



**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*

10:07 - 10:58  
 P. - ponto de  
 AC - Receber o  
 - A disponibi

Maneja o sistema  
 quando não há  
 LCD

Meios digitais e informação  
 disponível com menus  
 Menos distância entre os elementos.  
 - no painel o código de área do quadro  
 interativo

Exemplo EEB: Espaço Cidadão  
 - 100AFO02  
 - 200  
 - 50P

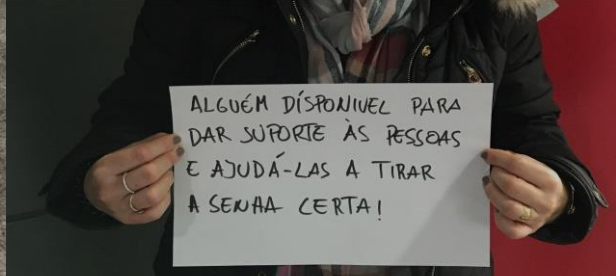
Chave de cor  
 - Verde  
 - Vermelho  
 - Amarelo

AC - Perceber o funcionamento geral do loja  
 - As cadeiras não ficam desconfortáveis  
 (ver foto)  
 - confuso  
 - não há  
 - motivação para  
 - observação visual da interface  
 do LCD

as enciclições com menus  
 por serem não são legíveis  
 -, ISS, Cód. Detran)  
 a mudança de estado  
 e serviços mudam.  
 todos não sabem em  
 não alternam por tirar

ESPAÇO CIDADÃO  
 B - Carta de Comunicação  
**B 019**

16:27 - 17:00  
 3:00  
 20 a 24 de maio  
 16:27 - 17:00  
 3:00  
 20 a 24 de maio



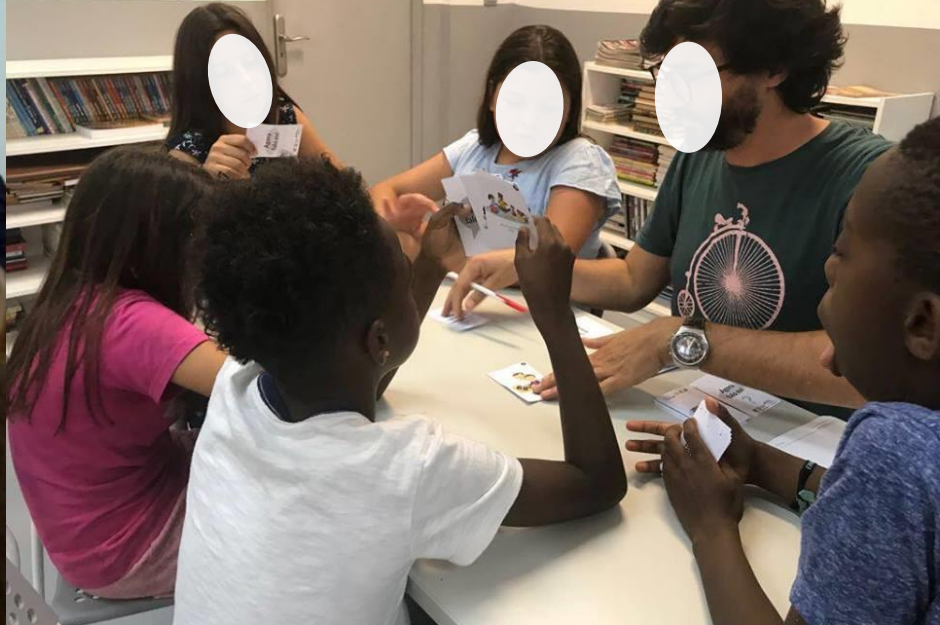
ALGUÉM DISPONÍVEL PARA  
DAR SUPORTE ÀS PESSOAS  
E AJUDÁ-LAS A TIRAR  
A SENHA CERTA!





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

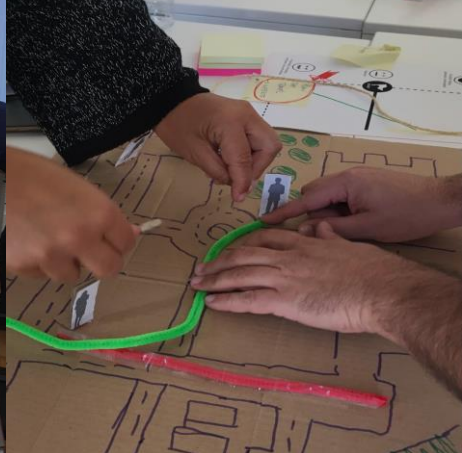
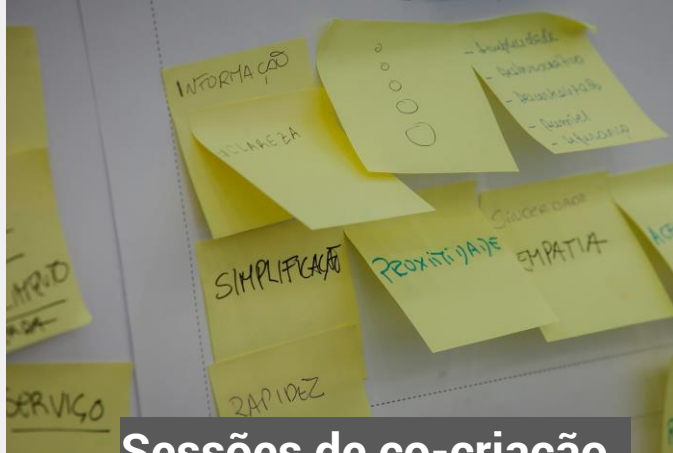


## Loja de Cidadão

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

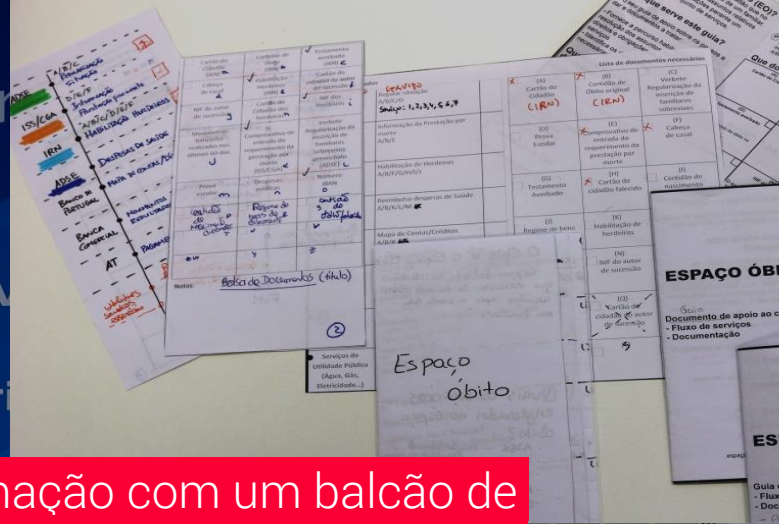
Espaço Óbito

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

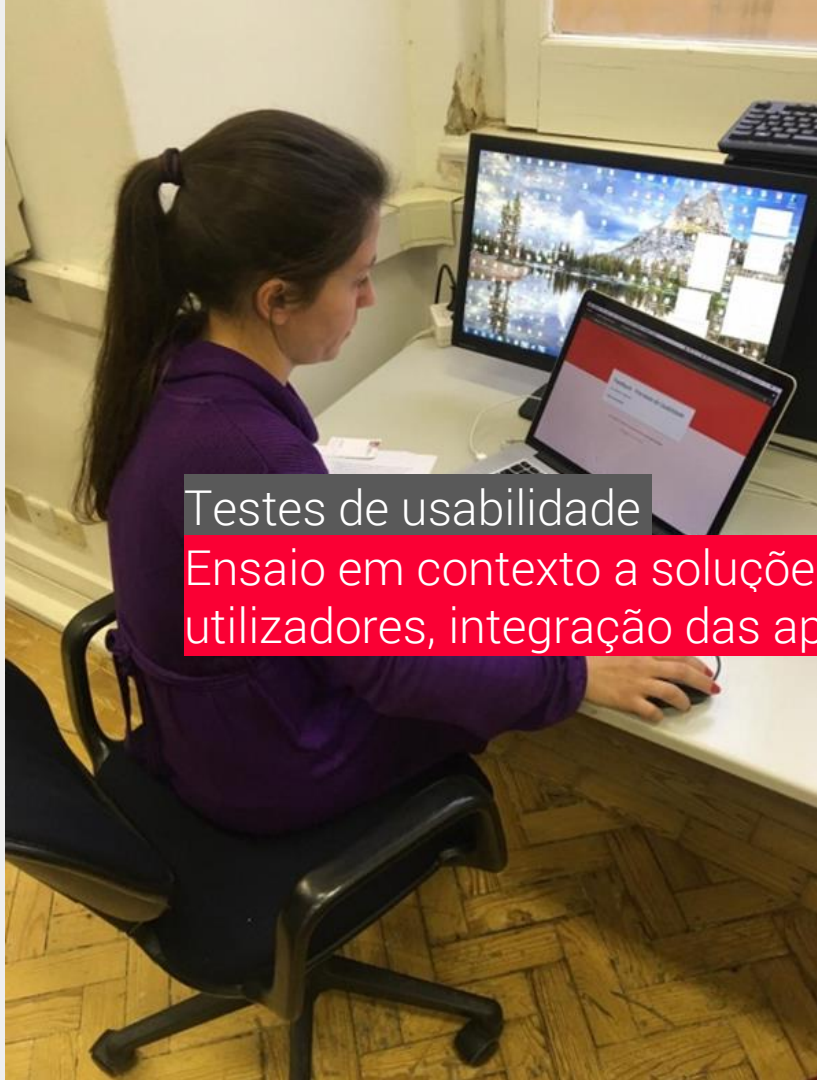
- Informação sobre Relação de Bens  
- Participação do Óbito / Declaração de Bens

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

ADSE

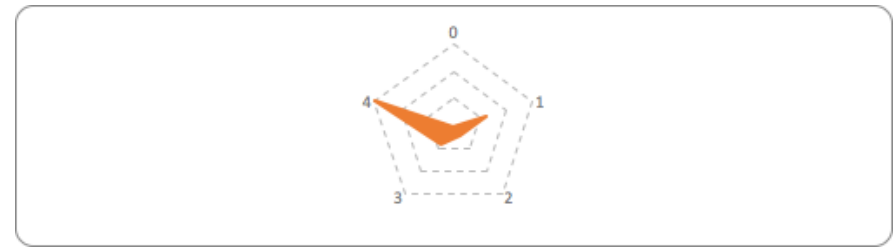






Testes de usabilidade

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