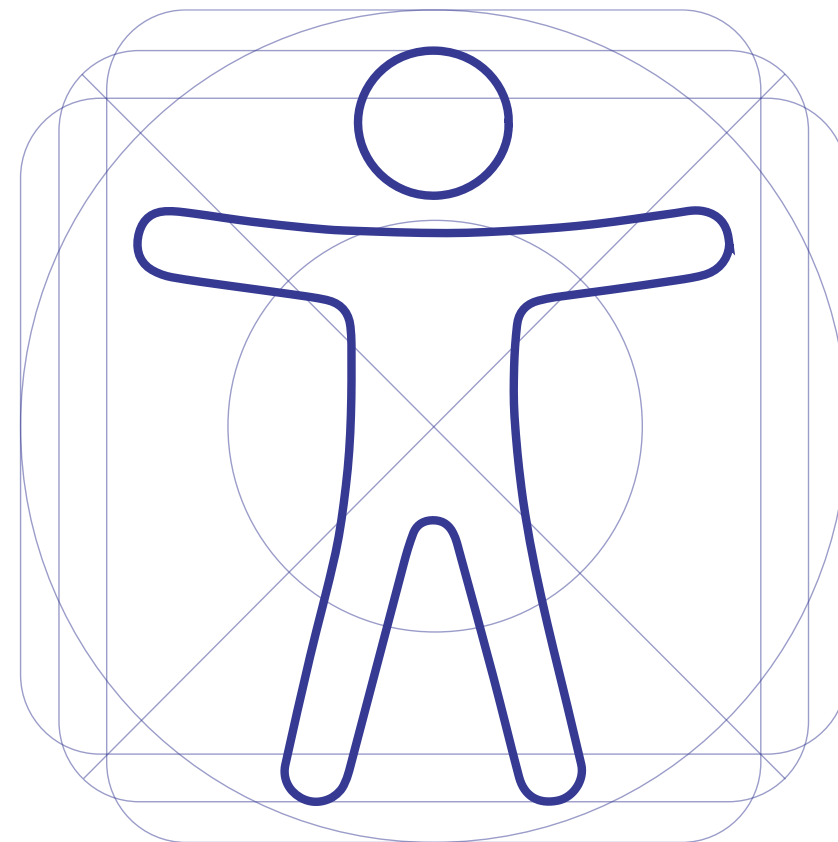


# Jornadas de Acessibilidade e Usabilidade Digital da AP 2023

9 e 10 de novembro

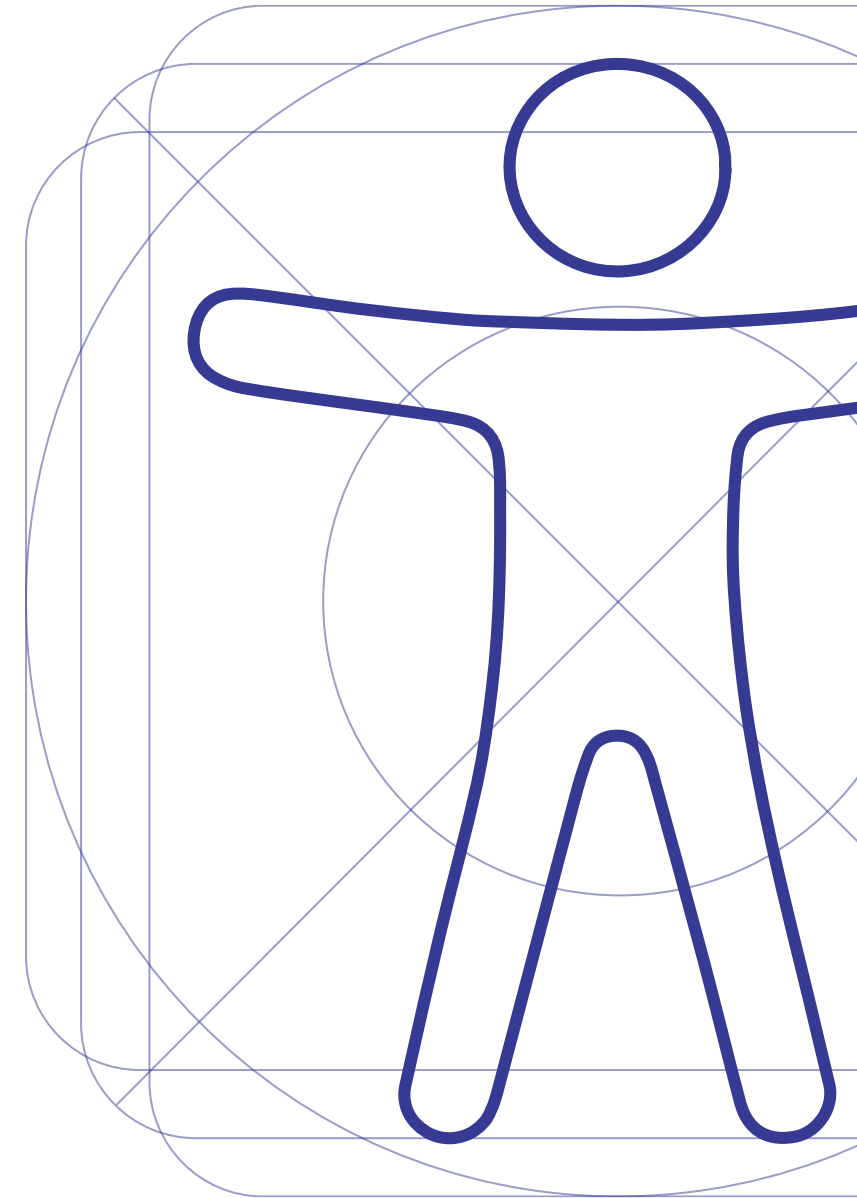


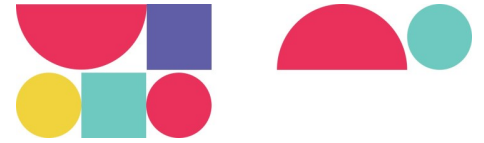
# User Research



## Rui Carneiro

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





# Quem somos

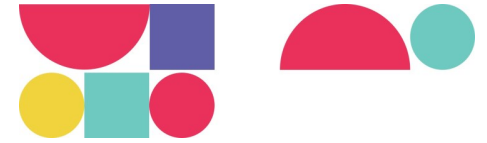
## O Centro para a Inovação para o Setor Público – LabX

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.





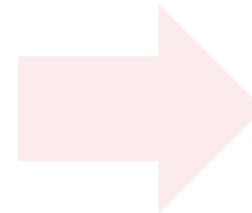
# O que fazemos

## INOVAÇÃO



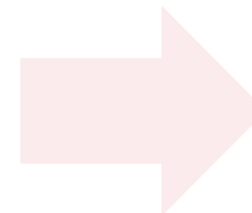
Criar com as entidades as condições para a implementação de soluções inovadoras.

## SIMPLIFICAÇÃO



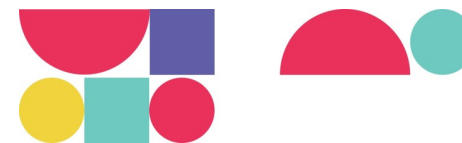
Simplificar em permanência a atividade administrativa.

## 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



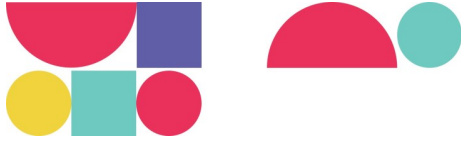
**Cocriar** soluções com todas as partes interessadas que **melhorem a relação do cidadão com os serviços públicos** e aumentem a sua **eficiência**.

## 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**

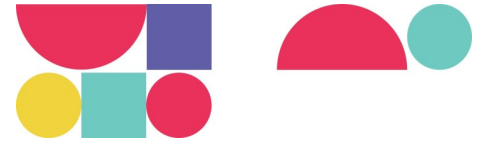


**MATERIALIZAR**  
IDEIAS PARA AS  
VALIDAR



**EXPERIMENTAR**  
PARA  
**MELHORAR**

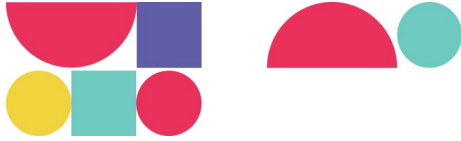




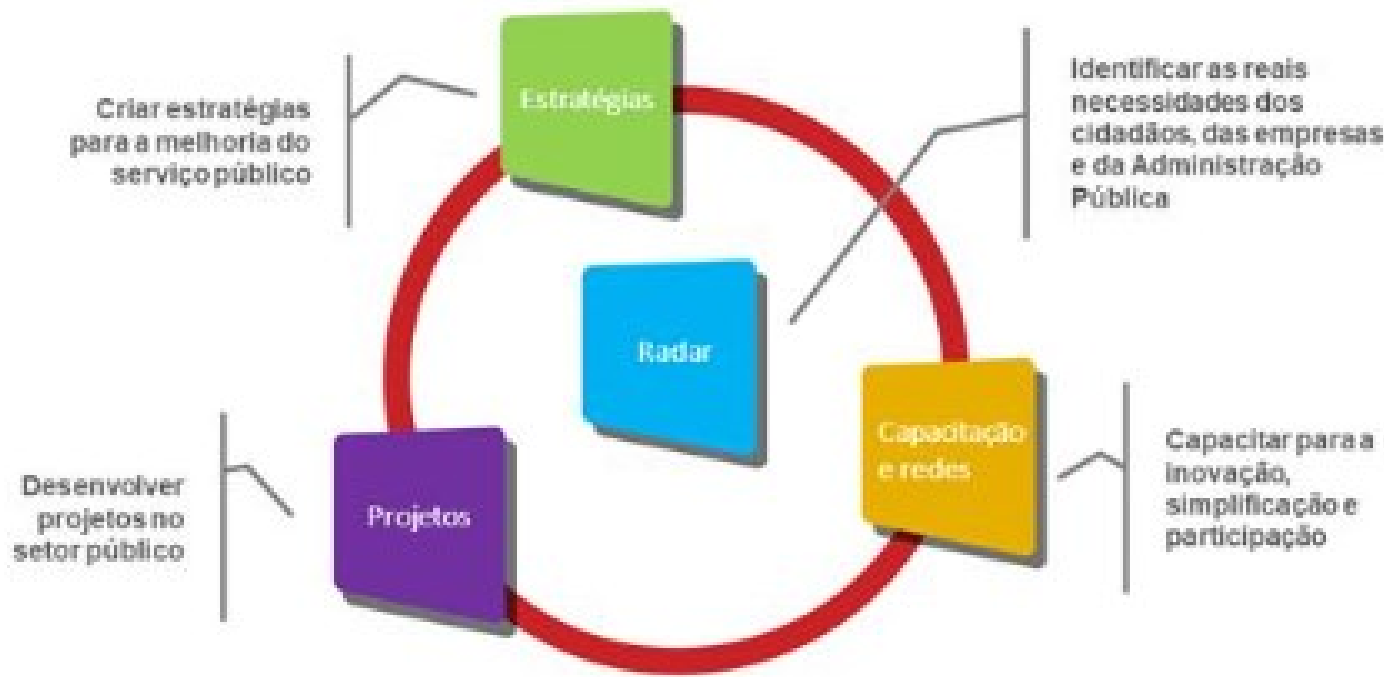
# Como fazemos

- 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.



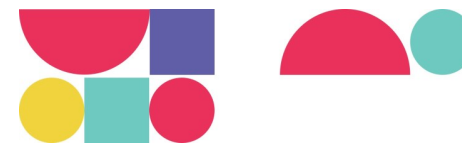


# Como fazemos





# 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!**

