

# LAB mg

LABORATÓRIO  
DE INOVAÇÃO  
EM GOVERNO



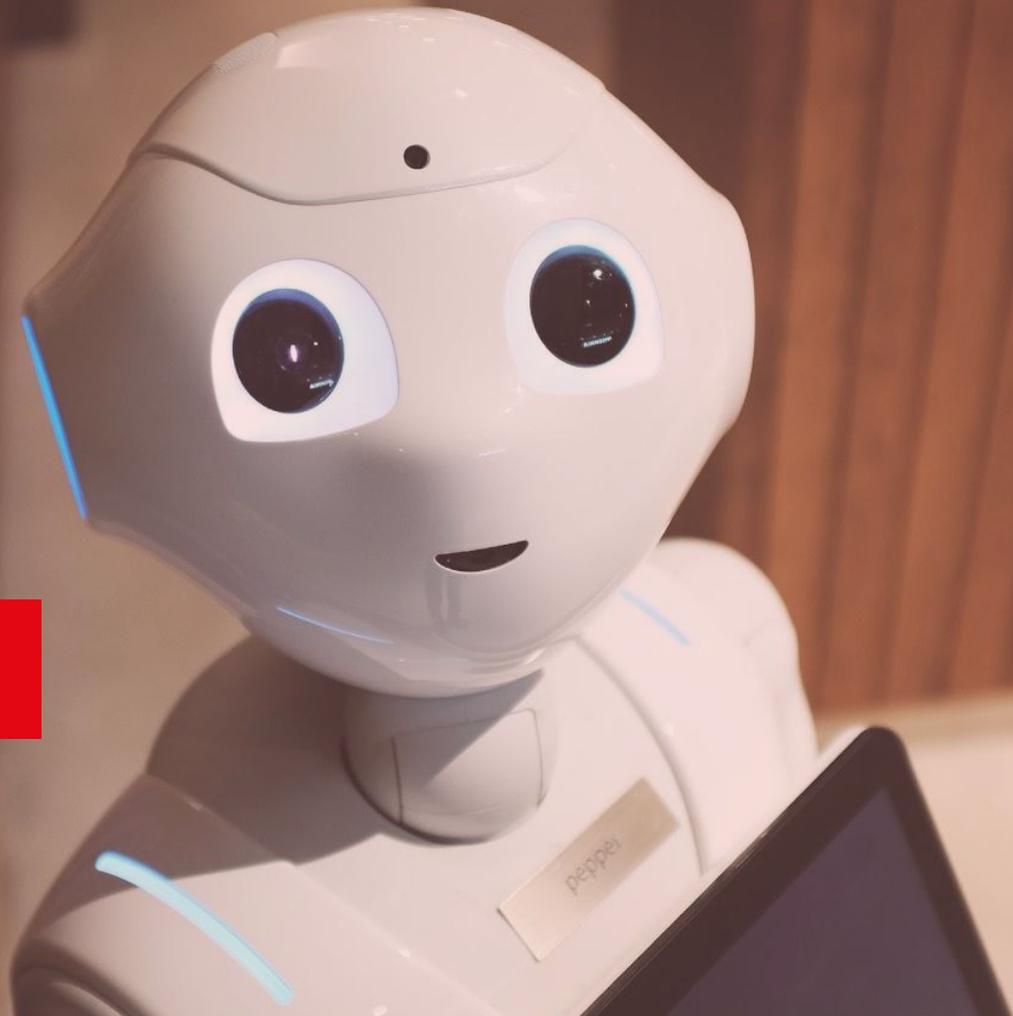
PLANEJAMENTO  
E GESTÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.

**Inovação?**



# Inovação

mudança ou transformação de produtos, serviços, e processos; criando algo novo ou melhorando o que já existe (Pavitt, 1984)



**E o setor público  
nessa história?**

# INOVAÇÃO NO LAB.mg

Acreditamos na mudança ou transformação de produtos, serviços, e processos com **foco no usuário**

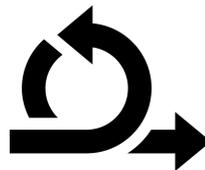
## NOSSAS BASES METODOLÓGICAS



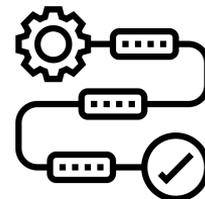
EXPERIÊNCIA DO  
USUÁRIO (UX)



DESIGN



MÉTODOS ÁGEIS



GESTÃO DE PROCESSOS

# DESIGN THINKING

É uma abordagem centrada no ser humano com foco na desconstrução de problemas e criação de propostas de solução



Se colocar no lugar do outro para compreender sua necessidade



Estimular a construção coletiva e o trabalho multidisciplinar



Testar ideias em pequena escala e aprender com os erros

# DESIGN THINKING APLICADO A DESAFIOS DE GOVERNO

Como pensa o servidor normalmente...



Identifiquei um problema ou oportunidade de melhoria



Tive uma ideia e apresentei para a equipe



Elaborei um plano de trabalho com prazos e objetivos a serem alcançados



Começamos a executar o meu projeto

Como seria se o servidor pensasse considerando o *Design Thinking*...



Identificamos um problema ou oportunidade de melhoria



Mas antes de propor uma solução precisamos conhecer melhor o público alvo. Aproximar e observar é fundamental



Considerando o que aprendemos, vamos discutir e gerar ideias. Podemos reformular o desafio e definir possíveis caminhos



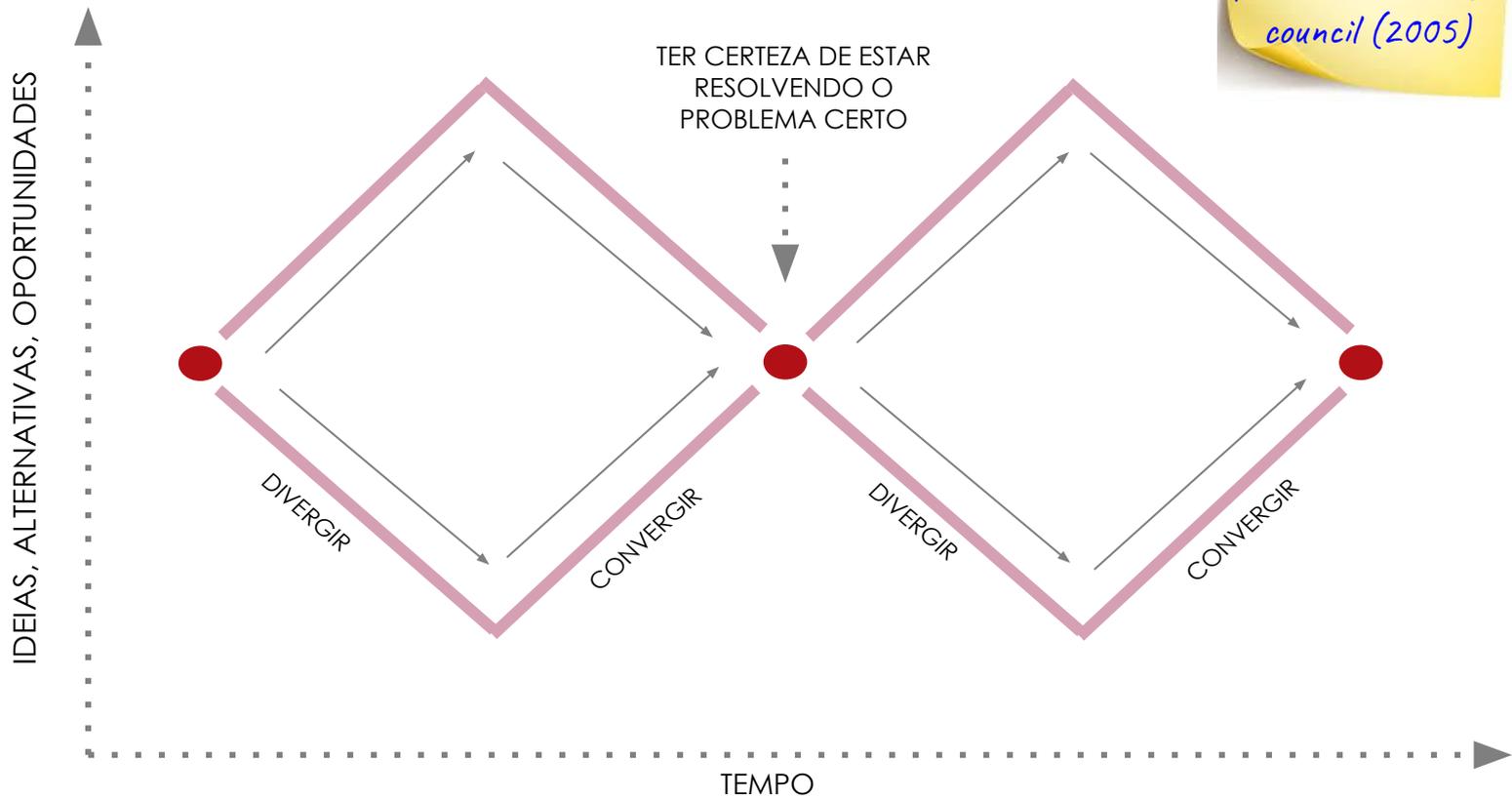
Vamos selecionar a ideia mais viável e testar sua aplicação por meio de um protótipo



Agora sim é hora de fazermos os últimos ajustes para realizar a implantação da ideia

# O DUPLO DIAMANTE

Modelo desenvolvido  
pelo British Design  
council (2005)





Acesse [www.menti.com](http://www.menti.com) e use o código 8801 2193

# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto

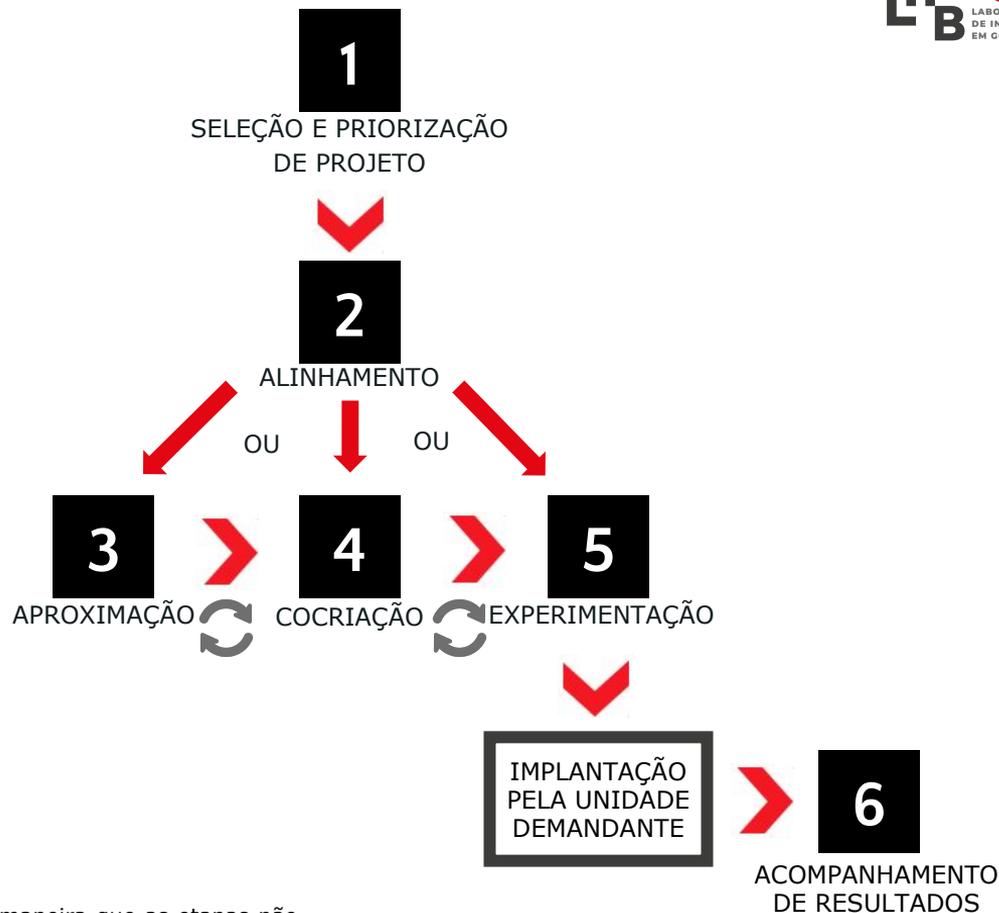


**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# NOSSA METODOLOGIA



A metodologia pressupõe um dinamismo em sua aplicação, de maneira que as etapas não são engessadas e não necessariamente contínuas. É possível iniciar o projeto a partir de diferentes pontos, assim como também voltar em uma etapa, caso necessário.

# NOSSA METODOLOGIA



# ALINHAR

Essa é a etapa na qual definimos qual o desafio inicial que vamos resolver e alocamos a equipe. Além disso, é importante validar com o patrocinador alguns aspectos importantes para o projeto:

- Escopo
- Diretrizes
- Prazos e entregas

# COMO PODEMOS

## RESULTADO ESPERADO

Elaboração da pergunta desafio

### COMO FAZER

1. Responda as três questões seguintes, elas são norteadoras do desafio:

**O que é?** Trata-se da ação que queremos realizar.  
Exemplo: nós queremos disseminar a inovação no setor público do Estado de Minas Gerais.

**Para quem?** Trata-se do público-alvo, quem será atingido pela ação.  
Exemplo: servidores públicos do Estado de Minas Gerais.

**Qual o objetivo?** Trata-se do que se pretende alcançar com a ação.  
Exemplo: Estimular a implementação de iniciativas de inovação em nos órgãos e entidades do Estado.

2. Elabore a questão desafio agregando as três respostas anteriores. O desafio deve conter a ação que se deseja realizar (o que é), o público-alvo (para quem) e o que se pretende alcançar (o objetivo).  
Exemplo: Como podemos disseminar a inovação no setor público mineiro para que os servidores fiquem estimulados a implementar iniciativas de inovação nos órgãos e entidades do Estado?

## Como Podemos: questões norteadoras da pergunta desafio

1	<b>O QUE É?</b>	Qual é a ação que queremos realizar?
		Melhorar o serviço de emissão de Carteira de Identidade
2	<b>PARA QUEM?</b>	Quem será atingido pela ação? Qual o público-alvo?
		Cidadão
3	<b>QUAL O OBJETIVO?</b>	O que queremos com a ação?
		Mais agilidade no recebimento do documento
<b>PERGUNTA DESAFIO:</b> 		
Como podemos melhorar o serviço de emissão de Carteira de Identidade para que o cidadão receba o documento com mais agilidade?		

# MAPA DE ATORES

## RESULTADO ESPERADO

Mapeamento dos atores em torno do desafio a ser trabalhado, classificação deles segundo a proximidade com a situação-problema e identificação das trocas de valor.

## COMO FAZER

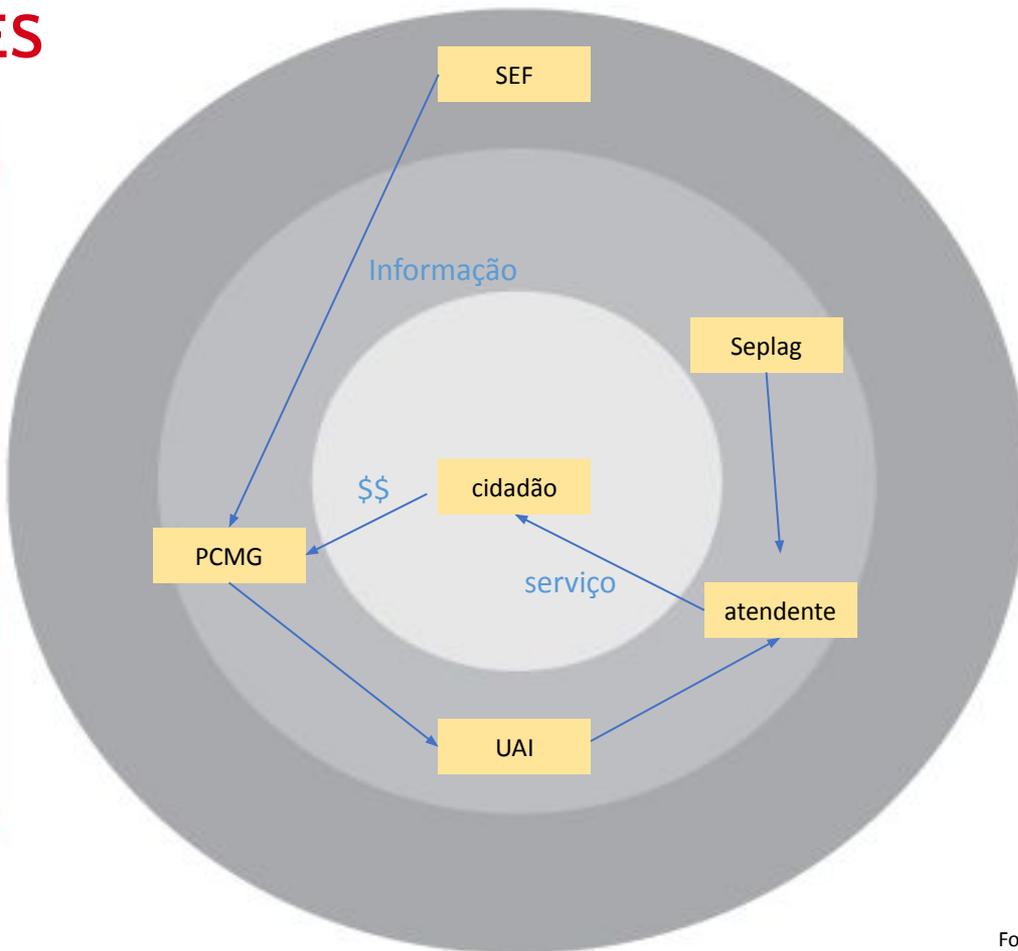
Posicione os atores no mapa distribuindo-os segundo o seu papel em relação ao desafio.

**Público-Alvo:** principais atores afetados pela situação-problema.

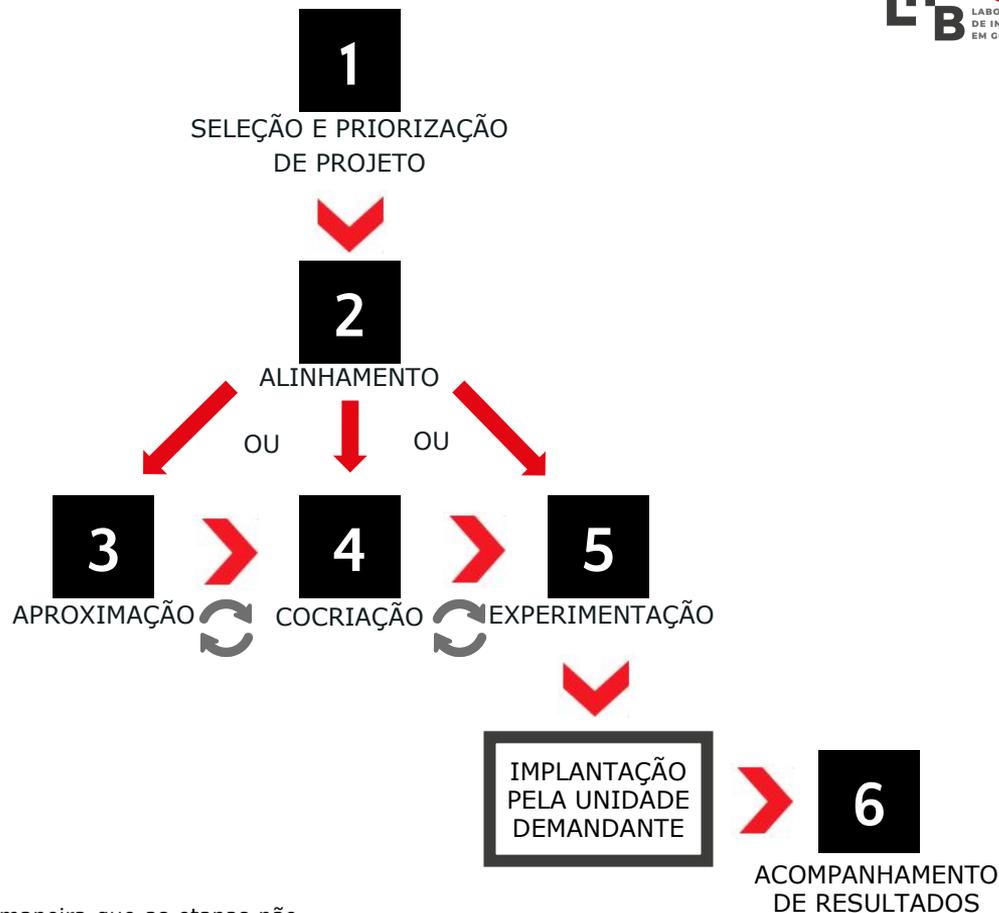
**Atores Diretos:** atores com maior envolvimento/participação na situação-problema.

**Atores Indiretos:** atores com menor envolvimento/participação na situação-problema.

- Desenhe setas para identificar o relacionamento entre os atores.
- Utilize uma seta por vez: início da seta como o ator que entrega alguma coisa e a ponta da seta como o ator que recebe.
- Valor trocado: escreva sobre a linha da seta qual é o valor que é provido. Exemplos de valores: informação; serviço; recurso; transparência; eficiência; legalidade; representatividade; assistência.



# NOSSA METODOLOGIA



A metodologia pressupõe um dinamismo em sua aplicação, de maneira que as etapas não são engessadas e não necessariamente contínuas. É possível iniciar o projeto a partir de diferentes pontos, assim como também voltar em uma etapa, caso necessário.

# NOSSA METODOLOGIA



# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.

# APROXIMAR

**Comece pelo problema.** Coletar evidências e dados que te permitem qualificar e entender o desafio é o primeiro passo para uma boa solução.



PESQUISA

SUPOSIÇÃO



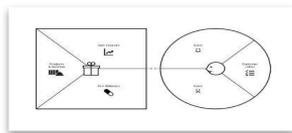
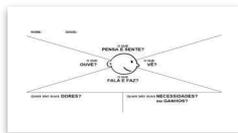
DADOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS

ENTREVISTA

GRUPO FOCAL

QUESTIONÁRIO

OBSERVAÇÃO



	A TAREX	TAREXO	PRETO
PROBLEMA	■	■	■
OBJETIVO	■	■	■
FALETA	■	■	■
NECESSIDADES	■	■	■
DORSE	■	■	■



## Ana Marina de Oliveira

<b>IDADE</b>	30 anos
<b>PROFISSÃO</b>	Advogada
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Casada
<b>ENDEREÇO:</b>	Cidade Nova
<b>ESCOLARIDADE:</b>	Ensino superior completo
<b>RENDA MENSAL</b>	R\$6700,00



“É tudo muito desorganizado, tem que ficar perguntando. O pior de tudo não atendem ninguém no horário agendado!”

### Personalidade



### Objetivos

- Ter autonomia para resolver seus problemas, não depender da ajuda de ninguém
- Ser atendida com cordialidade e agilidade
- Otimizar seu tempo

### Frustrações

- Não suporta atrasos e ambiente bagunçado
- Não tem paciência para esperar
- Não consegue resolver tudo pela internet

### Trajectoria

Cristina é mãe e sua rotina é muito ocupada. Reclama frequentemente da prestação de serviços públicos, que considera de péssima qualidade. Utiliza o horário do almoço para resolver problemas. Precisa retirar a 1ª via da carteira de identidade do filho para uma viagem. Para adiantar o serviço, fez o agendamento online, ainda assim esperou 1h e 30 para o atendimento.

## José da Silva

<b>IDADE</b>	35 anos
<b>PROFISSÃO</b>	Porteiro desempregado
<b>ESTADO CIVIL:</b>	Casado
<b>ENDEREÇO:</b>	Santa Luzia
<b>ESCOLARIDADE:</b>	4ª serie
<b>RENDA MENSAL</b>	R\$954,00 (renda da esposa)



“Seria mais fácil se o atendimento fosse online. Tudo nesse lugar é uma bagunça!”

### Personalidade



### Objetivos

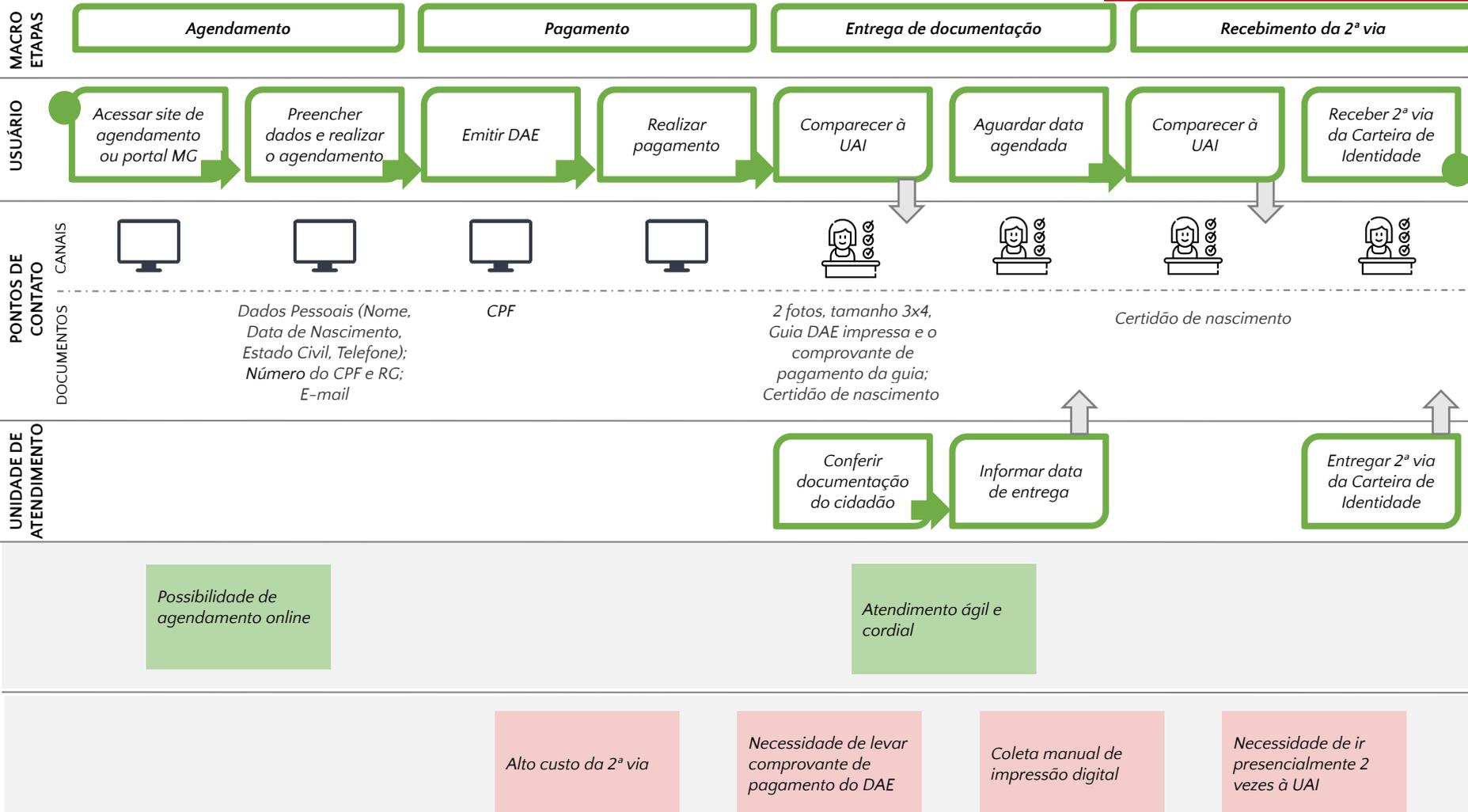
- Resolver rápido seu problema
- Não ter muito trabalho
- Conseguir emitir a carteira pela internet

### Frustrações

- Não escreve e não se comunica bem
- Sempre perde muito tempo quando precisa de um serviço público

### Trajectoria

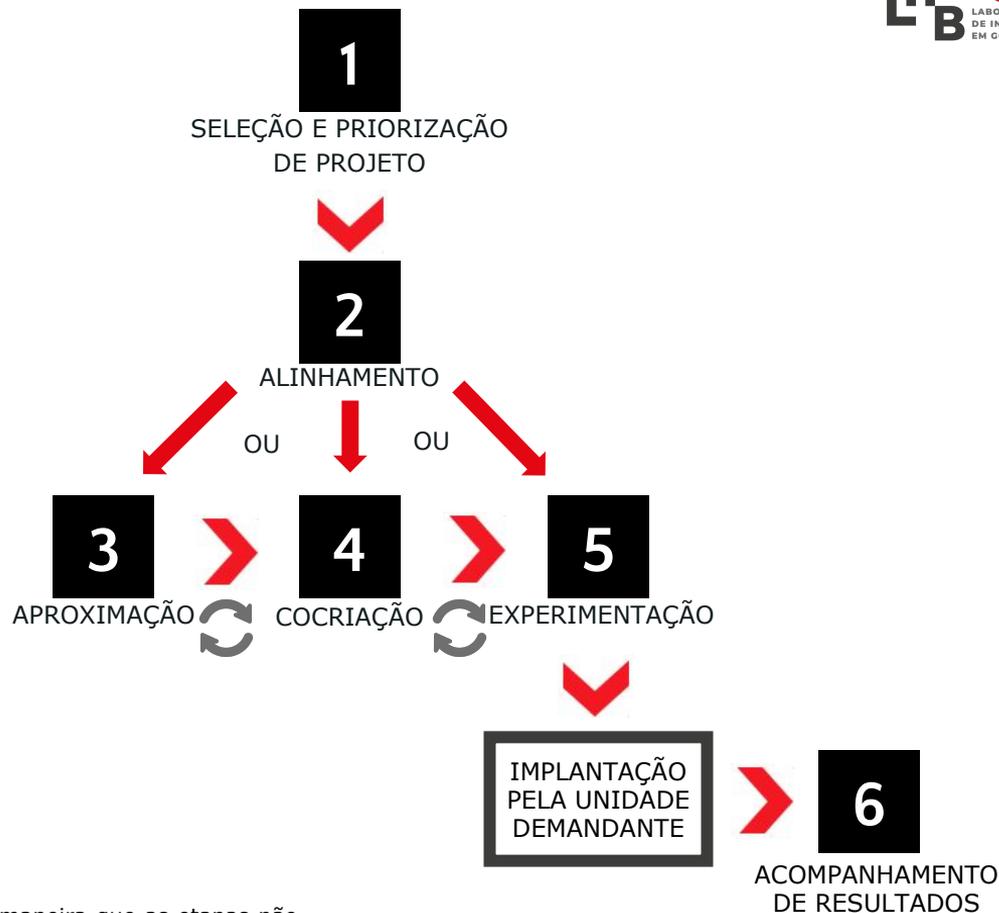
Ismael mora com a esposa e os filhos e está desempregado. Perdeu sua carteira de identidade e precisa de uma 3ª via para procurar emprego. Não gosta de burocracia e só acessa algum serviço público quando é extremamente necessário. Pagou pelo agendamento em uma *lan house* e acabou esquecendo a DAE e o número do protocolo de atendimento.



# REDEFINIÇÃO DO DESAFIO

Como podemos melhorar o serviço de emissão de Carteira de Identidade para que o cidadão tenha acesso a um serviço mais eficiente?

# NOSSA METODOLOGIA



A metodologia pressupõe um dinamismo em sua aplicação, de maneira que as etapas não são engessadas e não necessariamente contínuas. É possível iniciar o projeto a partir de diferentes pontos, assim como também voltar em uma etapa, caso necessário.

# NOSSA METODOLOGIA



# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# COCRIAR

Nessa etapa vamos identificar ideias para resolver o desafio de forma colaborativa, priorizar as ideias que atendam às necessidades do usuário e que sejam viáveis, definir novo modelo de funcionamento do serviço



Estimular a construção  
coletiva e o trabalho  
multidisciplinar

# BRAINWRITING E BRAINSTORMING

## RESULTADO ESPERADO:

Criação e consolidação de ideias e propostas de solução para o desafio alinhadas às expectativas do usuário.

## COMO FAZER:

### *Brainwriting*

- Escreva individualmente suas ideias para solucionar o desafio trabalhado.

### *Brainstorming*

- Compartilhe, discuta e aprimore as ideias em grupo
- Agrupe/Categorize as ideias similares para facilitar a posterior seleção
- Lembre-se: não existe ideia ruim e quantidade importa! Neste momento, toda ideia, mesmo que pareça inviável, é válida e pode contribuir para a resolução do desafio encontrado.

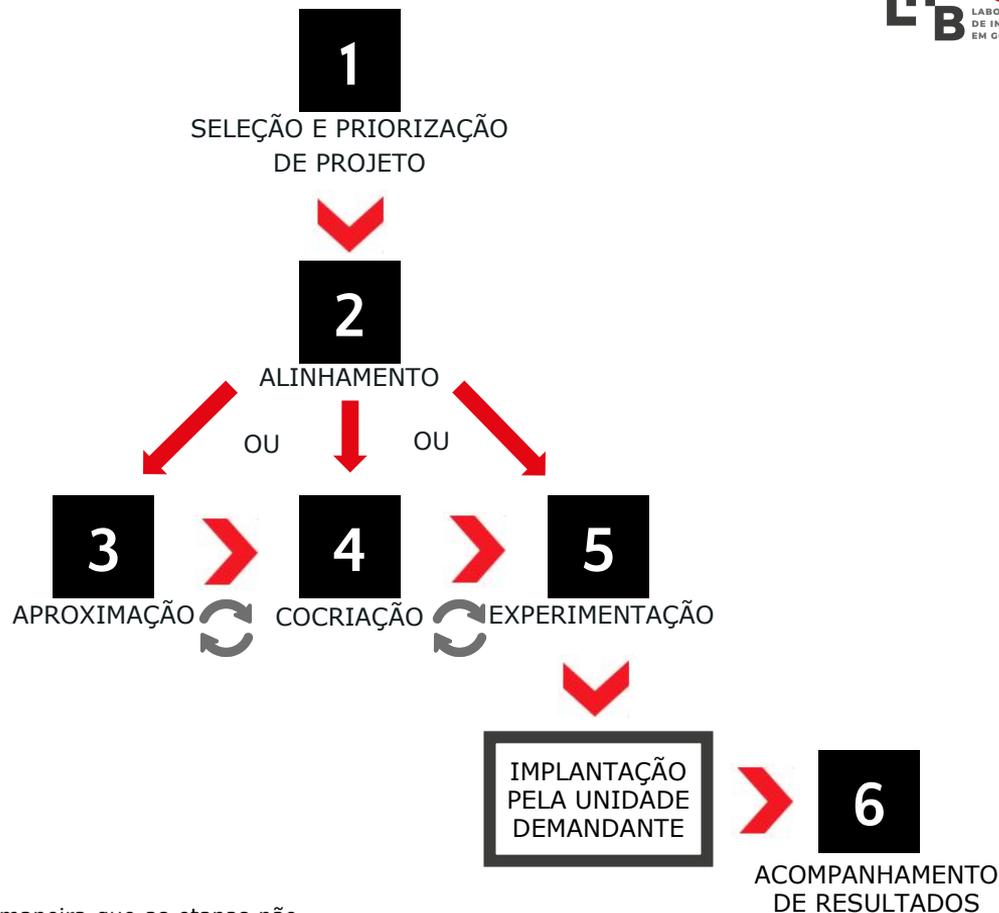
### ***Regras de Brainstorming***

1	Uma conversa <b>POR VEZ</b>
2	<b>QUANTIDADE IMPORTA</b> crie o máximo de ideias possíveis
3	<b>CONSTRUA SOBRE A IDEIA DOS OUTROS</b>
4	<b>ENCORAJE</b> as ideias doidas
5	Seja <b>VISUAL</b>
6	<b>MANTENHA O FOCO</b> Fique no assunto proposto
7	<b>NÃO CRITIQUE</b> nem <b>JULGUE</b>



<https://app.funretrospectives.com/agendas/-Mh4bFrgfzTksVbyJmCJ#mainCourse>

# NOSSA METODOLOGIA



A metodologia pressupõe um dinamismo em sua aplicação, de maneira que as etapas não são engessadas e não necessariamente contínuas. É possível iniciar o projeto a partir de diferentes pontos, assim como também voltar em uma etapa, caso necessário.

# NOSSA METODOLOGIA



# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados

# NOSSA METODOLOGIA



**ALINHAR**  
as expectativas e resultados esperados, para garantir sempre as melhores entregas



**APROXIMAR**  
do desafio a ser enfrentado e dos atores que fazem parte (gestores, servidores e cidadãos)



**COCRIAR**  
com o órgão, seus colaboradores e usuários do serviço as soluções para o projeto



**IMPLANTAR**  
a solução desenvolvida junto ao órgão parceiro do projeto, com acompanhamento de resultados



**EXPERIMENTAR**  
as primeiras versões do projeto de maneira ágil, desenvolvendo e implementando melhorias com rapidez e assertividade.

# EXPERIMENTAR

Nessa etapa vamos desenvolver uma solução e transformá-la em algo concreto, testar a solução com os usuários e levantar feedbacks, melhorar a solução antes da implantação



Testar ideias em  
pequena escala e  
aprender com os erros

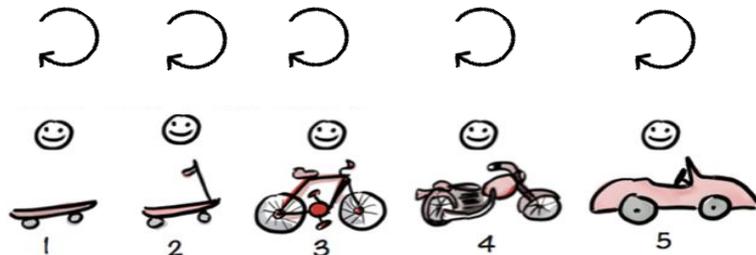


Errar rápido e corrigir os rumos antes de maiores  
investimentos do recurso público

# EXPERIMENTAR

**Protótipo:** Qualquer coisa tangível que nos permita explorar e avaliar uma ideia. Não é necessariamente funcional. Pode ser testado no contexto real ou não.

**Produto Mínimo Viável (MVP):** Versão mais simples de produto ou serviço para ser disponibilizado. É funcional e entrega valor ao usuário.



“Se uma imagem vale mais que mil palavras, um protótipo vale mil reuniões”



Todo MVP é um protótipo, mas nem todo protótipo é um MVP

# FIDELIDADE DO PROTÓTIPO

DIGITAL



Rascunho da ideia



Estruturas



Protótipo de papel



Modelo interativo em dispositivo



Ambiente de teste



Protótipo/ Piloto/ Versão beta



Produção em escala, integrações

FIDELIDADE

QUALQUER PESSOA

ESPECIALISTAS

TIME DE ESPECIALISTAS

RÁPIDO PARA CRIAR

>

PARECE REAL

>

FUNCIONA

EXPERIÊNCIA / PROCESSO



Rascunho



Storyboard  
Storytelling



Ensaio investigativo



Ensaio com modelos



Maquete técnica



Piloto



Lançamento

**OBRIGADA!**

**Gabriela Brandão**

Diretora Central de Inovação da  
Ação Governamental na Secretaria  
de Estado de Planejamento e  
Gestão

Coordenadora do LAB.mg pela  
Seplag

**Isabela Tolentino**

Assessora em Projetos de Inovação  
na Fundação João Pinheiro

Coordenadora do LAB.mg pela FJP



**LAB.mg**  
LABORATÓRIO  
DE INOVAÇÃO  
EM GOVERNO

[labmg@planejamento.mg.gov.br](mailto:labmg@planejamento.mg.gov.br)

[labmg@fjp.mg.gov.br](mailto:labmg@fjp.mg.gov.br)

Superintendência Central de Inovação e Modernização da  
Ação Governamental

Subsecretaria de Gestão Estratégica

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Assessoria de Projetos de Inovação

Escola de Governo Professor Paulo Neves de  
Carvalho

Fundação João Pinheiro



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.