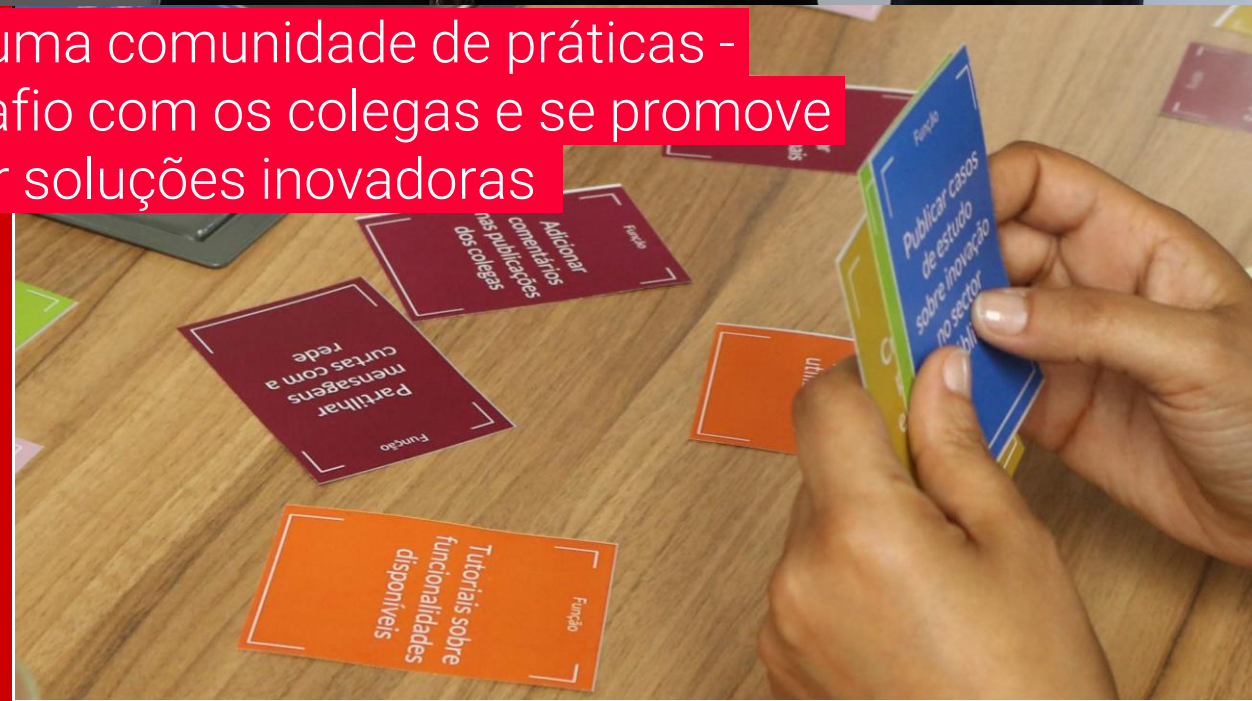
Realização de sessões colaborativas de uma comunidade de práticas - OficinaLabX - em que se partilha um desafio com os colegas e se promove um trabalho de co-criação para encontrar soluções inovadoras



TOOLKIT

PARA SERVIÇOS PÚBLICOS
CENTRADOS NOS CIDADÃOS

Versão 0.3 - RASCUNHO PARA RECOLHA DE SUGESTÕES



REPÚBLICA
PORTUGUESA



**LA
BX**

**LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**



OBRIGADO



**LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO**
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

Bruno Monteiro

bruno.j.monteiro@ama.pt

geral@labx.gov.pt

linkedin.com/company/labx-govpt/

facebook.com/labx.gov.pt

@labx_govpt