

Jornadas de Acessibilidade e Usabilidade Digital da AP 2023

9 e 10 de novembro

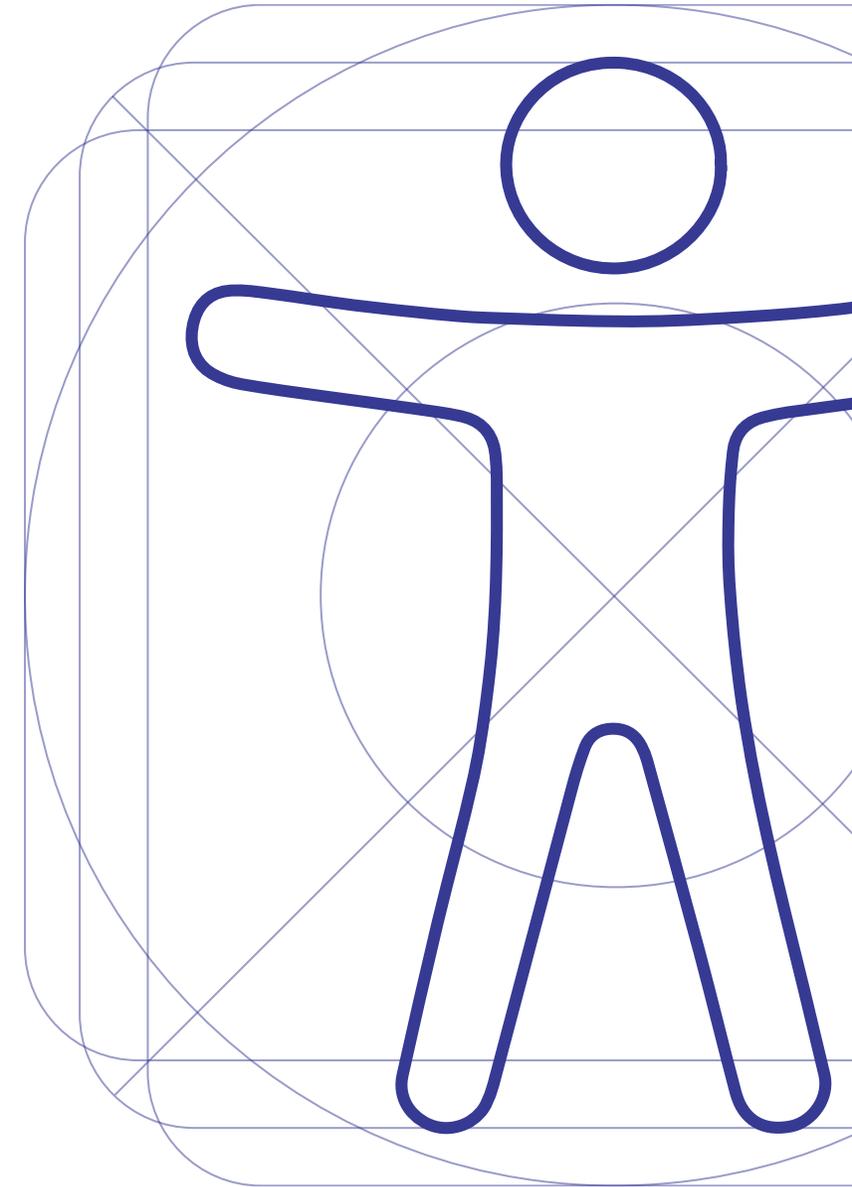


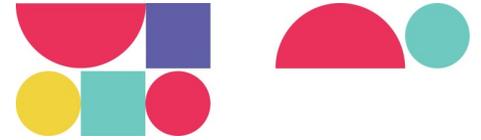
User Research



Rui Carneiro

Analista e Designer de Serviços
LabX – Centro para a Inovação no Setor Público





Quem somos

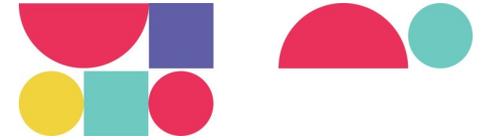
O Centro para a Inovação para o Setor Público – LabX

É uma equipa inserida na Agência para a Modernização Administrativa, criado em outubro de 2016.

Missão

Desenvolver o ecossistema de inovação no setor público, promover a simplificação e os processos participativos para ir ao encontro das reais necessidades de cidadãos e empresas.





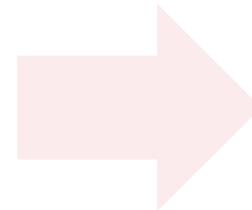
O que fazemos

INOVAÇÃO



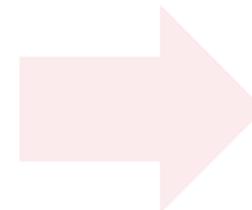
Criar com as entidades as condições para a implementação de soluções inovadoras.

SIMPLIFICAÇÃO



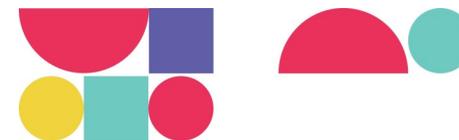
Simplificar em permanência a atividade administrativa.

PARTICIPAÇÃO



Aproximar a administração pública das pessoas e dos seus trabalhadores.

Metodologia LabX



INVESTIGAR



Definir a **área do problema**: conhecer a experiência dos **cidadãos** na utilização dos serviços públicos, para **identificar** as suas *reais* **necessidades**.

CONCEBER



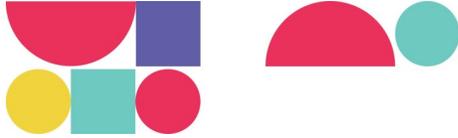
Cocriar soluções com todas as partes interessadas que **melhorem a relação do cidadão com os serviços públicos** e aumentem a sua **eficiência**.

EXPERIMENTAR



Prototipar e testar soluções em ambiente controlado, melhorando-as de forma **incremental e iterativa**, para gerar **confiança antes da implementação** em larga escala.





Princípios orientadores



APRENDER
SOBRE E COM
OS CIDADÃOS



RECOLHER
INFORMAÇÃO E
ENCONTRAR PADRÕES



APRESENTAR
PROVAS PARA
INFORMAR DECISÕES

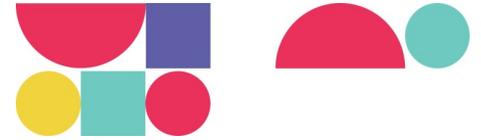


MATERIALIZAR
IDEIAS PARA AS
VALIDAR



EXPERIMENTAR
PARA
MELHORAR

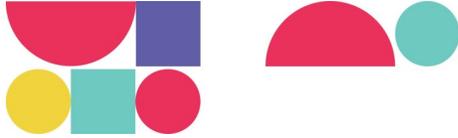




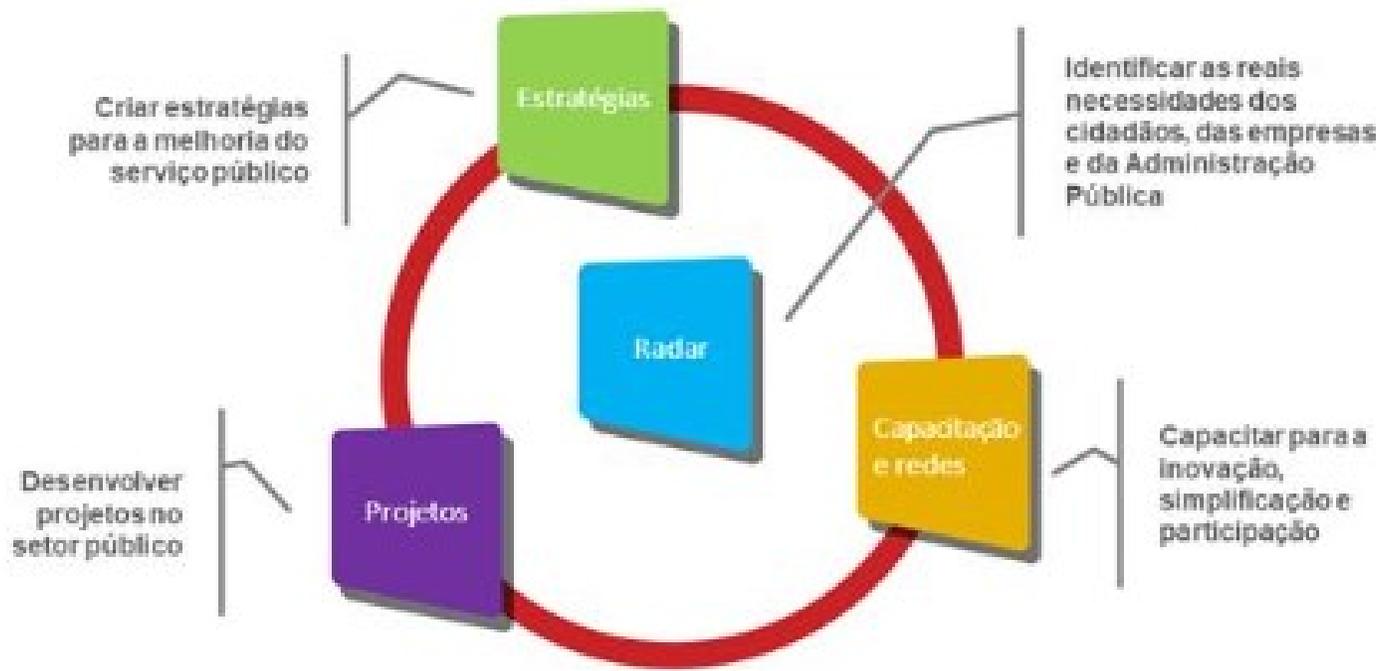
Como fazemos

- Utilizando abordagens baseadas no desenvolvimento de competências;
- Desenvolvendo competências nos trabalhadores públicos;
- Promovendo redes colaborativas;
- Ligando as Entidades Públicas, a Academia, a Comunidade Científica e a Sociedade Civil;
- Criando e capacitando equipas de inovação e experimentação.

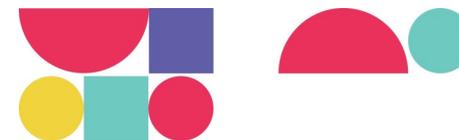




Como fazemos



Projetos



- **Integrar Valoriza**

Reforçar as políticas de acolhimento e a integração de pessoas imigrantes em Portugal;

- **Acelerador de auto atendimento**

Uma solução para potenciar a autonomia e aptidão dos cidadãos no uso de serviços públicos digitais;

- **Guia Metodológico para os serviços públicos baseados em Direitos Humanos**

Prevê, nos processos de monitorização e avaliação, a auscultação de grupos específicos, seja através de avaliação de satisfação, testes de usabilidade e acessibilidade, de modo a garantir a manutenção dos níveis de serviço e a sua melhoria contínua.



Obrigado!

