

INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: DESENHO DE SERVIÇOS

A capacitação “Desenho de Serviços” é uma oficina prática, implementado em regime de e-learning, e que pretende desenvolver as competências práticas fundamentais ao processo de (re)desenho de serviços públicos, com uma forte componente de trabalho prático colaborativo.

OBJETIVOS:

- Capacitar os participantes para a compreensão, criação e desenvolvimento de serviços inovadores.
- Repensar os serviços públicos com base nas necessidades, motivações e comportamentos de cidadãos e funcionários.
- Desenvolver a capacidade de aplicar várias ferramentas para descoberta e resolução de problemas associados aos serviços públicos, a fim de inovar e gerar novas propostas de valor.
- Dinamizar projetos de inovação no âmbito dos serviços públicos, através da liderança e facilitação de novas formas de trabalhar adoptadas pelas equipas de projeto.

DESTINATÁRIOS:

- Técnicos e Dirigentes de entidades da Administração Pública.

MODELO PEDAGÓGICO:

Sessões online síncronas:

Sessões em formato de reunião utilizando o MS Teams. Nestas sessões serão apresentados conceitos base, lançadas as atividades de grupo e realizadas apresentações de resultados. Nestas sessões, o trabalho prático colaborativo será desenvolvido na aplicação MURAL mediante link de acesso específico para cada grupo.

Auto-estudo:

Leitura de conteúdos pedagógicos e outros recursos de suporte. Estes materiais estão disponíveis na plataforma da Academia AMA.

Trabalho colaborativo:

Sessões de trabalho em grupo a desenvolver em salas específicas nas aplicações MS Teams e MURAL, e na implementação, no terreno, de atividades com partes interessadas.

SESSÕES SÍNCRONAS:

08 Nov | 10h – 11h 20 Nov | 10h – 13h
13 Nov | 10h – 12h 27 Nov | 10h – 11h

Notas:

Ao longo do curso serão ainda realizadas sessões de acompanhamento dos grupos de trabalho.

ESTRUTURA DO CURSO:

0. Introdução à metodologia

1. Investigar

- Mapa de Diagnóstico do Problema
- Plano de Investigação

2. Cocriar

- Como Podemos Nós?
- Geração de Ideias
- Seleção de ideias

3. Experimentar

- Desenvolvimento de protótipos
- Ciclos de iteração

CALENDÁRIO:

Entre 8 e 27 de novembro

DURAÇÃO:

18 horas, incluindo:

- 7 horas sessões online síncronas
- 11 horas auto-estudo e trabalho colaborativo

CERTIFICAÇÃO:

Capacitação certificada pela Academia AMA.

INSCRIÇÃO:

As inscrições estão abertas até o dia 27 de outubro e devem ser efetuadas neste link:

[Ficha de inscrição](#)

e-learning