

PORQUÊ (RE) DESENHO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



A importância de repensar os serviços públicos

A forma como um serviço é desenhado é o principal impulsionador da qualidade da experiência dos cidadãos e empresas na interação com esse serviço. Para as entidades públicas, a disponibilização de bons serviços que, efetivamente resolvam problemas e que cumpram as expectativas e necessidades dos cidadãos, é o fundamento para garantir a sua credibilidade e confiança junto das pessoas.

Nos últimos anos, o setor público tem apostado muito na transformação e modernização dos serviços digitais. Conceitos como “*digital by default*” obrigam a olhar cada vez mais para a experiência digital dos cidadãos a par com os esforços de manutenção e evolução dos serviços presenciais e dos canais telefónicos, de modo a responder às necessidades e expectativas de todos os perfis de cidadãos, sem deixar ninguém para trás.

O processo de (re)desenho de serviços públicos do LabX

O LabX – Centro para a Inovação no Setor Público é uma equipa da Agência para a Modernização Administrativa. Criado em 2017, o LabX incorpora na sua framework metodológica, práticas e instrumentos de desenho de serviços centrados nos cidadãos, que acompanham as diferentes fases do processo - **Investigar**, **Cocriar** e **Experimentar**.

- **Investigar** para compreender a experiência dos utilizadores, quais as suas necessidades, motivações, frustrações e constrangimentos com o serviço para identificar problemas e perceber as suas verdadeiras causas.
- **Cocriar** com base no conhecimento gerado na investigação, e em colaboração com todas as partes interessadas, para identificar hipóteses de solução para os problemas identificados e explorar aquelas que têm maior relevância e potencial para os resolver.
- **Experimentar** através de protótipos e com os utilizadores reais, para validar as hipóteses de solução e identificar oportunidades de melhoria de modo a que a solução final resolva, efetivamente, os problemas identificados permitindo a disponibilização de um serviço mais adequado às reais necessidades e expectativas dos utilizadores.

Como é que o LabX ajuda a (re)desenhar um serviço?

A ajuda que o LabX pode proporcionar a uma entidade tem duas abordagens distintas:

- **Modelo “chave-na-mão”** em que, com base na identificação de um problema desenvolvemos, em articulação com a entidade, todo o processo de Investigação, Cocriação e Experimentação, em ciclos iterativos, até se definir uma proposta de solução final, materializada na forma de protótipo.
- **Modelo de Capacitação e Mentoria** em que se promove a capacitação e acompanhamento de uma equipa de uma entidade num projeto experimental de (re)desenho de serviços. Com este modelo, para além dos resultados do processo de (re)desenho, assegura-se a transferência de competências para a equipa da entidade na perspetiva de promover um modelo de disponibilização de serviços centrado na experiência dos cidadãos.

Em qualquer dos modelos, e no âmbito da continuidade e da implementação dos projetos, promove-se também a ligação a toda a infraestrutura de suporte para a serviços públicos disponibilizados pela Agência para a Modernização Administrativa, nomeadamente aos Centros de Competências em Atendimento (CX) e em TIC (TICAPP), ao balcão único de serviços (ePortugal) e a outras plataformas de suporte como a interoperabilidade a identificação digital e ao cumprimento de requisitos internacionais para a disponibilização de serviços públicos como os dados abertos ou o *Single Digital Gateway*.

Instrumentos e metodologias

No decorrer das nossas atividades de projeto, utilizamos um conjunto de instrumentos e metodologias que partilhamos na forma de guias práticos, com o objetivo de facilitar de disseminar boas práticas de trabalho colaborativo e participativo em desafios de serviços públicos.

Guia Metodológico para avaliação e (re)desenho de serviços públicos

Alinhado com a abordagem metodológica do LabX (Investigar, Cocriar e Experimentar), o guia apresenta diversas ferramentas que podem ser usadas ao longo do ciclo de vida de um projeto de redesenho de serviços, desde a exploração inicial das áreas de problema, até à experimentação de soluções com cidadãos.



Guia Metodológico para Serviços Públicos baseados em Direitos Humanos

Alinhado com os 9 Princípios para Serviços Públicos baseados em Direitos Humanos, o guia disponibiliza um conjunto de instrumentos práticos que permitem garantir o cumprimento destes princípios no contexto de um serviço público.



Contacte-nos:

- Correio eletrónico: labx@labx.gov.pt
- Contacto telefónico: 217 231 200

Destinatários: Entidades da Administração Pública Central, Regional ou Local

Projeto a implementar: 6 a 24 meses

Requisito: Protocolo entre as duas entidades