Soluções inovadoras simplificam e melhoram acesso aos serviços públicos

Qua 09 fevereiro

O Laboratório de Inovação do Governo de Minas – LAB.mg, coordenado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag-MG) e pela Fundação João Pinheiro (FJP), atuou durante o ano de 2021 em conjunto com 14 diferentes órgãos estaduais para transformação e simplificação dos serviços prestados para a população mineira.

Um dos projetos realizados no último ano e que garantiu mais facilidade para o cidadão foi o desenho do serviço de emissão da Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea), realizado em parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese), que garante a identificação das pessoas autistas e o acesso a direitos e serviços que impactam diretamente em sua qualidade de vida.

“A principal premissa do LAB.mg é a melhoria da experiência do usuário na utilização dos serviços públicos e temos conseguido obter resultados relevantes em diferentes áreas, o que potencializa a geração de valor para os cidadãos”, destaca a diretora Central de Inovação da Ação Governamental da Seplag-MG e uma das coordenadoras do LAB.mg, Gabriela Brandão.

Outro projeto que contou com a participação do LAB.mg em 2021 foi o Pacto Social Mineiro, que distribuiu máscaras de proteção e disseminou outras medidas de combate à covid-19 em 22 municípios de Minas Gerais, a partir do monitoramento da situação epidemiológica das regiões do estado.

O projeto, realizado pela Secretaria de Estado de Saúde (SES) em conjunto com a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (Sejusp), Polícia Militar de Minas Gerais e Corpo de Bombeiros, teve apoio do LAB.mg na coordenação estratégica da campanha, na articulação dos segmentos envolvidos e no acompanhamento da execução e dos resultados de cada rodada.

Soluções inovadoras

Desde a criação do LAB.mg, em setembro de 2020, já foram desenvolvidos 24 projetos de inovação e realizadas 72 ações de disseminação de metodologias e ferramentas pelo estado.

Para 2022, já estão em andamento novos projetos nas áreas de Identificação, Transporte e Trânsito, Desenvolvimento Social e Planejamento.

Disseminação

O LAB.mg também promove ações para difundir metodologias e ferramentas para várias instituições do estado, servidores e alunos, por meio de cursos e eventos. Nesta frente, o Laboratório já contabiliza mais de 3.200 participações.

Em 2021, o LAB.mg desenhou e executou um novo modelo de disseminação focado na tutoria de

grupos de alunos da Escola de Governo da Fundação João Pinheiro, para apoio na melhoria da experiência do cidadão no acesso a serviços e canais digitais do Governo de Minas.

De acordo com a assessora em Projetos de Inovação da Escola de Governo e coordenadora do LAB.mg pela FJP, Isabela Tolentino, as melhorias propostas pelos alunos, com apoio da equipe do LAB.mg, serão implementadas no Estado a partir de fevereiro deste ano.

Experiência do Usuário

O LAB.mg se baseia no conceito de experiência do usuário para entregar resultados de qualidade para os cidadãos e para o setor público. O termo compreende os aspectos envolvidos na interação entre um indivíduo e determinado produto ou serviço e as pesquisas na área são consideradas uma ferramenta útil ao estado por facilitar o desenho de políticas com foco nos cidadãos, deixando de lado suposições e colocando os usuários dos serviços em destaque.

Para disseminar as metodologias de pesquisa, o LAB.mg lançou o livro “Pesquisa de Experiência do Usuário – Aplicação na Gestão Pública”, apresentando um conteúdo consolidado com base em estudos e boas práticas para aprimorar políticas e serviços. Clique aqui e conheça a publicação.