

ama

AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

FOCO NO CIDADÃO

A promoção de serviços públicos centrados
no cidadão em Portugal

Responder a desafios



Mudanças nos interesses e comportamentos dos cidadãos



Mudança de paradigma: simplificação, desmaterialização, ponto único de contato



Exigência crescente face aos serviços



Otimização dos recursos públicos existentes

ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

TRANSVERSAL AO GOVERNO | ESCALA NACIONAL



1533 cidadãos
> 1400 ideias
692 projetos



Quase

80.000

VOTOS



2 vencedores nacionais
36 vencedores regionais

Voto online @ opp.gov.pt
Voto por SMS

SIMPLEX +

VIAS ABERTAS À PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

1

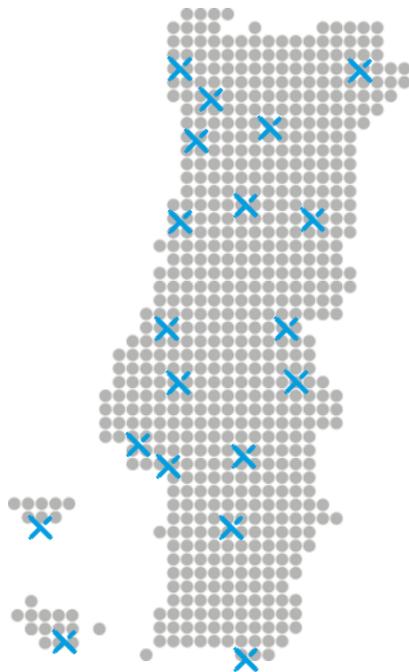
CIDADÃOS

2

EMPRESAS

3

FUNCIONÁRIOS
PÚBLICOS



VOLTA SIMPLEX 2016-2018

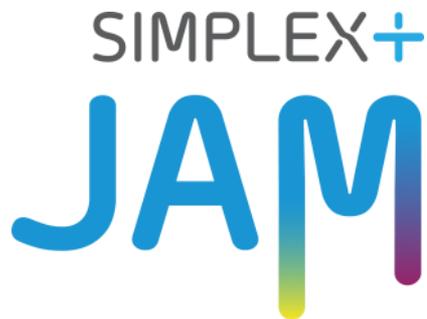
4 meses

10,000 km

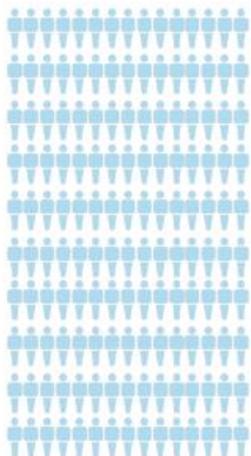
> 2,000 Participantes

SIMPLEX + JAM

ESCUTAR OS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS



133
PARTICIPANTES



13
ENTIDADES

DRC
TEATRO NACIONAL SÃO JOÃO
DGLAB
DGESTE
DSR
ICNF
DRAP
AT
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
MINISTÉRIO DA SAÚDE
IEFP
AMA
IMT

5
CIDADES



222
IDEIAS



*DIVISÃO POR MINISTÉRIO

Projetos inovadores



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

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

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!**



Educação para a Cidadania

Diagnóstico participativo





1. INVESTIGAR



2. CONCEBER



3. EXPERIMENTAR

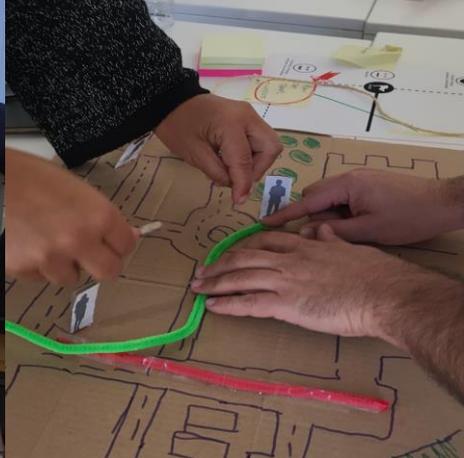
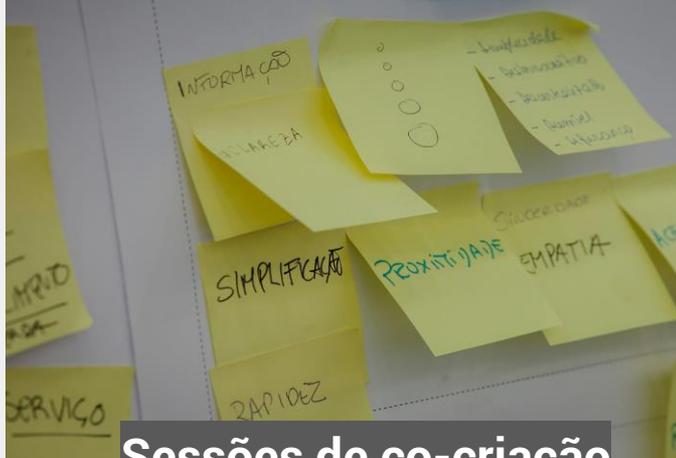
Trabalhar em **co-criação com cidadãos, cientistas, empresários ou ativistas sociais** para encontrar as soluções mais adequadas.



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

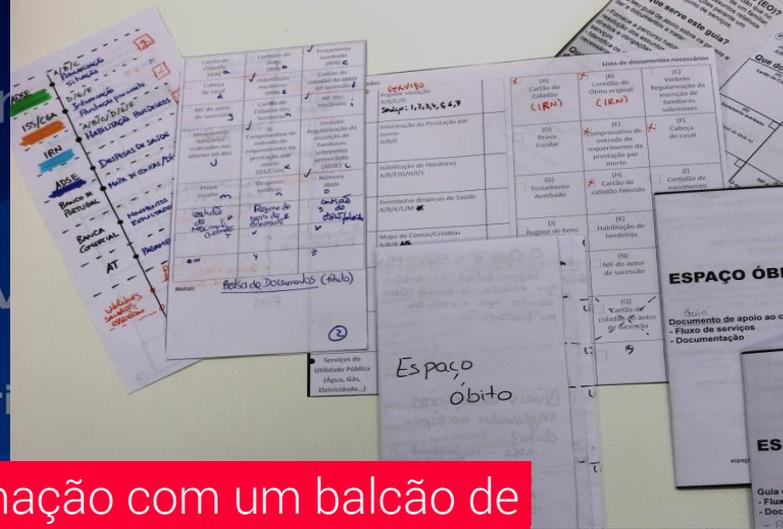
Espaço Óbito

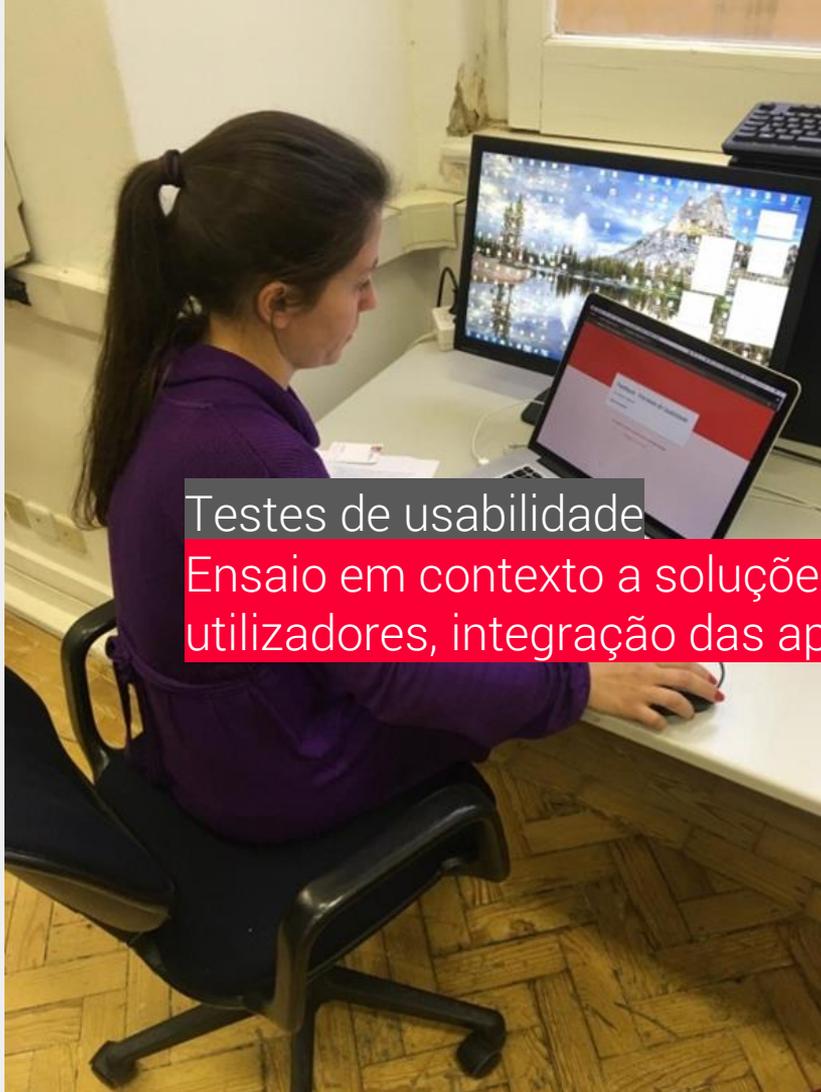
Prototipagem: piloto para testar fluxo de informação com um balcão de "interoperabilidade humana" e *check lists* sobre o fluxo de serviços com informação de apoio ao cidadão

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

Instituto da Segurança Social
Centro Nacional de Pensões / Caixa Geral de Aposentações

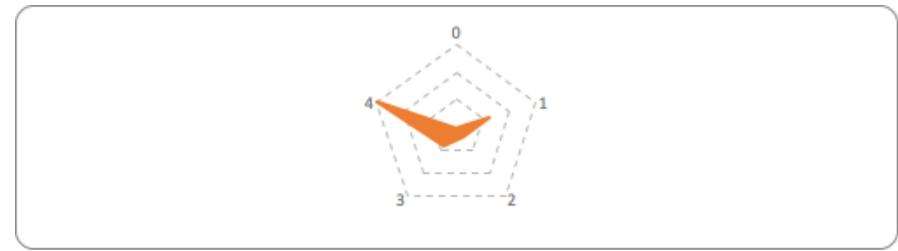
- Certidões
- Pensões
- Subsídios e Reembolsos
ADSE





Testes de usabilidade

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



REPÚBLICA
PORTUGUESA



**LA
BX**

**LABORATÓRIO
DE EXPERIMENTAÇÃO
DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**



OBRIGADO!



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