



**LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO**
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

EXPERIMENTAR PARA INOVAR

Promover uma **cultura de experimentação**
na Administração Pública

LabX numa frase

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

Papel

AGENTE DE
MUDANÇA
CULTURAL

ESPAÇO
SEGURO

FACILITADOR
ECOSSISTEMA
DE INOVAÇÃO

Responder a desafios



Interesses e comportamentos



Exigência face aos serviços



Mudança de paradigma



Otimização dos recursos públicos

Princípios orientadores



Aprender
sobre e com
os **cidadãos**



Recolher **informação** e
gerar **conhecimento**



Apresentar **factos**
para **informar**
decisões



Materializar
ideias para as
validar



Experimentar
para
melhorar

Abordagem



1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR



1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR

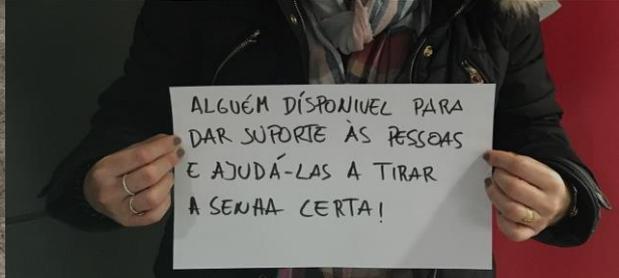
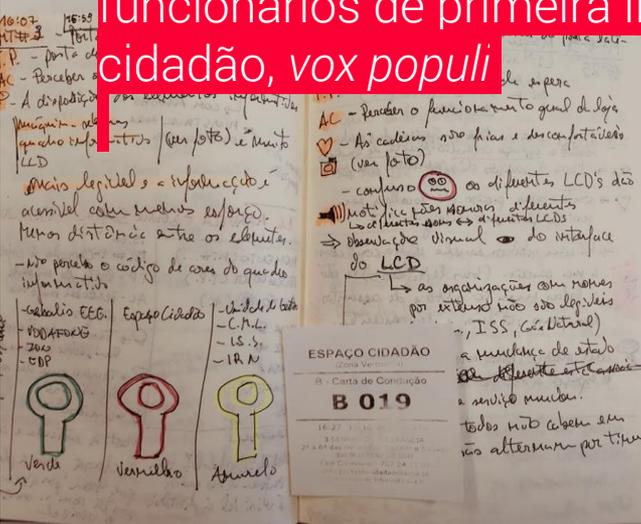


Investigar para conhecer as reais necessidades e expectativas dos cidadãos e empresas em vez de aceitar suposições ou tentar adivinhar. Trata-se de **definir o problema certo!**



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



ALGUÉM DISPONÍVEL PARA DAR SUPORTE ÀS PESSOAS E AJUDÁ-LAS A TIRAR A SENHA CERTA!



Educação para a Cidadania

Diagnóstico participativo





1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR

Trabalhar em **co-criação com cidadãos, empresas e start-ups, laboratórios científicos ou organizações da sociedade civil** para encontrar as soluções mais adequadas.



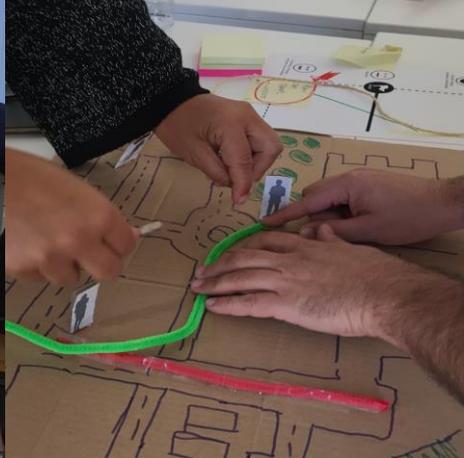
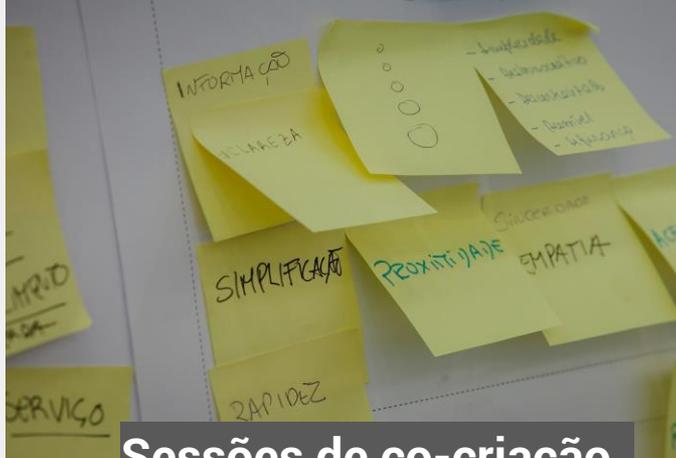
ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



Loja de Cidadão

Sessões de devolução, validação e co-criação a partir dos resultados da pesquisa com cidadãos e funcionários





Sessões de co-criação

Sessões práticas de geração de ideias e de potenciais soluções; para mapeamento de conhecimento; e para prototipagem em ação





1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR

Experimentar soluções antes de passar à sua implementação. Deste modo, pode-se aprender com os erros, afinar progressivamente as inovações **para serem mais eficientes** e obter um **maior controlo sobre os riscos** de desenvolvimento.



ESPAÇO ÓBITO

Protótipo de atendimento

Principais serviços disponíveis

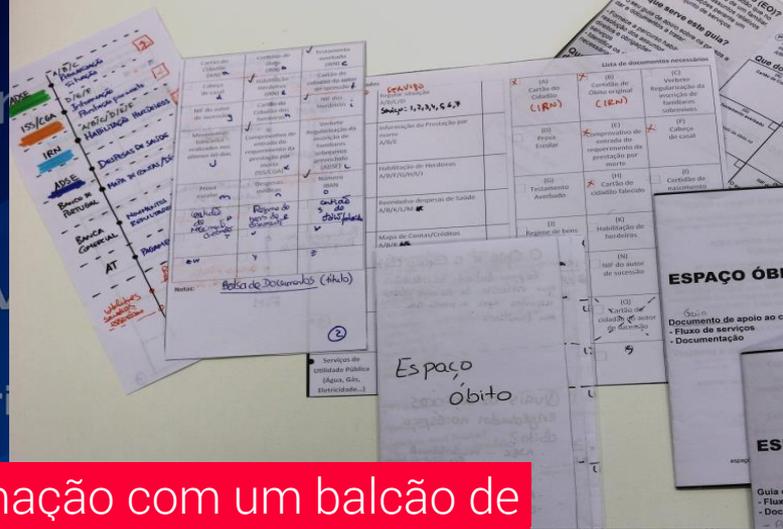
Instituto dos Registos e do Notariado
- Declarações

Espaço Óbito

Prototipagem: piloto para testar fluxo de informação com um balcão de "interoperabilidade humana" e *check lists* sobre o fluxo de serviços com informação de apoio ao cidadão

- Informação sobre Relação de Bens
- Participação do Óbito / Declaração de Bens

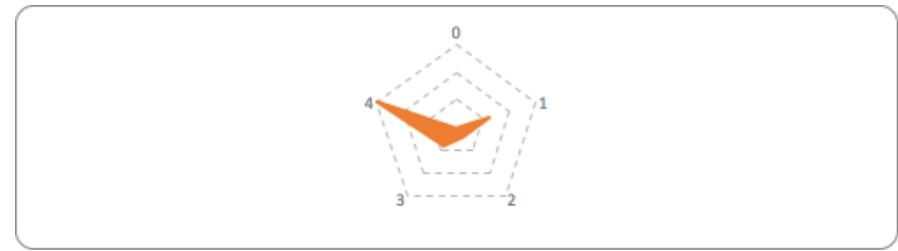
Instituto da Segurança Social
Centro Nacional de Pensões / Caixa Geral de Aposentações
- Certidões
- Pensões
- Subsídios e Reembolsos
ADSE





Testes de usabilidade

Ensaio em contexto a soluções tecnológicas centrado nos utilizadores, integração das aprendizagens práticas



REPÚBLICA
PORTUGUESA



L A
B X

**LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**



OBRIGADO!



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