

Governo aposta em inovação para avançar na prestação de serviços públicos

Seg 12 dezembro

O [Governo de Minas](#), por meio da [Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão \(Seplag-MG\)](#), desenvolveu, nesta gestão, uma série de iniciativas com foco na inovação para aprimoramento dos serviços estaduais prestados à população. Uma das principais iniciativas, em parceria com a Fundação João Pinheiro (FJP), foi o lançamento do Laboratório de Inovação LAB.mg, que já realizou 43 projetos para resolução de desafios públicos.

O LAB.mg foi lançado em 2020, mas vem atuando desde 2019 em diferentes trabalhos que têm como objetivo melhorar a experiência dos usuários dos serviços públicos. Alguns dos projetos realizados são a estruturação do serviço de emissão da Carteira de Identificação de Pessoas com o Transtorno do Espectro Autista (Ciptea) e pesquisas para melhoria de sites governamentais, como Portal MG, Portal da Transparência, Portal do Servidor e Portal da Seplag.

"Nos últimos anos, a inovação tem ganhado cada vez mais espaço no Governo de Minas, desempenhando um papel mais estratégico ao ajudar os órgãos e entidades a resolverem desafios. Os projetos desenvolvidos pelo LAB.mg são direcionados por valores como foco no usuário e colaboração e, quando pensamos na transformação dos serviços públicos sob essa ótica, os cidadãos são os principais beneficiados", explica a subsecretária de Gestão Estratégica da Seplag-MG, Camila Barbosa Neves.

O laboratório também publicou o livro de "Pesquisa de Experiência do Usuário: Aplicação na Gestão Pública" para disseminar metodologias e auxiliar os agentes públicos dos órgãos e entidades na inovação e na melhoria dos serviços prestados.

"Sabemos da importância de compartilhar essas metodologias para que os servidores também desenvolvam iniciativas para resolver problemas e melhorar as políticas públicas", destaca Isabela Tolentino, coordenadora do LAB.mg pela FJP. Com esse objetivo, o laboratório também desenvolveu cursos, publicou livros e artigos e realizou oficinas junto aos órgãos e entidades estaduais.

Alcance

O LAB.mg possui duas frentes principais de atuação: realização de projetos para resolução de desafios públicos e disseminação da cultura de inovação. Dos 43 projetos já realizados pelo laboratório, 15 foram de pesquisa de experiência do usuário, 13 de imersão e cocriação de soluções, dez de transformação de serviços, três de melhoria de processos e dois de linguagem simples.

Foram promovidas 110 ações de disseminação da cultura de inovação como capacitações, eventos, oficinas, palestras, apresentação de artigos e tutorias, que, juntas, somam mais de 4,3 mil participações.

“Para 2023, o objetivo é atuar de forma ainda mais estratégica, com foco nos problemas complexos e políticas públicas intersetoriais”, reforça a subsecretária Camila Barbosa.

Compartilhamento

O LAB.mg também integra a Rede Mineira de Laboratórios de Inovação, liderada pela UAILab, do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), em parceria com o Laboratório de Inovação da Justiça Federal de Minas Gerais (IluMinas), que reúne laboratórios de 16 instituições.

Criada em 2022, a iniciativa busca unir esforços para disseminar a cultura de inovação e compartilhar experiências, soluções e desafios encontrados pelos órgãos e instituições participantes na prestação de serviços aos cidadãos, visando à criação de programas e ações inovadoras.

“Participar da Rede, além da constante troca de informações e da capacitação técnica, traz a perspectiva da formação de novos laboratórios de inovação em Minas Gerais, ampliando o ecossistema de inovação, oferecendo conexões e estabelecendo relações com outros laboratórios e atores relevantes”, frisa a coordenadora do LAB.mg pela Seplag-MG, Giselle Volponi.