ALINHAR

METODOLOGIA DO LABX

INVESTIGAR

COCRIAR

EXPERIMENTAR

TOOLBOX

PARA SERVIÇOS PÚBLICOS CENTRADOS NAS PESSOAS

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

TOOLBOX

PARA SERVIÇOS PÚBLICOS CENTRADOS NAS PESSOAS

Nesta **TOOLBOX** encontra um conjunto de ferramentas e técnicas que ajudam a perceber, passo a passo, a sua aplicação no contexto da Administração Pública.

O objetivo é que saiba como aplicar as ferramentas de design e inovação, do início ao fim.

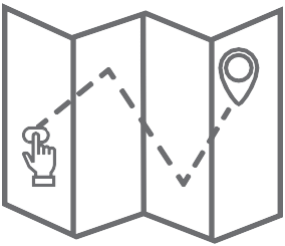
A **abordagem metodológica do LabX** consiste em três etapas: **Investigar, Cocriar** e **Experimentar.**

Nesta edição acrescentamos uma etapa prévia para melhor alinhamento das equipas e dos projetos (Alinhar).

Aceda ao nosso site para saber mais:
https://labx.gov.pt/

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



ALINHAR

No início de um projeto de redesenho e de avaliação de serviços, devemos considerar diversos aspetos para potenciar as nossas hipóteses de **sucesso**.

Questões como a multidisciplinaridade da **equipa de projeto**, **reunir** e **sistematizar a informação** disponível sobre o serviço ou **conhecer as partes interessadas** e os seus respetivos papéis, são aspetos fundamentais para o cumprimento dos objetivos a que nos propomos num processo desta natureza.

ALINHAR

COMPETÊNCIAS E ATITUDES NA EQUIPA

DIAGRAMA DE EQUIPA

5 PORQUÊS

MAPA DE DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

PROJECT CHARTER

MAPA DE STAKEHOLDERS

MAPA DE EMPATIA

Aceda ao nosso site para saber mais: **https://labx.gov.pt/**

ALINHAR

COMPETÊNCIAS E ATITUDES NA EQUIPA

PARA QUE SERVE

Exercício para refletir sobre as **competências e atitudes** existentes na **equipa**. Permite definir papéis e responsabilidades de acordo com o perfil de cada elemento e perceber se a equipa cobre todas as competências necessárias.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

COMPETÊNCIAS E ATITUDES NA EQUIPA

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Carta de Perfis (Nesta Foundation, UK)
- Roda de Perfis (Nesta Foundation, UK)

DURAÇÃO

30 minutos a 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Das atitudes listadas em baixo, cada elemento da equipa escolhe as 4 atitudes com que mais se reconheça:
    - Resiliente
    - Imaginativo(a)
    - Orientado(a) à ação
    - Empático(a)
    - Reflexivo(a)
    - Ágil
    - Curioso(a)
    - Focado(a) nos resultados
    - Corajoso(a)

2. Cada elemento da equipa verifica as cartas de perfis e seleciona o(s) perfil(s) que têm mais atitudes identificadas por cada um no ponto 1.

3. Cada elemento da equipa identifica na Roda de Perfis, qual(ais) o(s) perfil(s) que lhe corresponde(m).

4. No final, é feita uma reflexão sobre os perfis existentes na equipa, sobre eventuais lacunas existentes e de que forma podem ser colmatadas.

ALINHAR

DIAGRAMA DE EQUIPA

PARA QUE SERVE

O **Diagrama de Equipa (Team Canvas)** é útil para iniciar uma conversa estruturada com grupos ou equipas de trabalho, no momento de arranque de um novo projeto. É uma ferramenta que facilita o entendimento comum de objetivos coletivos e ajuda a gerar empatia pelas necessidades e motivações individuais. Este exercício de grupo contribui para que as equipas tenham maior clareza e alinhamento, reduzindo margem para o atrito e conflito, potenciando, desta forma, desempenhos mais eficientes e resultados mais eficazes.
Usado frequentemente, é uma ferramenta adequada para começar a moldar a cultura de trabalho das equipas e organizações.

DIAGRAMA DE EQUIPA

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Marcadores e post-its
- Template *"Diagrama da Equipa"* (versão simples)
- Template *"Team Canvas"* (versão completa e em inglês)
- Equipa de 2 a 8 elementos
- Cronómetro

DURAÇÃO

30 a 45 minutos (versão simples)
90 a 120 minutos (versão completa)

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Apresentação: apresente a ferramenta como um instrumento para melhorar a compreensão de objetivos, tarefas e valores da sua equipa.

2. Objetivos: peça ao grupo para acordar nos objetivos comuns e identificar objetivos individuais.

3. Funções e Competências: cada elemento escreve o seu nome e função num post-it.

4. Propósito: pergunte à equipa para pensar além do objetivo que partilham e definir o porquê daquilo que estão a fazer.

5. Valores: peça à equipa para identificar os seus valores-chave.

6. Regras e atividades: peça para acordarem em regras e atividades transversais à equipa.

7. Conclusão: peça aos membros da equipa para falar sobre qual a aprendizagem mais importante obtida durante a aplicação desta ferramenta.

ALINHAR

5 PORQUÊS | 5 WHYS

PARA QUE SERVE

A **técnica dos 5 PORQUÊS** é uma ferramenta simples de resolução de problemas que foi desenvolvida por Taiichi Ono, pai do Sistema de Produção Toyota e consiste em formular a pergunta **"PORQUÊ"** cinco vezes para compreender o que aconteceu – identificar a causa-raiz.

Muitas vezes, a causa-raiz de um problema que parece técnico é, na realidade, uma causa humana. A técnica dos **5 PORQUÊS** ajuda a compreender e encontrar essa causa. O objetivo é resolver o problema na sua raiz, evitando assim que se volte a repetir.

A técnica dos **5 PORQUÊS** incentiva a participação de todos os elementos da equipa na identificação de problemas recorrentes, nas suas causas-raiz e na geração de soluções que promovam a melhoria contínua.

5 PORQUÊS| *5 WHYS*

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e post-its

DURAÇÃO

Preparação: 20 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

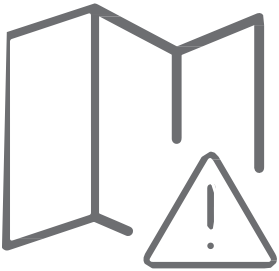
1. Definir o problema: discutir o problema com a equipa e escrever numa folha qual é o problema específico que querem investigar.

2. Perguntar PORQUÊ é que o problema acontece, escrever a resposta num post-it e colar por baixo da frase com o enunciado do problema.

3. Olhar para a 1ª causa encontrada e voltar a fazer a pergunta PORQUÊ. Escrever a resposta num post-it e colar por baixo do 1º post-it.

4. Repetir esta ação para cada causa encontrada, pelo menos, mais 3 vezes. Cada resposta dada deve conduzir a uma nova pergunta PORQUÊ.

5. A equipa dá o exercício por terminado quando todos concordarem que encontraram a causa raiz do problema.



ALINHAR

MAPA DE DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

PARA QUE SERVE

O Mapa de Diagnóstico do Problema permite estruturar o conhecimento sobre a área do problema. Fornece uma visão global do **problema de serviço** que o grupo tem para resolver, ao focar os resultados da pesquisa nas necessidades dos diferentes atores envolvidos e nos obstáculos que estes estão a encontrar para conseguirem concretizar os seus objetivos. Acompanha todo o **processo de investigação** ajudando a **sistematizar** e a **organizar a informação recolhida**.

MAPA DE DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template “Mapa de Diagnóstico do Problema”
- Post-its
- Canetas e marcadores

DURAÇÃO

30 a 50 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Realizar a pesquisa (usando, por exemplo, ferramentas como **visitas exploratórias**, **entrevistas**, **mapas de jornada de utilizador**, etc) que lhe permita compreender as necessidades e as dificuldades dos utilizadores.

2. Formar pares ou trios, dentro do grupo de trabalho.

3. Trabalhando em grupo, descrever todos os componentes que constituem a área do problema.

4. Identificar quem são os atores envolvidos no problema.

5. Listar as necessidades e os objetivos de cada um dos atores envolvidos no problema.

6. Identificar os obstáculos que as pessoas encontram ao tentar realizar o serviço.

7. Refletir em grupo sobre as aprendizagens e conhecimento gerado.

ALINHAR

PROJECT CHARTER

PARA QUE SERVE

Exercício de reflexão em equipa que descreve âmbito de **intervenção num projeto**, incluindo objetivos, identificação de partes interessadas e governança, papéis, *milestones*, resultados desejáveis e critérios de sucesso.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PROJECT CHARTER

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template "Project Charter"
- Post-its
- Canetas e marcadores

DURAÇÃO

1 a 3 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Reunir a equipa de projeto para sistematizar a informação existente na equipa sobre o contexto do projeto.

2. Preencher a informação relativa à identificação do projeto no que respeita ao nome, equipa, data de início, enquadramento e *brief* inicial.

3. Em equipa, refletir sobre os destinatários e a proposta de valor que o projeto vai entregar, resultados desejáveis e fatores críticos de sucesso.

4. De acordo com os resultados que se pretendem alcançar, definir papéis, responsabilidades e tarefas, *milestones* e cronograma.

5. Finalmente, a equipa deve promover uma reflexão sobre a governança, recursos, orçamento, pontos de contacto e interlocutores.

6. O Project Charter é um instrumento flexível e que deve ficar em aberto ao longo do projeto e ser revisitado regularmente pela equipa.

ALINHAR

MAPA DE STAKEHOLDERS

PARA QUE SERVE

Ferramenta para listar e analisar sistematicamente as informações que permitem determinar quais os grupos que têm interesse no projeto, incluindo informações sobre os pressupostos, preocupações e/ou observações identificadas em cada um dos vários grupos.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MAPA DE STAKEHOLDERS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template “Mapa de Stakeholders”
- Post-its
- Canetas e marcadores

DURAÇÃO

30 a 50 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

Com base nos dados de pesquisa prévia ou no conhecimento existente na equipa:

1. Descrever todos os componentes que constituem a área do problema.

2. Identificar os atores envolvidos.

3. Listar as necessidades e objetivos de cada um dos atores envolvidos no problema bem como os obstáculos ou dificuldades que as pessoas encontram ao tentar fazer o serviço.

4. Por fim, refletir em grupo sobre as aprendizagens conseguidas (encontrar os verdadeiros problemas).

ALINHAR

MAPA DE EMPATIA

PARA QUE SERVE

O **Mapa de Empatia** é uma ferramenta visual poderosa que analisa e descreve aspetos comportamentais e o contexto de vida de um utilizador de um serviço, permitindo aprofundar o relacionamento com ele.

A estrutura do **Mapa da Empatia** é formada por quatro quadrantes que se dividem em questões como:

- O que pensa e sente?
- O que escuta?
- O que fala e faz?
- O que vê?
- Quais são as dores?
- Quais são as necessidades?

A resposta a estas questões cria um nível de empatia muito profundo com o utilizador ao ganhar uma compreensão sobre quem é, o que necessita e quais as suas dores e, a partir daqui, desenhar as soluções mais adequadas.

MAPA DE EMPATIA

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template "Mapa de Empatia"
- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e post-its

DURAÇÃO

Preparação: 20 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Criar a *Persona*.

2. Pensando nessa *Persona*, procure responder às perguntas do Mapa de Empatia. Escreva cada resposta num post-it e cole no Mapa, no respetivo quadrante:

Pergunta 1) O que vê?
Como é o mundo em que a *Persona* vive? Com quem se relaciona? Quais são as coisas em que foca a sua atenção?

Pergunta 2) O que ouve?
Que pessoas e ideias influenciam a P*ersona*? Quais são as suas marcas preferidas? Quais são os meios de comunicação que utiliza e a que está exposta?

Pergunta 3) O que pensa e sente?
Como é que a *Persona* se sente em relação ao mundo? Quais são as suas preocupações? Quais são os seus sonhos? O que sente quando utiliza o serviço?

Pergunta 4) O que fala e faz?
Quando utiliza o serviço, o que diz e o que faz? Quais são os seus *hobbies*?

Pergunta 5) Quais são as dores?
Quais são os seus medos? Quais as suas frustrações? Que obstáculos precisa ultrapassar para conseguir o que deseja?

Pergunta 6) Quais são as necessidades?
O que gostaria de obter? O que acabaria com os seus problemas? Como se sentirá satisfeita?

INVESTIGAR

O objetivo principal desta fase é **conhecer e definir o problema** de forma correta. Graças à investigação, em vez de tentar adivinhar, vamos **descobrir qual é, realmente, o desafio** antes de o tentar resolver. Deste modo, apoiamos a tomada de decisões sustentando-as em dados empíricos.

Durante esta fase, é necessário estar aberto para questionar os nossos próprios pressupostos e modelos mentais, ter atenção a novas oportunidades e procurar inspiração para criar novas ideias.

INVESTIGAR

DESKTOP RESEARCH

MUNDOS PARALELOS

MODELO DE PLANO DE INVESTIGAÇÃO

ENTREVISTAS ETNOGRÁFICAS

VISITA EXPLORATÓRIA

PERSONAS

MAPA DE JORNADA DE UTILIZADOR

DIAGRAMA DE AFINIDADES

Aceda ao nosso site para saber mais: **https://labx.gov.pt**

INVESTIGAR

DESKTOP RESEARCH

PARA QUE SERVE

Desktop Research é outro nome para a pesquisa secundária. Em termos gerais, existem dois tipos de atividade de investigação: investigação primária (onde se descobre coisas por si próprio); e investigação secundária (onde se revê o que outras pessoas fizeram).

Esta pesquisa não tem a ver com a recolha de dados. Em vez disso, o papel do *user researcher* é o de rever resultados de pesquisas anteriores para obter uma ampla compreensão do âmbito.

DESKTOP RESEARCH

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Computador com acesso à internet

DURAÇÃO

Variável de acordo com o grau de profundidade.

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir o objetivo da investigação. Para pesquisar bem, é preciso saber o que se procura.

2. Definir o plano de pesquisa. Especificar o objetivo é um primeiro (grande) passo para o sucesso da Desktop Research.

3. Conduzir a pesquisa.

4. Concluir e verificar as informações

INVESTIGAR

MUNDOS PARALELOS
| *Analogous Research*

PARA QUE SERVE

Uma das melhores maneiras de inspirar é examinar experiências similares em outros contextos, em vez de centrar apenas no tópico pesquisado.

O simples ato de observar contextos diferentes pode trazer à mente novos *insights* e inspirações.

Por exemplo, um cirurgião poderá conseguir ter uma visão sobre como organizar o seu equipamento médico ao visitar uma oficina de Fórmula 1, o funcionário de um hospital pode conseguir boas ideias sobre check-in ao observar a receção de um hotel...

MUNDOS PARALELOS
| Analogous Research

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Bloco de notas e caneta/lápis
- Máquina fotográfica

DURAÇÃO

Visita: 20 a 60 minutos
Análise: 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

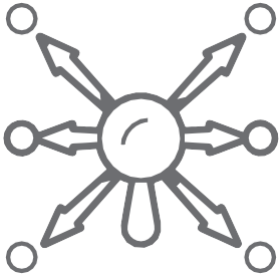
1. Pensar nas atividades, sentimentos e comportamentos que constituem a experiência completa do seu desafio. Pedir à equipa para listá-las.

2. Para cada atividade, anotar outras áreas ou situações nas quais as situações também ocorram.

3. Pedir à equipa que vote na situação que quer observar para se inspirar e pedir para organizar a observação.

4. Durante a observação, a equipa poderá fotografar a experiência e tomar notas.

5. Em conjunto, os elementos da equipa discutem a experiência.



INVESTIGAR

MODELO DE PLANO DE INVESTIGAÇÃO

PARA QUE SERVE

Instrumento para planear o processo de investigação, ajudando a refletir sobre as hipóteses de investigação, instrumentos a utilizar e a informação a recolher de cada perfil de utilizador.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MODELO DE PLANO DE INVESTIGAÇÃO

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template "Plano de Investigação"
- Post-its
- Canetas e marcadores

DURAÇÃO

1 a 3 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Em grupo, refletir sobre os problemas em análise, utilizadores e calendário de projeto.

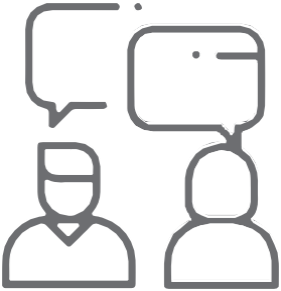
2. Definir a(s) pergunta(s) orientadora(s) da pesquisa.

3. Descrever as técnicas de investigação a usar para uma compreensão efetiva do espaço do problema.

4. Identificar o tipo de perfis/utilizadores que vamos recrutar. Devemos considerar que a amostragem de utilizadores a recrutar deve ser representativa do espaço do problema.

5. Identificar as tarefas a realizar, quem é o responsável e quais os recursos necessários.

6. Sistematizar e rever toda a informação do Plano de Investigação.



INVESTIGAR

ENTREVISTAS ETNOGRÁFICAS

PARA QUE SERVE

Entrevista etnográfica é uma ferramenta de investigação qualitativa que tem como objetivo explorar um tema junto de atores (utilizadores atuais e potenciais, funcionários, decisores, ou mesmo não utilizadores) predefinidos.

É útil para adquirir um conhecimento aprofundado sobre as pessoas no contexto do problema. Através de um conjunto de perguntas pré-estruturadas, o investigador (quem conduz a entrevista) vai compreender a forma como os atores se relacionam com o serviço em causa.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

ENTREVISTAS ETNOGRÁFICAS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Guião de entrevista
- Caneta e caderno para tirar notas
- Gravador
- Autorização de utilização de dados

DURAÇÃO

Entrevista: 45 a 120 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir o que se quer aprender e quais os temas a abordar durante a entrevista.

2. Definir qual o público-alvo.

3. Definir a amostra e agendar as entrevistas.

4. Criar um *Guião de entrevista*.

5. Preparar-se para gravar a entrevista (pedir autorização) ou tomar notas.

6. Começar com perguntas introdutórias.

7. Passar para perguntas que sejam factuais, que dêem informação concreta sobre questões de causa-efeito.

8. Incluir perguntas exploratórias (perguntas mais pessoais, sobre o estilo de vida ou motivações).

9. Enriquecer as notas de campo, após a entrevista.

10. Usar uma grelha para a análise da informação. Escrever relatório com conclusões.

INVESTIGAR

VISITA EXPLORATÓRIA

PARA QUE SERVE

A Visita Exploratória (também conhecida como *Service Safari*) é uma ferramenta ideal para utilizar durante a fase inicial da pesquisa. Permite uma compreensão inicial da experiência do ponto de vista do cidadão.

Durante a Visita Exploratória, é possível identificar pontos críticos e oportunidades de melhoria, compreendendo como é que o fluxo atual do serviço influencia, na prática, a experiência de utilização.

VISITA EXPLORATÓRIA

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Bloco de notas e caneta/lápis
- Marcadores e post-its
- Máquina fotográfica
- Template "Grelha de observação com cronologia"

DURAÇÃO

Preparação: 30 minutos
Visita: 1 hora*
Análise colaborativa da informação recolhida: 2 horas

* Mediante o serviço em análise poderão ser necessárias várias visitas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir que serviço vai "visitar".

2. Definir previamente a *grelha de observação* para tomar notas estruturadas durante a visita.

3. Explorar o serviço com sentido crítico - do ponto de vista dos utilizadores (cidadãos).

4. Fotografar alguns pontos de contacto (ter em atenção a necessidade de obter autorizações).

5. Ter particular atenção à interação de/com outros atores/intervenientes.

6. Descarregar as notas e organizá-las de acordo com os critérios definidos na *grelha de observação*.

7. Fazer uma análise colaborativa da informação recolhida.

Nota: para resultados mais eficientes a análise da informação deve ser feita colaborativamente com outros colegas.

INVESTIGAR

PERSONAS

PARA QUE SERVE

Personas motivam uma abordagem aos dados de investigação centrada nos utilizadores. São criadas para ajudar à tomada de decisão. São personagens (arquétipos) criadas para representar diferentes grupos de pessoas com base nas informações recolhidas durante a pesquisa. Refletem modelos mentais e necessidades reais, motivações, valores e interesses, objetivos e expectativas das pessoas que utilizam um serviço. A criação destes arquétipos ajuda a desenvolver empatia com as circunstâncias e objetivos de diferentes grupos de atores.

PERSONAS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Conhecimento dos dados descobertos durante a fase de investigação
• Template Personas (criar uma ficha para cada *persona* ajustada ao âmbito do projeto)
• Papel, canetas e marcadores

DURAÇÃO

60 a 120 minutos

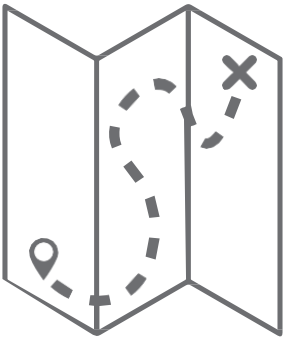
COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. As *personas* são criadas com base em pesquisa, representam um trabalho de síntese sobre os tipos de utilizadores identificados, agrupando-os em arquétipos para gerar empatia com as suas necessidades.

2. Criar uma história que integre informação relevante sobre o grupo de utilizadores que representa, por exemplo, quais a suas atitudes, crenças ou formas de estar, como usam o sistema, como o seu comportamento e escolhas afetam a sua experiência com o serviço.

3. É aconselhável usar títulos sobre o tipo de utilizador e o seu comportamento e padrão de pensamento (como ocupação, *hobbies* e interesses, frustrações, motivações e necessidades), em vez de usar dados demográficos (como nome, idade e género).

4. De acordo com o âmbito do projeto, adicionar outros dados relevantes para o tema em análise.



INVESTIGAR

MAPA DE JORNADA DE UTILIZADOR

PARA QUE SERVE

Mapear a experiência dos intervenientes durante a sua jornada emocional e motivações, o contexto específico, os canais e pontos de contacto, os pontos críticos (ou "pontos de dor"), "modelos mentais" entre outros, dependendo do grau de profundidade que seja pretendido.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

MAPA DE JORNADA DE UTILIZADOR

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Template "Mapa de Jornada de Utilizador" (versão simples)
• Template "Mapa de Jornada de Utilizador" (versão completa) / rolo de papel / folhas com tamanho entre A3 e A2
• Marcadores e post-its

DURAÇÃO

Preparação: 30 minutos
Mapeamento: 90 minutos a 1 dia, dependendo da complexidade da jornada e/ou serviço

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir sobre quem (que ator?) estamos a mapear a jornada e em que contexto: qual o seu objetivo?

2. Identificar os principais pontos de contacto entre este ator e o serviço.

3. Definir o grau de detalhe que pretendemos: o que vamos mapear? Ações? Emoções? Motivações? Necessidades? Outros aspectos?

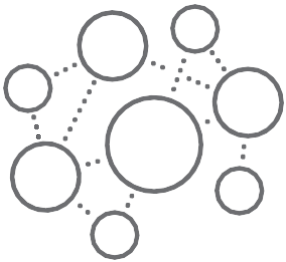
4. Começar por mapear os pressupostos (o que já sabemos) e identificar o que necessitamos de saber.

5. Pesquisar junto de atores com o mesmo perfil e objetivo (para este efeito pode-se usar entrevistas etnográficas).

6. Completar e/ou corrigir o Mapa de Jornada mediante as informações recolhidas, com especial foco na identificação de pontos críticos.

7. Identificar os diversos canais e pontos de contacto utilizados ao longo da jornada.

8. Identificar dos pontos críticos (problemas) e os momentos positivos da experiência.



INVESTIGAR

DIAGRAMA DE AFINIDADES

PARA QUE SERVE

Promove uma análise colaborativa dos dados, a partir de histórias de utilizador (por exemplo, extraídas de entrevistas) esta ferramenta ajuda as equipas de projeto a identificar quais os temas abrangentes, o resultado das interações com os utilizadores (problemas, pontos críticos, etc.), assim como, as observações e os *insights*. Desta forma, contribui para o conhecimento coletivo do projeto, estimula a criatividade e facilita o aparecimento de novas ideias e oportunidades a explorar em fases futuras do projeto.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

DIAGRAMA DE AFINIDADES

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Post-its
- Marcadores
- Informação de investigação

DURAÇÃO

30 minutos a 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Transferir informação relevante para post-its.

2. Numa parede dispor todos os post-its de modo a que possam ser facilmente visualizados pela equipa.

3. Começar pela informação mais elementar e simples.

4. Cada informação deve ser escrita num post-it individual.

5. Cada participante lê os post-its e agrupa-os de acordo com as afinidades que evidenciam entre si (individualmente ou em grupo)

6. Com a informação agrupada, classificar cada grupo, procurando ligações ou relações entre os diferentes grupos.

7. As notas são então agrupadas com base nas afinidades, que se formam em temas baseados na pesquisa.

8. De acordo com os objetivos da atividade, pode-se promover uma votação para identificar áreas de intervenção com maior potencial.

COCRIAR

COCRIAR

Cocriar garante a **participação** decisiva de **todos os parceiros que são abrangidos pelo desafio** e que podem, por isso, contribuir para a sua superação.Também permite potenciar a implementação futura da solução e derrubar silos dentro da organização.

COCRIAR

COMO PODEMOS NÓS

GERAÇÃO DE IDEIAS:
“SIM, E...”

GERAÇÃO DE IDEIAS:
DESENHO DAS MAÇÃS

BRAINSTORMING

VOTAÇÃO POR PONTOS

BRAINWRITING

MATRIZ IMPACTO vs. ESFORÇO

ORDENAÇÃO DE CARTAS

CENÁRIOS DE SERVIÇO

Aceda ao nosso site para saber mais: **https://labx.gov.pt**

COCRIAR

COMO PODEMOS NÓS

PARA QUE SERVE

Serve para reformular o desafio, definindo qual o problema a resolver, para quem e qual o objetivo. Abre a possibilidade para a resolução de problemas de acordo com diferentes perspetivas.
Atividade de pré-ideação, onde se analisa o conhecimento sobre a área de problema, posto a descoberto durante a Fase Investigar, com o objetivo de o reformular sob forma de perguntas **"Como podemos nós...?" (do inglês *"How might we...?"*). As perguntas "Como podemos nós" (CPN)** são perguntas curtas que fornecem a matéria-prima para atividades de *brainstorming* - são as sementes para a ideação (Fase Cocriar).

COMO PODEMOS NÓS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Template "Como Podemos Nós..."
• Mapa de Diagnóstico do Problema já preenchido com informações extraídas da pesquisa
• Canetas

DURAÇÃO

30 minutos a 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Analisar o **Mapa de Diagnóstico do Problema** e as histórias dos utilizadores recolhidas durante a *Fase Investigar*, com o objetivo de identificar qual o principal desafio (ou desafios) a resolver.

2. Na formulação das perguntas "Como Podemos Nós" (CPN) responder primeiro a algumas questões estruturais (que se encontram no template do **Mapa de Diagnóstico do Problema**).

3. Observar os momentos particulares das histórias de utilizadores e do *Mapa de Diagnóstico do Problema* que gostaria de resolver e converta-os em desafios de design, sob a forma de perguntas CPN.

4. Crie CPNs que sejam abrangentes o suficiente para que haja uma ampla gama de soluções, mas, simultaneamente, sejam específicos para que o grupo de trabalho tenha algumas restrições e limites úteis.

5. Pode usar um sistema de votação para escolher a pergunta CPN que o grupo irá trabalhar, estabelecendo prioridades.

COCRIAR

GERAÇÃO DE IDEIAS: "SIM, E..."

PARA QUE SERVE

"Sim, mas... Sim e..." é um exercício muito utilizado no teatro de improviso que sugere que um participante deve aceitar o que outro participante diz ("sim") e depois expandir essa linha de pensamento ("e..."), garantindo um fluxo comunicacional descomprometido, fluído, positivo e, também, divertido.
Em ambiente de trabalho de grupo, responder **"Sim, e..."** incentiva as pessoas a ouvir e a serem mais recetivas às ideias dos outros, construindo ideias que pertencem ao grupo e não apenas de um dos seus elementos. Apela assim ao trabalho colaborativo, ao envolvimento coletivo na solução encontrada, à escuta ativa e ao *feedback* construtivo.

GERAÇÃO DE IDEIAS: **“SIM, E...”**

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Sem materiais

DURAÇÃO

10 a 15 minutos:

• Podem-se fazer várias rondas, para “Sim, mas...” e “Sim e...” de 1 ou 2 minutos cada;

• 5 minutos de reflexão coletiva.

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Organizar o grupo em pares que ficam de pé, frente a frente.

2. Pedir aos pares para escolherem uma atividade que vão fazer juntos.

3. O exercício tem duas partes. Na primeira parte, os pares iniciam sempre as respostas à sugestões feitas com “Sim, mas...”, na segunda parte da atividade todos iniciam as suas sugestões com “Sim e...”

4. Explicar que o exercício é um “pingue-pongue” de palavras.

5. Ao fim de 1 ou 2 minutos, começar a segunda parte da atividade, dando instruções ao grupo para agora dizer “Sim, e...”.

6. Passados 1 ou 2 minutos, parar novamente o exercício. É tempo de promover uma breve reflexão coletiva.

COCRIAR

GERAÇÃO DE IDEIAS: DESENHO DAS MAÇÃS

PARA QUE SERVE

O formato é simples. Durante um período de tempo curto e predefinido, os elementos dos grupos de trabalho vão desenhando, alternadamente, maçãs até completarem uma grelha que lhes é fornecida, sendo que não podem desenhar duas maçãs iguais. No final do exercício o grupo reflete sobre os desenhos e sobre o que aprenderam. Este exercício é uma excelente ferramenta demonstrativa para "aquecer" o grupo antes da fase de ideação. A pressão do tempo e a obrigatoriedade de desenhar maçãs diferentes de todas as anteriores, produz resultados interessantes, pois permite fomentar pensamento divergente (essencial para atividades criativas) e demonstrar os princípios-chave para a geração de ideias e criatividade.

GERAÇÃO DE IDEIAS:
DESENHO DAS MAÇÃS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Canetas Coloridas (1 por pessoa)
- Papel de *Flipchart* ou folhas A3/A2 (1 por grupo)
- Relógio/cronómetro

DURAÇÃO

5 a 15 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Dividir os participantes em grupos de 4 a 6 pessoas.

2. Entregar a cada grupo as canetas, preferencialmente de cores variadas, e uma folha de *flipchart* dividida em 6 linhas e 5 colunas, formando 30 quadrados.

3. Em silêncio, cada pessoa desenha uma maçã num quadrado e passa a folha a outro colega do seu grupo. Deverá tentar preencher os 30 quadrados da folha. Não podem desenhar 2 maçãs iguais.

4. O tempo limite definido é multiplicar 30seg por cada elemento do grupo. Assim um grupo de 5 pessoas, teria 2min a 30seg para completar o exercício.

5. Encerrar o exercício quando todos os grupos preencherem a folha ou o tempo acabar.

6. Facilitar uma discussão com todos os grupos, sobre o que aprenderam com o exercício. Pedir a cada grupo para mostrar a sua folha aos outros grupos. Lançar algumas perguntas para reflexão: o que têm de comum os desenhos dos diferentes grupos? Quando é que os desenhos começaram a ser mais criativos?

COCRIAR

BRAINSTORMING

PARA QUE SERVE

É dos métodos mais famosos, familiares e rápidos para gerar ideias. Realizado em grupo o *brainstorming* - "tempestade de ideias" - é um processo criativo conduzido por um facilitador, responsável por estimular a criatividade, sem deixar que o grupo perca o foco e por criar um ambiente onde os participantes se sintam à vontade para contribuir com ideias em resposta a um desafio.

Com base num tema ou problema, geralmente apresentado como uma hipótese ou pergunta "Como podemos nós…?", promove-se uma troca de ideias. O facilitador ou os próprios participantes anotam todas as ideias resultantes do processo.

BRAINSTORMING

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Flipchart
- Post-its
- Marcadores
- Template “Como podemos nós... ?”

DURAÇÃO

15 a 30 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Identificar o problema que pretendem resolver. Selecionar um grupo de 6 a 12 participantes.

2. Convém que os participantes tenham um conhecimento prévio do problema. É importante que estes possam ir pensando em ideias ou soluções para o problema em análise.

3. No início da sessão, começar por escrever o enunciado do problema num local visível para todos. Usar uma pergunta “Como podemos nós…?”.

4. Explicar as regras do *brainstorming*.

5. Dar 2min iniciais para que todos possam refletir e pensar nas ideias.

6. Individualmente colocar as ideias por post-its, que deve ser colado num quadro ou parede.

7. Encorajar todos a participar e a desenvolver as ideias dos outros.

8. Criar um sistema de votação para selecionar as melhores ideias.

COCRIAR

BRAINWRITING

PARA QUE SERVE

Brainwriting é uma técnica criativa de geração colaborativa de ideias, em que os elementos do grupo escrevem as suas ideias, individualmente e em silêncio, e promove o uso de contributos dos colegas para melhorar as ideias iniciais, antes de as discutir verbalmente.

O *brainwriting* é mais adequado para temas complexos, para problemas que gerem conflitos de interesses ou para quando é necessário assegurar uma participação proporcional de todos, independentemente do tipo de perfil que possam ter, extrovertido ou introvertido. Este exercício tem a vantagem de permitir que todas as pessoas contribuam com ideias e de não serem influenciadas pelas ideias dos outros.

BRAINWRITING

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Rolo de papel ou folhas com tamanho entre A3 e A2 ou Template Brainwriting
- Post-its
- Canetas e marcadores
- Etiquetas pequenas redondas e coloridas

DURAÇÃO

Duração total: 30 a 60 minutos

- **Ideação:** 10 a 20 minutos (2 a 3 rondas)
- **Reformulação final:** 5 minutos
- **Colar ideias e agrupar:** 5 a 10 minutos
- **Votação e discussão:** 10 a 25 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Identificar claramente o problema/desafio que pretendem trabalhar.

2. Distribuir um modelo para geração colaborativa de ideias, marcadores e um conjunto de post-its por pessoa.

3. Em silêncio e individualmente, escrever uma ideia para resolver o desafio que têm em mãos.

4. Quando o tempo terminar, informar o grupo para passar a folha para o colega seguinte. Têm mais 3 minutos para dar contributos que melhorem as ideias iniciais.

5. O facilitador decide quantas rondas fazer.

6. Incorporar os contributos e reformular as "ideias iniciais".

7. Colar as "ideias finais" numa folha grande ou na parede e organizá-las em grupos, por afinidade entre elas.

8. Criar um sistema de votação para selecionar as ideias.

9. Pedir ao grupo para discutir livremente os resultados.

COCRIAR

ORDENAÇÃO DE CARTAS

PARA QUE SERVE

A Ordenação de Cartas (mais conhecido como *Card Sorting*) é útil para avaliar a forma como as pessoas estruturam a informação de um sistema. É usada para a definição da arquitetura de informação, necessária para estruturar produtos ou serviços digitais e o objetivo é agrupar e categorizar cartas de acordo com as suas semelhanças. Trata-se de um processo cognitivo, onde o utilizador organiza as suas experiências e expectativas face ao sistema que as suporta, de forma a construir uma ordem que reflita o seu próprio modelo mental.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

ORDENAÇÃO DE CARTAS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Inventariar potenciais funcionalidades e conteúdo do projeto e colocá-las em diferentes cartas (no máximo 50 cartas)
• Uma parede ou mesa onde os utilizadores possam espalhar e ordenar as cartas

DURAÇÃO

30 a 90 minutos por utilizador
(a ferramenta pode ser aplicada individualmente ou em grupos. Nos projetos mais complexos usa-se também na Fase Investigar para definir prioridades de intervenção)

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Parte 1 | PREPARAÇÃO

1. Seleção de conteúdo: fazer um inventário prévio do conteúdo (funcionalidades) que pretende avaliar. Cada carta deve conter uma breve descrição do conteúdo.
2. Seleção de participantes: recrutar utilizadores, pois estes têm um impacto significativo nos resultados. Com 15 a 20 participantes consegue-se identificar 90% da amostragem.
3. Seleção do tipo de exercício: **Aberto** (utilizadores criam as categorias); **Fechado** (utilizadores organizam as cartas de acordo com categorias predefinidas); **Híbrido** (utilizadores organizam categorias predefinidas e podem criar as suas próprias).

2. Parte 2 | REALIZAÇÃO

1. Apresentar a ferramenta e quais os seus objetivos.
2. Pedir ao utilizador para agrupar as cartas que estão relacionadas, de acordo com o seu ponto de vista.
3. Ao terminar a ordenação, registar as escolhas do utilizador.

3. Parte 3 | ANÁLISE

1. Análisar os resultados e escrever relatório com as conclusões.

Aceda ao nosso site para saber mais: **https://labx.gov.pt**

COCRIAR

VOTAÇÃO POR PONTOS

PARA QUE SERVE

Método rápido para selecionar as ideias que apresentem um maior potencial para um determinado grupo, de acordo com os critérios que se entendam definir.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

VOTAÇÃO POR PONTOS

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Parede ou quadro branco digital (para sessões online) com as ideias agrupadas
• Autocolantes coloridos ou marcadores

DURAÇÃO

15 a 20 minutos

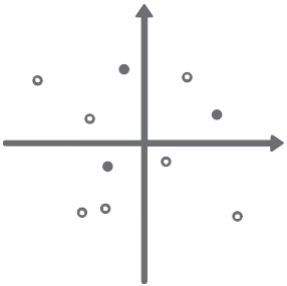
COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Atribuir 3 votos a cada elemento do grupo. O número de votos pode ser visível de acordo com o número de ideias em análise.

2. Definir quais os critérios de votação (por exemplo, as ideias mais disruptivas, as mais fáceis de implementar ou, simplesmente, as melhores ideias).

3. Individualmente, cada participante analisa todas as ideias expostas e atribui um voto a cada uma das 3 ideias que considere ter maior potencial de acordo com os critérios definidos inicialmente.

4. Depois de todos votarem, são selecionadas as ideias mais votadas.



COCRIAR

MATRIZ IMPACTO vs. ESFORÇO

PARA QUE SERVE

A **Matriz de Impacto vs.Esforço** é um diagrama de eixos que nos permite categorizar cada ideia mediante:

1. O seu impacto na melhoria do serviço e da satisfação do cidadão;
2. O esforço (recursos humanos, financeiros, temporais, etc.) para implementar.

Normalmente, é utilizado depois de um *brainstorming,* onde várias ideias são geradas, permitindo à equipa de desenvolvimento focar-se em ideias que estejam dentro de determinado quadrante.

MATRIZ IMPACTO vs. ESFORÇO

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Fita-cola de pintor e post-its
  - ou, Flip Chart e marcadores
  - ou, modelo predefinido, digital/impresso da Matriz de Impacto vs Esforço

DURAÇÃO

20 a 60 minutos

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir os critérios de implementação do projeto - estabelecer em equipa quais são e qual o grau de valorização de cada critério (por exemplo, inovação, facilidade de implementação, recursos necessários, impacto, etc.).

2. Criar a matriz definindo os eixos de decisão e a escala de cada um. Pode ser materializada numa parede (utilizando fita-cola a representar os eixos), numa folha grande (por exemplo, flip chart), ou em suporte digital, de acordo com os recursos disponíveis.

3. Em grupo, ler as ideias geradas no *brainstorming* e colocá-las nos respetivos quadrantes. Repetir este passo as vezes que forem necessárias até o grupo acordar com o posicionamento das ideias na matriz.

4. Verificar o grupo de ideias presente no quadrante que entrega maior valor. Em teoria, as ideias com maior potencial são as que têm maior impacto e representam menor esforço de implementação.

COCRIAR

CENÁRIOS DE SERVIÇO

PARA QUE SERVE

Partindo do conhecimento gerado e da experiência adquirida no terreno, a equipa de projeto pode imaginar como operar melhorias na experiência do serviço atual. Tratam-se de histórias curtas que tentam prever como é que uma Persona irá atingir um determinado objetivo usando o serviço.

São usados para desenvolver e validar conceitos, idealizar a "experiência perfeita" e ajudar a definir os requisitos que devem ser cumpridos para conseguir proporcionar essa experiência. É uma excelente ferramenta para perceber como a organização, deverá operar para responder às expectativas dos utilizadores.

CENÁRIOS DE SERVIÇO

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Conhecimento gerado pela pesquisa feita durante a *Fase Investigar*
• Post-its
• Canetas/marcadores

DURAÇÃO

1 a 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Identificar a(s) *persona(s)* que servirão de base ao cenário.

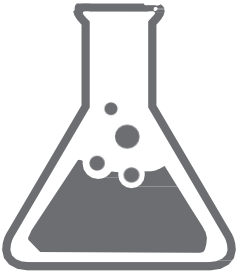
2. Definir o problema. Explorar quais as situações que a *persona* poderá enfrentar.

3. Identificar os elementos necessários para contar a história: **contexto** do serviço; **enredo** (desafios, objetivos e ações necessárias para atingir objetivos); **pontos de contacto** com o serviço; **resultado** esperado.

4. Escrever a história considerando:
   a. A utilização do modelo "Mapa de Empatia", de forma a visualizar e articular, passo-a-passo, o que sabemos sobre uma determinada *persona*.

   b. Descrever a experiência e não os detalhes das funcionalidades ou dos dispositivos.

   c. Focar em "o que acontece" e evitar detalhes de "como acontece".



EXPERIMENTAR

A **experimentação** garante que podemos, a uma escala controlada, **testar antes de implementar, diminuindo as margens de risco** e **aprendendo com os erros** revelados por uma determinada proposta de solução.

EXPERIMENTAR

EXPERIMENTAR

STORYBOARDING

PROTOTIPAGEM:
DEMONSTRAÇÃO EM MAQUETE

PROTOTIPAGEM:
ENCENAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

DIAGRAMA DO SERVIÇO

DIAGRAMA DE MODELO DE NEGÓCIO

Aceda ao nosso site para saber mais: **https://labx.gov.pt**

EXPERIMENTAR

STORYBOARDING

PARA QUE SERVE

O ***Storyboard*** é composto por uma série de desenhos, em ordem cronológica, que ilustram as principais etapas e ações de um serviço. Pode ser construído de diferentes formas, mas o mais comum é a história em banda desenhada. Os desenhos, por mais simples que sejam, facilitam a visualização e o entendimento de toda a dinâmica do serviço proposto.

O ***Storyboard*** é um excelente complemento visual à ferramenta Cenários de Serviço, mas pode, também, ser usado de forma autónoma.

STORYBOARDING

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template *"Storyboard"*
- Lápis e canetas de cor

DURAÇÃO

60 a 120 minutos

Preparação: no mínimo 1hora, para pensar nas principais soluções do serviço a serem apresentadas nas cenas do *storyboard*.

Execução: de 3 horas a 8 horas, para desenhar as principais etapas do serviço.

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

Pensar e desenhar os 5 momentos que compõem a história:

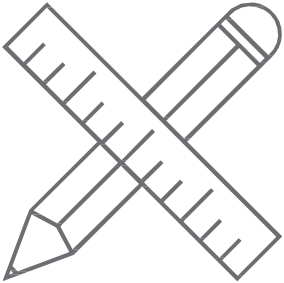
1. Apresentar a personagem (utilizador).

2. Mostrar a sua rotina (problema), como ela se sente e o que diz nestes momentos.

3. Apresentar o acontecimento que vem quebrar a rotina (novo produto/serviço).

4. Focar de que modo a mudança é recebida (benefícios).

5. Terminar com a implementação da nova rotina (utilização do novo produto ou serviço), como a personagem se sente e o que diz nestes momentos.



EXPERIMENTAR

PROTOTIPAGEM: **DEMONSTRAÇÃO EM MAQUETE**

PARA QUE SERVE

Representação de ideias e soluções através de peças de *Lego®*, *Playmobil®*, pedaços de papel ou cartão, imaginando os vários momentos de interação entre o cidadão e o serviço.

Funciona como método para perceber melhor os sistemas novos e/ou complexos, para criar novas ideias e criar empatia com os intervenientes no sistema.

LABX CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PROTOTIPAGEM: **DEMONSTRAÇÃO EM MAQUETE**

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- *Lego® / Playmobil®*
- Cartão
- Marcadores e canetas
- Tesouras e cola
- Plasticina
- Post-its
- Outros materiais de prototipagem que tenha disponíveis

DURAÇÃO

90 minutos (mas variável consoante a interação)

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir o serviço a prototipar.

2. Começar por contar uma história simples que seja o *trigger* para iniciar a construção do protótipo utilizando as peças *Lego®* ou *Playmobil®*.

3. Criar os pontos de contacto, os percursos e as personagens intervenientes.

4. *Play*! - simular o serviço (*Desktop Walkthrough)* construindo momentos e pontos de contacto, acrescentando intervenientes mediante as necessidades verificadas ao longo do processo.

5. Analisar e retirar aprendizagens.

6. Repetir o *Desktop Walkthrough* as vezes que considerar necessárias.

EXPERIMENTAR

PROTOTIPAGEM: **ENCENAÇÃO DA EXPERIÊNCIA**

PARA QUE SERVE

Encenação da experiência do serviço à escala humana, usando objetos simples e dramatização. Também conhecido como ***Role Play***, é um tipo de protótipo que não só é muito fácil de criar, como muito rapidamente ajuda a dar uma ideia sobre a experiência ou produto que se quer criar.

Pode-se aprender muito sobre o desafio a resolver ao encenar diferentes papéis, mesmo sem sair do escritório.

PROTOTIPAGEM: **ENCENAÇÃO DA EXPERIÊNCIA**

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Espaço, objetos simples (mediante os objetivos da ação)

DURAÇÃO

Variável consoante o grau de profundidade pretendido ou o número de objetivos / situações a prototipar. Não deve exceder os 5 minutos por ação.

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir os diversos passos (etapas do serviço) a prototipar.

2. Alocar papéis - quem é o utilizador (definir contexto, estado de espírito, objetivo), quem é o prestador, quem serão os observadores (gravar um vídeo, tomar notas, etc.).

3. Construir o cenário - providenciar o espaço e os objetos necessários.

4. Iniciar o *Role Play*, não excedendo mais do que 5 minutos por ação.

5. Analisar e retirar aprendizagens.

6. Repetir o *Role Play* as vezes que considerar necessárias.

EXPERIMENTAR

DIAGRAMA DO SERVIÇO
| *Service Blueprint*

PARA QUE SERVE

O ***Diagrama do Serviço (Service Blueprint)*** é uma ferramenta de visualização acessível que reúne várias perspetivas de como o serviço atual funciona ou o que precisará ser alterado para que uma visão de serviço futura seja realizada. Resume o serviço a ser prestado ao cidadão, os processos internos e respetivos atores envolvidos.

É uma forma sistemática e visual de perceber a interação com os pontos de contacto e de que forma estes se refletem nos processos internos do lado do prestador do serviço.

Em síntese, o ***Service Blueprint*** é um ***roadmap*** estratégico que, de uma forma sintética e visual, permite guiar toda a equipa na entrega do serviço.

DIAGRAMA DO SERVIÇO
| Service Blueprint

MATERIAIS NECESSÁRIOS

• Template *"Service Blueprint"* (impressão de grandes dimensões)
  • Rolo de papel com mais de 1m
  • Ferramenta digital, como o Miro ou Mural
• Post-its e marcadores.

DURAÇÃO

Mínimo 60 minutos, podendo estender-se até 1 dia ou mais mediante o grau de pormenor das ações internas ou duração / dimensão do serviço.

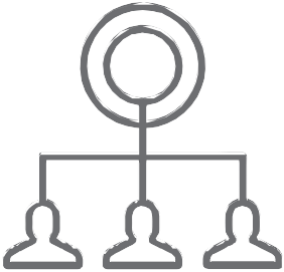
COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Criar o mapa da experiência desejada (um mapa da jornada do cidadão) definindo a Primeira Linha / *Frontstage*.

2. Associar a cada momento da experiência desejada as ações necessárias para implementar essa experiência por parte da equipa do prestador de serviço - definição dos Bastidores / *Backstage*.

3. Identificar e depois definir e / ou desenvolver os Pontos de Contacto do cidadão com o serviço. Permite saber quando, onde e como interagir com o cidadão, uma vez que um Ponto de Contacto (*Touchpoint*) é uma qualquer forma de interação entre o utente e o serviço. Podem ser físicos (contacto pessoal) ou digitais (por exemplo: website ou aplicação móvel (app), estando diretamente associados aos objetivos e necessidades das diversas etapas do serviço.

4. Testar o *Service Blueprint*, aprender e realizar as correções / afinações necessárias para a implementação real do serviço.



EXPERIMENTAR

DIAGRAMA DE MODELO DE NEGÓCIO | *Business Model Canvas*

PARA QUE SERVE

O **Diagrama de Modelo de Negócio (*Business Model Canvas*)** descreve a lógica de criação, captura e geração de valor por parte de uma organização ou serviço. É uma excelente ferramenta para preencher, colaborativamente, com as principais partes interessadas. Dada a sua componente visual e a forma de organização dos 9 blocos estratégicos que o compõem, este modelo permite compreender facilmente as relações existentes entre cada bloco.

Estas características fazem que seja uma ferramenta muito utilizada para análise de novas ideias ou conceitos bem como para analisar a causa-efeito de pequenas alterações que podem ser introduzidas.

DIAGRAMA DE MODELO DE NEGÓCIO
| Business Model Canvas

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Template *"Business Model Canvas"*
- Post-its
- Canetas ou marcadores

DURAÇÃO

60 minutos a 2 horas

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

Preenchimento de cada uma das secções:

1. Segmentos de clientes: definir quem são os clientes.

2. Proposta de valor: definir os produtos, os serviços e o valor para os clientes.

3. Canais de distribuição: definir de que forma os serviços serão conhecidos.

4. Relações com os Clientes: definir como fazer para manter uma boa relação com os clientes.

5. Fontes de Receita: definir como e quanto se pagará pelos produtos e serviços.

6. Recursos-Chave: identificar os recursos necessários.

7. Atividades-Chave: identificar as ações necessárias.

8. Parceiros-Chave: identificar parceiros e fornecedores.

9. Estrutura de custos: identificar quais os custos.

CENTRO
PARA A INOVAÇÃO
NO SETOR PÚBLICO

site: www.labx.gov.pt
e-mail: labx@labx.gov.pt
Facebook: facebook.com/labx.gov.pt/
LinkedIn: linkedin.com/company/labx-govpt/
X: twitter.com/LabX_govpt
Youtube: youtube.com/LabX
Instagram: instagram.com/labx_centroinovacaospublico/