

# Resultados do LAB.mg

*Laboratório de Inovação em Governo do Estado de Minas Gerais*

*Ciclo 2019 - 2022*

**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

**Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão**

Subsecretaria de Gestão Estratégica

Superintendência Central de Inovação e Modernização da Ação Governamental

Diretoria Central de Simplificação e Modernização Institucional

Diretoria Central de Inovação da Ação Governamental

**Fundação João Pinheiro**

Presidência da Fundação João Pinheiro

Coordenação de Inovação

**LAB.MG | Laboratório de Inovação em Governo**

2023

### **EQUIPE LAB.MG**

Amanda Dias da Silva  
Ana Beatriz de Oliveira Vellozo  
Ana Flávia de Castro Morais  
Augusta Cora Lamas Lopes  
Clarissa Nascimento Duarte  
Daniel Parreiras Soares  
Danielle Caroline Pereira Apolinário  
Débora Silva de Miranda  
Eider Max de Oliveira Gontijo  
Fernanda Peixoto Petrocchi da Costa  
Giovanna Nogueira Machado Schffer  
Giovanni Batista Andrade Resende

Giselle Camargos Volponi da Rocha  
Grécia Mara Borges da Silva  
Isabela Gontijo Tolentino  
Isabela Romancini Ribeiro  
Josiane Godoy Ferreira Cândido Corrêa  
Larissa Ribeiro Braga  
Lia Barbosa Silva  
Patricia Cerqueira Vieira  
Rayanne Coelho Ferreira

### **DIAGRAMAÇÃO**

Ana Beatriz de Oliveira Vellozo  
Rayanne Coelho Ferreira

# Sumário

O LAB.mg .....	5
Histórico .....	7
Ações de disseminação .....	9
Projetos .....	18
Próximos passos .....	65
Quem faz o LAB.mg .....	66



# O LAB.mg

## *quem somos*

O Laboratório de Inovação em Governo do Estado de Minas Gerais - LAB.mg é uma iniciativa conjunta da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - Seplag/MG e da Fundação João Pinheiro - FJP.

Foi instituído por meio da Portaria Conjunta Seplag/FJP nº 38, de 1 de setembro de 2020.

Acreditamos que a inovação é fundamental para o setor público e que os desafios podem ser resolvidos de maneira diferente.

Somos um laboratório de inovação em governo, espaço criativo para cocriar ideias inovadoras diretamente na administração pública!

# O LAB.mg

## *o que fazemos*

Trabalhamos com foco nas pessoas usuárias dos serviços públicos, experimentamos e aprendemos fazendo. Acreditamos que com colaboração, empatia, diversidade e criatividade entregamos mais valor para a sociedade e para Administração Pública.

Nesse sentido, o LAB.mg atua em dois eixos principais:

- **Projetos inovadores para a resolução de desafios públicos**
- **Disseminação da cultura de inovação**

# Histórico

*2019-2022*

Apesar de o LAB.mg ter sido instituído formalmente em 2020, atuamos como um laboratório de inovação desde 2019 na promoção da inovação do setor público em Minas Gerais.

Sendo assim, este relatório tem como objetivo compartilhar um pouco da nossa história e dos resultados alcançados até aqui.

# LAB.mg

resultados 2019 - 2022



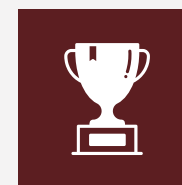
**48**

Projetos realizados



**27**

Artigos publicados



**4**

Prêmios recebidos



**127**

Disseminações realizadas



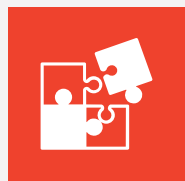
**+5.300**

Participações nas ações de disseminação



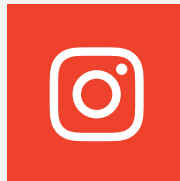
**2**

Livros publicados



**2**

Programas de tutoria realizados



**2.076**

Seguidores no Instagram



**1.559**

Seguidores no LinkedIn

# Ações de Disseminação


O LAB.mg realiza diferentes ações para disseminação de abordagens, metodologias e ferramentas inovadoras para que servidoras e servidores dos diversos órgãos e entidades possam também desenvolver suas iniciativas de inovação.

# 23

## Oficinas de *Design Thinking*

Facilitação de oficinas para resolução de desafios que podem abarcar todas ou algumas das seguintes etapas da nossa metodologia: aproximação, imersão, cocriação e experimentação.

As oficinas aconteceram em formato presencial e remoto. Usamos diferentes ferramentas e métodos, como chuva de ideias, mapa de dores e ganhos, é/não é, faz/não faz, protótipo, entre outras.

 **Nossos principais parceiros:** Fundação João Pinheiro, Secretaria de Planejamento e Gestão, João Pinheiro Junior, Prefeitura de Belo Horizonte, Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais.

# 23

## Apresentações em 8 congressos

Apresentação de artigos escritos pela equipe do LAB.mg em congressos nacionais e internacionais.

### Madri, Espanha

XI Congreso Gigapp 2022

### Sucre, Bolívia

XXVII Congreso Internacional del Clad 2022

### São Paulo, Brasil

XLV Encontro da Anpad - EnAnpad 2021

XLVI Encontro da Anpad - EnAnpad 2022

VII Encontro Brasileiro de Administração Pública - Ebap

IX Encontro Brasileiro de Administração Pública - Ebap

### Distrito Federal, Brasil

XI Congresso Consad de Gestão Pública

### Bogotá, Colômbia

XXVI Congreso Internacional del Clad 2021

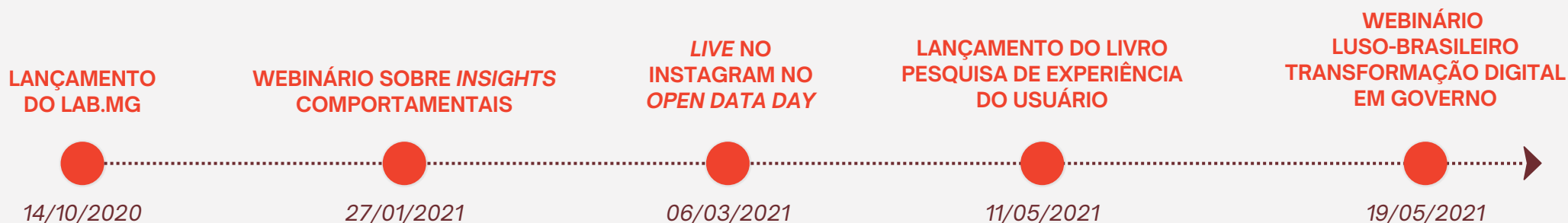


2019 - 2022

# 05

## Eventos organizados

Eventos *online* abertos ao público geral realizados pela equipe do LAB.mg para abordar temáticas relacionadas à inovação.



# 36

## Participações em eventos

Palestras em eventos organizados por outras instituições, nos quais a equipe é convidada para participar como parte da programação.

 Alguns dos nossos parceiros atendidos:

 ANAC

 Sedese

 UFMG

 LABITSS

 Conexão  
Inovação  
Pública RJ

 Prodemge

 G'NOVA

 PBH

 Arsae

 ENAP

 BID

 Codemge

 MP-PR

 Escola de  
Gestão do  
Paraná

 Iris Lab

 BrazilLAB

 iJuspLab

 TCE






# 11

## Oficinas de linguagem simples

Oficinas customizadas com o objetivo de sensibilizar e também capacitar as servidoras e servidores para que possam conhecer os principais conceitos e diretrizes de Linguagem Simples e colocá-la em prática nos seus trabalhos.

As oficinas aconteceram em formato presencial e remoto.

**Em relação à temática de linguagem simples, o LAB.mg:**


-  Publicou um guia detalhando a metodologia;
-  Escreveu e apresentou dois artigos;
-  Teve um artigo premiado;
-  Capacitou diretamente mais de 800 pessoas;
-  Tem duas pessoas da equipe participando do núcleo gestor da Rede Linguagem Simples Brasil.

# 39

## Capacitações

Conteúdos ofertados em formato de capacitação, curso, treinamento ou aula sobre temas diversos relacionados a inovação, como:

- *Design Thinking*
- *Insights* Comportamentais
- Gestão de processos e notação BPMN
- Pesquisa de Experiência do Usuário

 **Alguns dos nossos parceiros atendidos:** Fundação João Pinheiro, Secretaria de Estado Planejamento e Gestão, João Pinheiro Junior, Prefeitura de Belo Horizonte, Tribunal de Contas do Estado, Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte, Secretaria de Desenvolvimento Social, Secretaria de Estado de Saúde, Corpo de Bombeiros Militar, Fundação Educacional Caio Martins, Polícia Civil, Tribunal de Justiça, Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

# 02

## Tutorias para Melhoria de Serviços

**Ação de formação de estudantes desenhada a partir de metodologias ativas de ensino que tem como foco a resolução de desafios reais do Governo de Minas Gerais.**

O desenho combina contribuições da aprendizagem baseada em problemas e do *design thinking*. A partir da seleção de desafios reais do Governo, e contando com tutoria da equipe do LAB.mg, os estudantes do Curso Superior de Administração Pública da Fundação João Pinheiro, percorrem uma jornada de *design thinking* para construir propostas de solução.

1ª EDIÇÃO

2021



Foco na melhoria de canais e serviços digitais.

2ª EDIÇÃO

2022



Foco em serviços prestados presencialmente na UAI Praça Sete.

2019 - 2022

# 02

## Livros publicados

Guias e livros produzidos para apoiar a gestão pública na aplicação de metodologias e abordagens inovadoras.



**Pesquisa de experiência do usuário**

↓ Baixar livro



**Linguagem simples na gestão pública**

↓ Baixar livro

2019 - 2022

# Projetos de Inovação

*O LAB.mg realiza projetos em parceria com os órgãos e entidades para resolver diversos desafios de governo, utilizando diferentes métodos e abordagens.*

2019 - 2022

# Projetos inovadores

*A metodologia de projetos do LAB.mg se divide em 6 possíveis etapas:*



## **ALINHAR**

as expectativas e resultados esperados para garantir sempre as melhores entregas.



## **APROXIMAR**

do desafio a ser enfrentado e das pessoas que fazem parte dele (pessoas gestoras, servidoras e cidadãos).



## **COCRIAR**

soluções para o projeto com o órgão, com as pessoas colaboradoras e as pessoas usuárias do serviço.



## **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.



## **ACOMPANHAR RESULTADOS**

dos projetos concluídos.

# Projetos concluídos

## 17 Projetos de Pesquisa de Experiência do Usuário

Entendimento do contexto em que os usuários estão inseridos para aprimorar a sua experiência na utilização de um serviço.

## 15 Projetos de Imersão e/ou Cocriação de Soluções

Atuação em um desafio amplo, através do entendimento da situação atual e o levantamento de soluções de forma colaborativa com foco no usuário.

## 11 Projetos de Transformação de Serviços

Análise e melhoria de um serviço público considerando a jornada completa do usuário. Em alguns casos pode contemplar a transformação digital do serviço.

## 02 Projetos de Linguagem Simples

Revisão de textos do governo buscando uma comunicação acessível e simplificada, para que todas as pessoas entendam.

## 03 Projetos de Melhoria de Processos

Análise e mapeamento de processos internos e redesenho de um novo modelo, utilizando abordagem de BPM (*Business Process Management*).

## Transformação do serviço de registro de estabelecimentos processadores de produtos de origem animal

Como podemos transformar o serviço de registro de estabelecimentos processadores de produtos de origem animal para os produtores do estado de Minas Gerais visando simplificar a prestação do serviço com foco no usuário?

### Duração

6 meses (maio a novembro de 2019)

### Equipe

Ana Flávia Morais  
Amanda Dias  
Fernanda Petrocchi  
Grécia Mara  
Mariany Freitas

### Parceria

IMA

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de Responsabilidades;
- Plano de Ação.

### ✓ Aproximar

- Mapa de atores;
- Desenho simplificado do serviço;
- Envio de formulário online para usuários e servidores do IMA;
- Realização de benchmarking;
- Relatório de imersão.

### ✓ Cocriar

- Realização de oficina de cocriação;
- Cardápio de ideias.

### ✓ Experimentar

- Elaboração de protótipo no SEI;
- Realização de testes com usuário.

### ✓ Implantar

- Redesenho dos fluxos dos serviços.

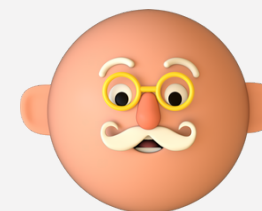
## Principais melhorias

- A pessoa cidadã pode solicitar o serviço sem a necessidade de se deslocar até uma unidade do IMA;
- Os escritórios do IMA não precisarão receber a documentação física;
- Menor risco de perda/extravio dos documentos;

- Etapas de retrabalho eliminadas;
- Custos de impressão e entrega dos certificados eliminados;
- Agilidade em disponibilizar o certificado digital;
- Cidadão terá acesso ao certificado digital de forma simples;
- Serviço alinhado com a Política de Simplificação e exigências legais.

**86,7%** dos usuários respondentes de pesquisa eletrônica indicaram que gostariam de poder realizar alguma etapa do serviço por meio digital

Podendo ser a entrega da documentação; acesso ao parecer, acompanhamento da tramitação do pedido e envio da documentação revisada para nova análise.



**87,5%** dos assessores de inspeção do IMA participantes da pesquisa também acreditam que parte do serviço pode ser digitalizada.

## Teste de usabilidade do boletim escolar digital no MG App

O projeto objetivou captar percepções (*feedback*) e comentários quanto ao Boletim Escolar Digital. Ele seria disponibilizado para consulta no MG APP a fim de orientar e tornar o desenvolvimento da funcionalidade mais participativo.

### Duração

1 mês (outubro a novembro de 2019)

### Equipe LAB.mg

Fernanda Petrocchi  
Max Silva (FJP)  
Isabela Tolentino

### Parceria

Seplag  
SEE

### O que foi feito

#### Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de Responsabilidades;
- Plano de Ação.

#### Cocriar

#### Experimentar

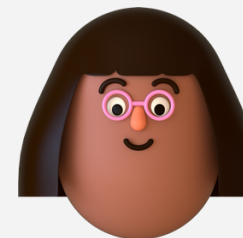
- Análise exploratória da ferramenta;
- Planejamento e preparação dos testes de usabilidade e das entrevistas;
- Realização de testes de usabilidade e entrevistas;
- Consolidação do Relatório.

#### Implantar

### Destaques

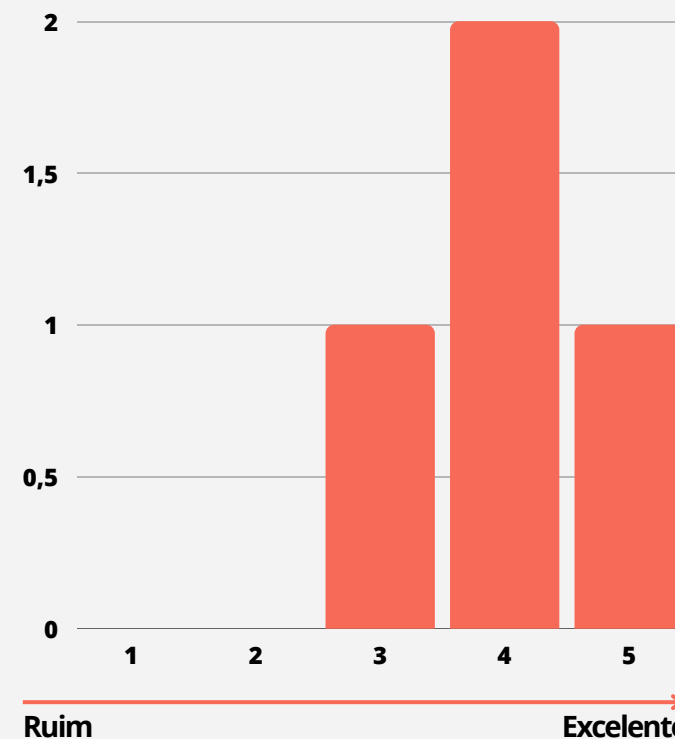
De modo geral, as pessoas participantes consideraram útil disponibilizar o Boletim Escolar Digital, contudo, pontuaram que a ferramenta teria mais valor se outras funcionalidades e informações fossem adicionadas, como: comunicação online entre a escola e os pais; marcação de reuniões (individuais ou em grupo); assinatura digital do Boletim Escolar; dados e informações atualizados em tempo real; envio de notificações atualizadas, dentre outras.

(...) em questão de nota também, isso fica muito pendente para as reuniões e acaba que no Ensino Médio essas reuniões diminuem, tendem a diminuir porque o próprio Ensino Médio



(...) faz o adolescente ser mais autônomo, então os pais participam bem menos da vida escolar. Mas é interessante pra gente saber (...)

### Qual nota você daria considerando sua experiência no aplicativo?



## Reestruturação do monitoramento e avaliação de políticas públicas

O objetivo do projeto foi auxiliar pessoas pesquisadoras e outras interessadas em levantar ideias e propostas para reestruturar o Sistema de Monitoramento e Avaliação da Políticas Públicas do Estado de Minas Gerais.

**Duração**  
1 mês (novembro a dezembro de 2019)

**Equipe LAB.mg**  
Josiane Correa  
Isabela Tolentino

**Parceria**  
FJP

### O que foi feito

#### ✓ Alinhar

- Planejamento;
- Pesquisa sobre a temática;
- Esclarecimento da metodologia para os atores envolvidos;
- Definição do desafio;
- Identificação de atores estratégicos;
- Definição de escopo e objetivos;
- Mapa de Atores.

#### ✓ Aproximar

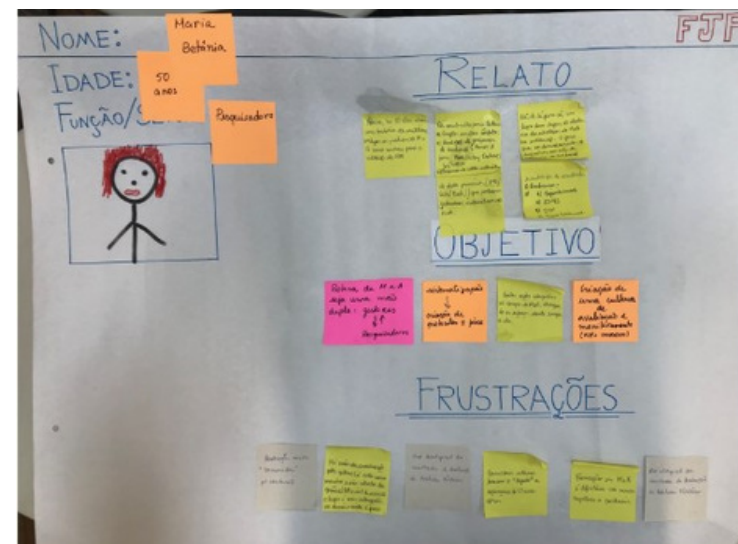
- Entrevistas, pesquisa bibliográfica, benchmarking;
- Redefinição do desafio.

#### ✓ Cocriar

- Levantamento e seleção de ideias;
- Definição de recorte por secretaria ou área temática;
- Priorização da solução (ou parte) a ser prototipada, usando as ferramentas: chuva de ideias (*brainstorming*), escrita de ideias (*brainwriting*), caixa de ideias, funil de ideias;
- Análise de alternativas.

#### ○ Experimentar

#### ○ Implantar



## Melhoria da experiência do usuário no terminal de autoatendimento da UAI

Realização de teste de usabilidade junto às pessoas usuárias sobre a sua experiência ao utilizar os terminais de autoatendimento, com o objetivo de implantar um novo terminal nas Unidades de Atendimento Integrado (UAI).

### Duração

2 semanas (dezembro de 2019)

### Equipe

Giselle Volponi  
Josiane Correa

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

- Alinhar**
  - Plano de trabalho.
- Aproximar**
- Cocriar**
- Experimentar**
  - Teste de usabilidade com facilitação presencial em um protótipo navegável elaborado pela equipe para levantamento dos dados;
  - Consolidação das sugestões de melhoria.
- Implantar**

### Entregas do projeto

- Protótipo navegável elaborado em formato de apresentação (*Power Point*).
- Relatório resumido do teste de usabilidade.
- Lista de alterações no terminal de autoatendimento.

O levantamento das sugestões propostas pelas pessoas usuárias através da pesquisa permitiu estruturar uma versão final do terminal de atendimento que atendesse às suas necessidades reais. Além disso, proporcionou uma melhor experiência na jornada da pessoa usuária.

### Principais melhorias

- Exibição dos serviços mais acessados na página inicial;

- Maior destaque para os botões;
- Remoção das migalhas de pão/breadcrumbs;
- Simplificação da categorização dos serviços.

Ex.: dificuldade em encontrar o caminho correto para pagamento de multa.

### Realização do teste de usabilidade na UAI



## Reestruturação do Portal do Servidor

O projeto visou a melhoria da experiência da pessoa usuária e a digitalização de serviços. Nesse contexto, o LAB.mg auxiliou a equipe responsável pela gestão do canal na revisão do leiaute e da arquitetura da informação, partindo da perspectiva da pessoa usuária.

### Duração

5 meses (janeiro a junho de 2020)

### Equipe LAB.mg

Giselle Volponi  
Euler Lopes

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho.
- ✓ **Aproximar**
  - Levantamento de dados de acesso do site (Google Analytics);
  - Análise de mapas de calor do site (Hotjar);
  - Oficina para identificação de pontos críticos.
- ✓ **Cocriar**
  - Oficina de Ordenação de Cartões (*card sorting*);
  - Arquitetura de informação para o novo Portal do Servidor.
- ✓ **Experimentar**
  - Elaboração de protótipo de papel;
  - Realização de teste de usabilidade em protótipo navegável (Adobe XD);
  - Relatório final com os ajustes do protótipo e formulários do site.
- **Implantar**

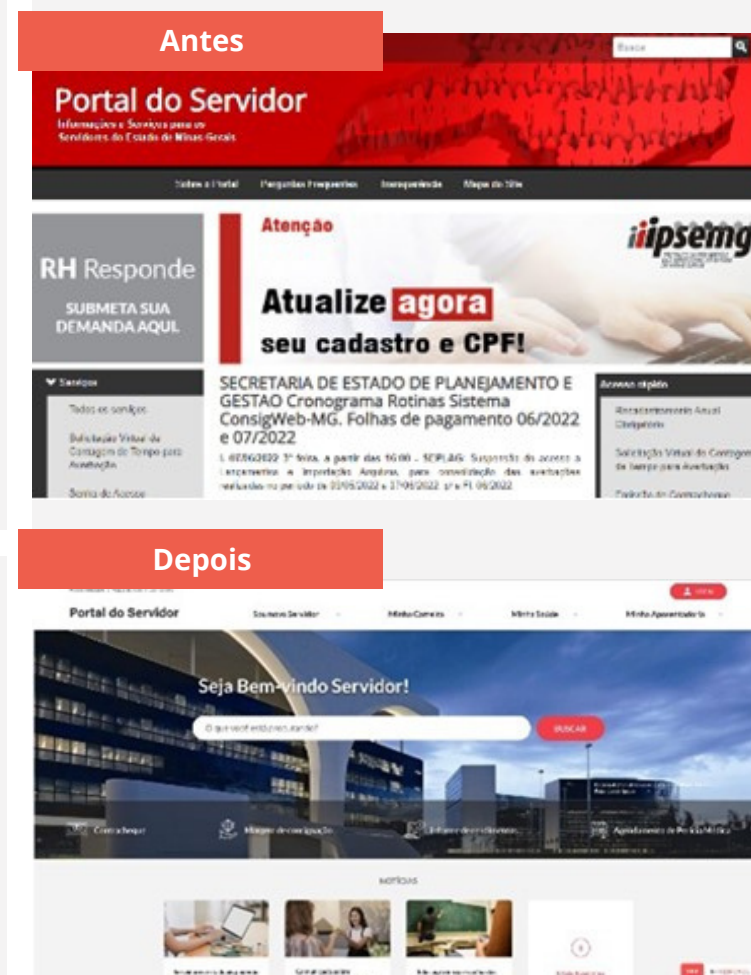
## Destaques

- Foi feita uma revisão completa do leiaute do site, sem considerar a versão válida até então;
- A Oficina de Ordenação de Cartões (*Cardsorting*) permitiu estruturar uma arquitetura de informação do Portal considerando a perspectiva e a jornada das servidoras e servidores do Estado, diferente

da anterior que tinha um foco nas unidades administrativas de gestão de pessoas.

## Principais melhorias

- Aumento no tamanho da letra;
- Maior visibilidade do acesso rápido;
- Rotatividade das imagens da página inicial
- Reorganização de itens no menu na perspectiva da pessoa usuária;
- Reposicionamento e maior destaque nos botões de ação de consulta e solicitação de serviços.



## Teste de usabilidade do Cartão de Vacinas Digital

O objetivo do projeto era observar potenciais pessoas usuárias de um Cartão de Vacinas Digital, funcionalidade do Aplicativo MG App que estava em desenvolvimento, para descobrir problemas e potenciais melhorias.

### Duração

1 mês (março de 2020)

### Equipe LAB.mg

Euler Lopes  
Fernanda Petrocchi  
Vitor Martins

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de trabalho.
- ✓ **Aproximar**
  - Realização de entrevistas e testes de usabilidade com servidores;
  - Entrega de Relatório Final.
- **Cocriar**
- **Experimentar**
- **Implantar**

### Destaques

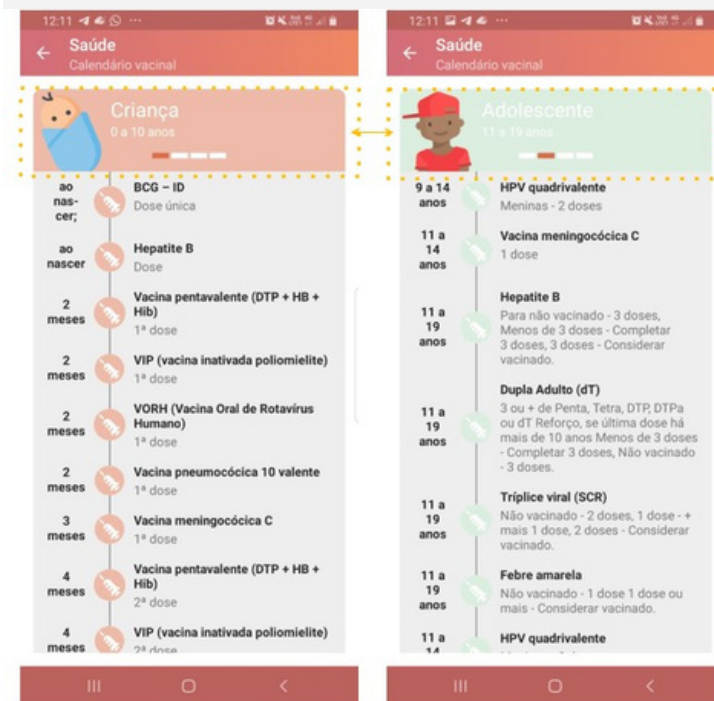
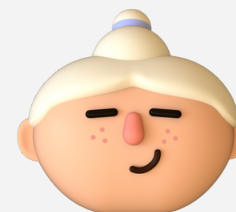
Dentre as recomendações realizadas após a conclusão do projeto destacam-se:

- Ajustes relacionados ao leiaute e à navegabilidade a fim de melhorar a visibilidade das informações e a usabilidade da ferramenta;
- Revisão da linguagem apresentada na funcionalidade, utilizando menos termos técnicos e facilitando a compreensão das pessoas usuárias;
- Envolvimento da Secretaria de Estado de Saúde nas ações de desenvolvimento da ferramenta, buscando integrar esforços e agregar conhecimentos técnicos relacionados à temática;
- Avaliação dos riscos e a real necessidade do lançamento da funcionalidade em paralelo

com outra ferramenta desenvolvida no âmbito federal - DigiSUS - e que poderia ser replicada no Estado e municípios.

Muitas telas que a gente vai passando. Eu acho cansativo, você vai em uma e digita, aí vai na outra e digita (...)

Se em uma tela só tivesse todos os dados, eu acho que ia ser mais fácil.



## Melhoria da Gestão de florestas plantadas - Fase de Origem

O objetivo do projeto foi analisar os serviços de Cadastro de Plantio, Comunicação de Colheita e Declaração de Colheita Florestal a fim de otimizar a gestão de florestas plantadas e aprimorar o controle de produtos florestais com foco na digitalização.

### Duração

2 meses (março a maio de 2020)

### Equipe LAB.mg

Débora Miranda  
Fernanda Petrocchi

### Parceria

IEF | Semad

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Mapeamento do fluxo atual;
- Estudo das legislações relacionadas
- Análise de documentos e formulários;
- Envio e consolidação de formulários para servidores;
- Envio e consolidação de formulários para usuários externos;
- Entrega do Relatório de Imersão.

### ✓ Cocriar

- Oficina de Cocriação;
- Oficina de Inception;
- Redesenho dos processos de trabalho;
- Entrega do Relatório de Cocriação.

### ✓ Experimentar

- Construção de um protótipo navegável do sistema (Semad);
- Teste de usabilidade;
- Relatório de Experimentação.

### ○ Implantar

## Destaques

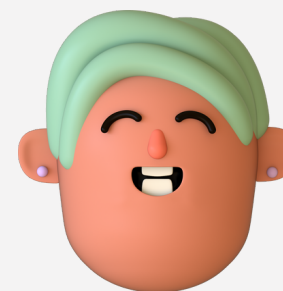
- O projeto abordou três serviços do Instituto Estadual de Florestas (IEF), sendo eles: Cadastro de Plantio; Comunicação de Colheita e; Declaração de Colheita Florestal.

Todos esses serviços **eram acessados somente de modo presencial** com os documentos entregues nos balcões de atendimento das Unidades Regionais do IEF;

- Os serviços passaram a funcionar da seguinte forma:

1. Cadastro de Plantio e a Comunicação de Colheita: **autosserviço** sem a necessidade de intervenção e atuação do IEF;
2. Declaração de Colheita Floresta: **serviço digital**;

- **69 sugestões de melhorias** encaminhadas para serem priorizadas pela equipe do IEF. O intuito é subsidiar o desenvolvimento de um sistema que reúna vários serviços, dentre eles os três analisados.



Achei excelente aparecer os dados do cadastro ambiental rural - CAR!

A descrição do Cadastro de Plantio podia melhorar.

Não vejo onde clicar para consultar o CPF.

## Teste de usabilidade dos Boletins de Ocorrência digitais disponíveis no MG App

O projeto objetivou analisar a interação das pessoas usuárias com o aplicativo MG App durante o registro de Boletim de Ocorrência, visando identificar as principais dificuldades e possibilidades de melhoria sobre campos necessários para preenchimento. Foram feitas também sugestões para simplificar a linguagem.

### Duração

2 meses (abril a junho de 2020)

### Equipe LAB.mg

Euler Lopes

Josiane Correa

Thiago Guimarães (aluno de extensão do 42 Csap)

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Cronograma.
- ✓ **Aproximar**
  - Testes de usabilidade;
  - Entrevistas;
  - Análise exploratória.
- **Cocriar**
- **Experimentar**
- **Implantar**

### Destaques

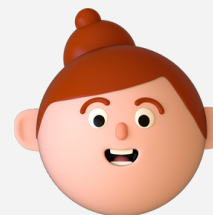
- Pessoas usuárias que são servidoras ou servidores do Estado tiveram mais facilidade para realizar o teste;
- Pessoas usuárias que não atuam no Estado se surpreenderam com o movimento do Estado de procurar pessoas cidadãs para levantar melhorias para os serviços;
- Pessoas usuárias que não conheciam o MGApp ficaram bastante satisfeitos com a quantidade de serviços disponíveis e enfatizaram a importância de disponibilizar serviços digitais;
- Após a conclusão dos testes, todas as pessoas usuárias disseram que prefeririam utilizar o MGapp a ir à delegacia presencialmente.

**8**  
entrevistados

**8**  
testes de  
usabilidade

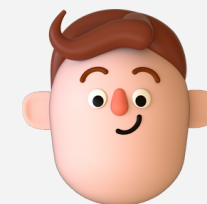
**3**  
avaliações  
exploratórias

Ir na delegacia não é uma coisa agradável. É muito mais confortável para a vítima resolver tudo de casa, pelo celular.



Tudo que puder resolver de casa é melhor: boletim de violência contra mulher, criança, animal... seria bom.

Talvez a pessoa não tenha muita coragem de sair de casa e procurar ajuda, ir pra delegacia. Se ela puder fazer pelo celular, ajuda muito.



É importante cada vez mais migrar os atendimentos para canais digitais.

Tudo que o Estado puder migrar é bom pro cidadão e bom pro Estado porque reduz custo na prestação do serviço.

## Teste de Usabilidade Simplifique!

Esse projeto teve como objetivo analisar como aprimorar as interfaces no registro e acompanhamento de manifestação no Simplifique. Para isso, foi realizado o Teste de usabilidade remoto no ambiente real - o site da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) - e de homologação (porta de entrada do MG OUV).

### Duração

4 meses (abril a agosto de 2020)

### Equipe LAB.mg

Amanda Dias  
Giselle Volponi  
Lia Barbosa  
Augusto Melo

### Parceria

OGE

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Reunião de alinhamento com OGE.

### ✓ Aproximar

- Identificação de comportamentos da pessoa usuária no uso de canais de ouvidoria;
- Realização de teste de usabilidade remoto.

### ✓ Cocriar

- Apresentação de pontos observados e sugestões de melhoria;
- Registro da experiência da pessoa usuária com o canal de ouvidoria.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Produção de **62 fatos**, **70 esclarecimentos** (*insights*) e **58 conclusões**;

## Sugestões

- Melhoria da jornada da pessoa usuária no site da OGE e no registro e acompanhamento de todos os tipos de manifestação;

- Atuação contínua na melhoria da experiência da pessoa usuária por meio de pesquisas, testes e afins, com outros objetivos, como: taxonomia, arquitetura da informação;
- Necessidade de desenvolvimento de novas estratégias de divulgação dos serviços de Ouvidoria;
- Divulgação do Simplifique como uma forma de tratamento das sugestões de simplificação, além de um novo canal de manifestação;
- Impulsionar a página da OGE em resultados de buscas no Google;
- Reavaliação e aprimoramento do demais canais de atendimento;
- Divulgação do teste de usabilidade como iniciativa de envolvimento da pessoa usuária na reestruturação dos canais da Ouvidoria.

## Comunicação e interação sugeridas

### Para continuar, escolha uma identificação



**Identificada  
sem restrição**

Seus dados poderão ser compartilhados com o órgão de apuração, caso necessário.



**Identificada  
com restrição**

Somente a Ouvidoria terá acesso aos dados.



**Anônimo**

Não haverá registro de dados pessoais.

**Colocar explicação ao passar o mouse  
(modelo Fala BR)**

## Melhoria do acesso à documentação básica

O projeto objetivou facilitar o acesso à documentação básica pelos cidadãos dos municípios da Regional Teófilo Otoni para que a população tenha sua cidadania garantida.

### Duração

3 meses (maio a agosto de 2020)

### Equipe LAB.mg

Débora Miranda  
Euler Lopes

### Parceria

Comiterc | Sedese

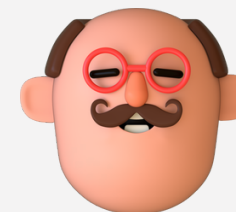
## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Plano de ação;
  - Alinhamento com a Sedese.
- ✓ **Aproximar**
  - Elaboração de mapa de Atores;
  - Estudo de legislação dos documentos básicos, entrevistas;
  - Benchmarking com Rio de Janeiro.
- ✓ **Cocriar**
  - Elaboração de Jornal para contextualização;
  - Oficinas de cocriação;
  - Elaboração de Cardápio de Ideias.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Destaques

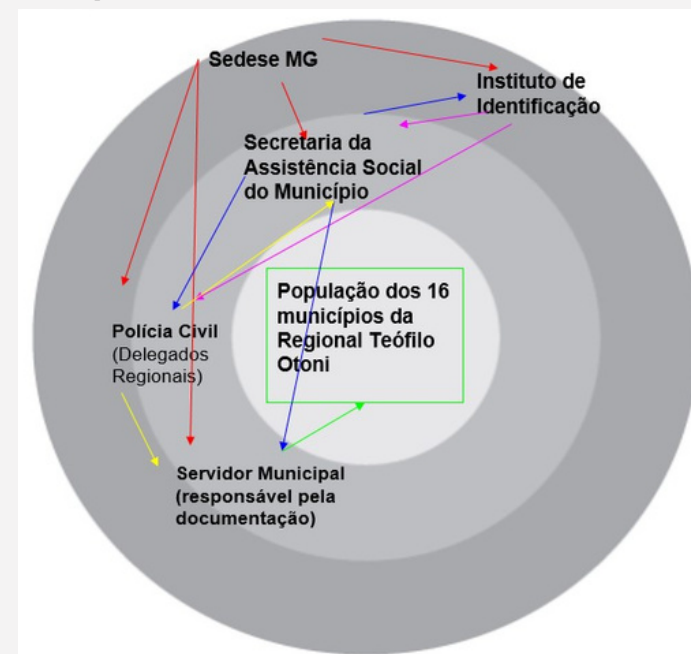
- Entrevista com 8 profissionais que atuam na emissão de documentos básicos e 2 representantes da população local;
- Participação de 16 representantes de municípios priorizados nas Oficinas de Cocriação;
- Utilização de ferramentas como Jornada do Usuário e Mapa do Usuário;
- Identificação de pontos críticos relacionados à emissão de documentos.

Quando a modalidade foi pensada, foi deixado de lado a parcela da população que não tem acesso à internet ou conhecimento e facilidade com tecnologia.



Deslocamento até a cidade vizinha é um desafio, o horário é inadequado, agendamento feito na madrugada, as senhas esgotam rápido.

## Mapa de atores



## Reestruturação da Gerência de Extensão e Relações Institucionais (GERI)

O objetivo do projeto era levantar propostas para fortalecer as atividades de extensão a partir da articulação com o ensino e pesquisa. Almejando potencializar o desenvolvimento de alunas e alunos e gerar impacto na sociedade.

### Duração

1 mês (junho de 2020)

### Equipe LAB.mg

Débora Miranda  
Josiane Correa  
Vitor Martins

### Parceria

FJP

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de trabalho;
  - Plano de ação;
  - Identificação de desafio e atores estratégicos.
- ✓ **Aproximar**
  - Elaboração de mapa de atores;
  - Entrevistas;
  - Reunião de Troca de Experiências (*Benchmarkings*).
- ✓ **Cocriar**
  - Oficina de Cocriação;
  - Cardápio de Ideias.
- **Experimentar**
- **Implantar**

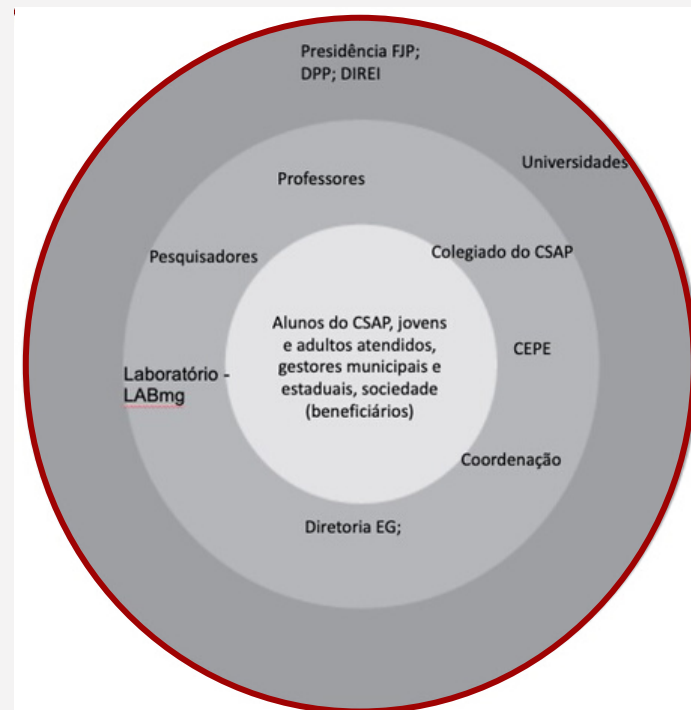
## Destaques

- Entrevistas e Oficina de Cocriação contaram a participação de professores/pesquisadores; alunos e ex-alunos do Curso Superior de Administração Pública (CSAP); com parceiros dos projetos da GERI; e com membros da direção da FJP;
- Reunião de troca de experiência (*Benchmarking*) com a Universidade do Estado de Minas Gerais; Universidade Federal de Lavras; e com ex-aluno Alex Bretas.

## Oficina de cocriação



## Mapa de atores



- Atores indiretos
- Atores diretos
- Público alvo

## Revisão da Política de Desenvolvimento dos servidores

O projeto tinha como objetivo gerar ideias e sugestões de melhorias para a revisão da política de desenvolvimento, buscando alternativas para ajudar na valorização, no desenvolvimento de competências e no crescimento pessoal e profissional das servidoras e servidores públicos.

### Duração

1 mês (julho a agosto de 2020)

### Equipe LAB.mg

Euler Lopes  
Fernanda Petrocchi  
Josiane Correa  
Joyce Colares

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Cronograma;
  - Mapa de atores.
- ✓ **Aproximar**
  - Mapa de atores;
  - 21 entrevistas;
  - Definição do desafio.
- ✓ **Cocriar**
  - Oficina de cocriação.
- **Experimentar**
- **Implantar**

### Destaques

- Pesquisa de contextualização sobre a temática;
- Estudo da legislação vigente;
- Reunião para a troca de experiências (*Benchmarking*);
- Entrevistas com servidoras e servidores;
- Entrevistas com chefias;
- Entrevista com servidores que trabalham nas áreas de Recursos Humanos;
- Entrevista com a Fundação João Pinheiro como parceira nas ações de desenvolvimento;
- Entrevistas com a Superintendente Central de Política de Recursos Humanos;
- Entrevista com a Subsecretária de Gestão de Pessoas.



Acho que a maioria das servidoras e servidores não vê a vantagem do desenvolvimento, enxergam mais o acúmulo de trabalho.



Acho que a chefia fica com receio de os servidores aumentarem o conhecimento e eles acabarem perdendo espaço.

Falta muito incentivo. Falta você sentir que está trabalhando em um Estado em que é essencial adquirir conhecimento. Tem pessoas que a gente identifica que o que falta é realmente uma capacitação e o RH precisa conseguir identificar isso.

## Reestruturação do Portal MG e dos sítios governamentais

O projeto teve como objetivo reestruturar o Portal MG (mg.gov.br) e o leiaute padrão dos sítios governamentais nas versões para computador e celular a partir da experiência da pessoa usuária. Para definir o novo modelo do site, foram consideradas as pesquisas feitas pela agência de publicidade contratada pelo governo (TOM), acrescentando uma ótica qualitativa às informações levantadas, por meio da realização de testes de usabilidade.

### Duração

3 meses (julho a outubro de 2020)

### Equipe

Ana Flávia Morais  
Giselle Volponi  
Isabela Romancini  
Josiane Correa

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

- Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Plano de ação (cronograma).
- Aproximar**
  - Estudo de legislação,
  - Análise exploratória do site atual,
  - Teste de usabilidade
  - Relatório de imersão
- Cocriar**
- Experimentar**
  - Elaboração e validação do protótipo do Portal MG.
  - Segunda rodada de teste de usabilidade
- Implantar**

### Destaques

- Aprendizado da ferramenta Figma;
- Elaboração do protótipo dinâmico, com possibilidades de simulação de uma página de site;
- Os testes de usabilidade no protótipo apontaram novas melhorias nas páginas de confirmação de agendamento, principalmente sobre o pagamento do DAE necessário.

### Sugestões de melhoria

- Estudo sobre acessibilidade: melhores práticas (curso e-mag conteudista –

Escola Nacional de Administração Pública - ENAP; ferramenta NVDA - desktop de acesso não visual);

- Realização de testes de acessibilidade, possibilitando a descoberta de diversos pontos de melhoria no sítio eletrônico (*site*) para que ele seja melhor utilizado por pessoas com baixa visão, cegueira total e daltonismo.

## Navegação no site

**9** testes de usabilidade



**115** ideias e sugestões de melhorias



**27**

correções no site



**19**

alto impacto



**45**

acessibilidade



**2**

solicitadas para Prodemge



## Reestruturação do Site da Seplag

O objetivo do projeto foi elaborar proposta de reestruturação do sítio eletrônico (*site*) da Secretaria de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (Seplag), visando padronizar o leiaute dos sítios governamentais nas versões de computador e celular a partir da experiência da pessoa usuária.

### Duração

2 meses (setembro a novembro de 2020)

### Equipe

Débora Miranda  
Isabela Romancini  
Joyce Colares

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

#### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Cronograma;
- Definição de metodologia.

#### ✓ Aproximar

- Estudo de Legislação;
- Análise de dados e relatórios (Google Analytics, Tom, Hotjar);
- Reunião para troca de experiências (*Benchmarking*) com Gov.br e Gov.uk;
- Realização de teste de usabilidade com público alvo;
- Tabulação de análise dos testes de usabilidade.

#### ✓ Cocriar

- Oficinas de Ordenação de Cartões (*Card Sorting*);
- Tabulação de análise das Oficinas de Ordenação de Cartões (*Card Sorting*).

#### ✓ Experimentar

- Elaboração de protótipo com as oportunidades de melhoria.

#### ○ Implantar

### Destaques

- 29 participantes de perfil diversificado (homens e mulheres, pessoas cidadãs, servidoras e servidores, residentes na capital e no interior, pessoas com deficiência visual e mobilidade reduzida);
- Levantamento de taxa de sucesso por atividade, dos pontos críticos e oportunidades

de ação nas principais telas do sítio eletrônico (*site*) da Seplag com foco na Cartilha de Acessibilidade na Web da W3C Brasil;

- Estruturação de metodologia de análise de Ordenação de Cartões (*Card Sorting*);
- Entrega de Proposta de Arquitetura da Informação para site Seplag e de Recomendações de Padronização dos sítios governamentais e de Revisão da Resolução nº29/2016.

### Navegação no site

**13** testes de usabilidade



**93** oportunidades de ação



**68** ideias e sugestões de melhorias

\*inclui oportunidades de melhoria e manutenção de elementos do site

## Teste de usabilidade dos serviços da Farmácia de Minas disponíveis no MGApp

O objetivo do projeto foi descrever a experiência da jornada da pessoa usuária no acesso aos serviços a seguir pelo MGapp: agendamento; andamento da solicitação; disponibilidade de medicamentos especializados.

### Duração

2 meses (outubro a dezembro de 2020)

### Equipe LAB.mg

Euler Lopes  
Josiane Correa  
Giovanna Schffer  
Giovanni Resende

### Parceria

Seplag | SES

### O que foi feito

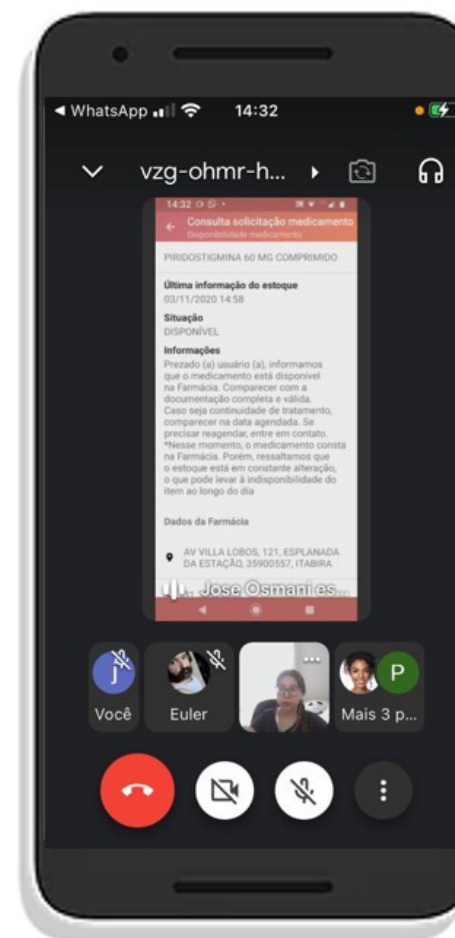
- ✓ **Alinhar**
  - Plano de trabalho.
- ✓ **Aproximar**
  - Entrevistas com as equipes responsáveis pelo serviço;
  - Entrevistas com servidoras e servidores da Secretaria de Saúde;
  - Imersão presencial na Farmácia.
- **Cocriar**
- ✓ **Experimentar**
  - Entrevistas e testes de usabilidade com pessoas usuárias;
  - Apresentação dos resultados.
- **Implantar**

### Destaques

- Uso de métodos ágeis, *design thinking*, testes de usabilidade e observação de pessoas usuárias de forma presencial.

### Informações interessantes

- A partir de 21 entrevistas e 8 testes de usabilidade, o projeto apresentou 57 pontos críticos com sugestões de melhoria;
- Imersão presencial realizada durante a primeira etapa da pandemia para captar percepções dos serviços com as pessoas usuárias que precisavam presencialmente coletar os medicamentos ofertados pela farmácia.



## Expansão do CSAP

O projeto Expansão CSAP teve como objetivo realizar uma imersão com atores da gestão pública para levantar informações e possibilidades de novos produtos e serviços a serem oferecidos.

### Duração

1 mês (janeiro de 2021)

### Equipe

Isabela Tolentino  
Vitor Martins

### Parceria

FJP

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Definição dos objetivos;
- Estabelecimento de estratégias;
- Definição das possibilidades de criação.

### ✓ Aproximar

- Elaboração de roteiro;
- Levantamento dos perfis para entrevistas;
- Recrutamento e realização de entrevistas.

### ○ Cocriar

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Diversidade no perfil dos atores entrevistados na imersão;
- Imersão ágil.

## Parceiros entrevistados

- Mestres pela EG, que atuam na área pública;
- Egressos com atuação no âmbito federal;
- Egressos EG com atuação próxima a municípios e à política;
- Egressos ligadas a órgãos de controle e ou justiça;
- EPPGGs que atuam no terceiro setor ou empresa com foco público ou responsabilidade social;

- EPPGGs que atuam na área de consultoria;
- Egressos que atuam com dados;
- Gestão Pública/Ciência do Estado/Administração Pública;
- EPPGG – Até 05 anos de carreira;
- EPPGG – 5 a 10 anos de carreira;
- EPPGG – Mais de 10 anos de carreira;
- GGOV/AGOV;
- Servidores Municipais.

## Jornal do projeto

### Sugestões de temas para desenvolvimento dos profissionais com atuação pública

Gestão de projetos <span>CE/GP</span> <span>M</span>	Design Thinking
Gestão de Processos <span>CE/GP</span>	Ciência de Dados
Finanças Públicas/ Orçamento <span>CE/GP</span>	Ferramentas para análise de dados (qlikview, power bi, R)
Planejamento <span>CE/GP</span> <span>M</span>	Insights Comportamentais
Monitoria e avaliação de políticas públicas	Experiência do Usuário
Ciência Política <span>EPPGG</span>	Liderança
Terceiro Setor	Negociação
Captação de Recursos	Articulação
PPP	Leitura de cenário
Gestão em Saúde	Formação de redes
Inovação	Comunicação
Desenho de Serviços	Solução de problemas complexos
Transformação ágil	Storytelling

Sugestões com ênfase em públicos específicos:

EPPGG

CE/GP Profissionais formados em Ciência do Estado e Gestão Pública

M

Servidores Municipais

## Gestão de Florestas Plantadas - PSS e CAS

Visando implantar a gestão de florestas plantadas e aprimorar o controle de produtos florestais, com ênfase no controle de origem do carvão vegetal por meio da utilização da tecnologia blockchain, este projeto teve como foco o Plano de Suprimento Sustentável (PSS) e a Comprovação Anual de Suprimento (CAS).

### Duração

3 meses (janeiro a abril de 2021)

### Equipe

Débora Miranda  
Giovanna Schffer  
Isabela Romancini

### Parceria

Semad | IEF

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação;
- Definição de metodologia de trabalho.

### ✓ Aproximar

- Pesquisa e análise documental;
- *Blueprint* dos serviços;
- Revisão dos documentos e formulários;
- Levantamento de percepção dos atores internos e externos..

### ✓ Cocriar

- Oficina de cocriação e *inception*;
- Consolidação das ideias;
- Priorização e validação das ideias;
- Redesenho dos processos;
- Validação dos processos com atores internos e externos.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Participação dos usuários em todas as etapas, inclusive na validação do novo modelo;
- Envolvimento da equipe de TI do IEF;
- Articulação e alinhamento com os responsáveis pelos demais módulos do sistema.

## Cadeia do Carvão Vegetal

A cadeia do carvão vegetal é composta, basicamente, por 4 fases: origem, transporte,

comercialização e consumo. Este projeto atuou nos serviços de Plano de Suprimento Sustentável (PSS) - fase origem - e Cadastro Anual de Suprimento (CAS) fase de consumo.



## Principais mudanças no serviço

PSS		
ANTES	SERVIÇO	DEPOIS
Serviço presencial	SERVIÇO	Serviço digital
21 documentos entregues*	DOCUMENTOS	7 documentos entregues*
45 campos preenchidos* pelo usuário, sendo: - 9 campos gerais - 14 campos específicos - 22 campos em tabelas de atributos de <i>shapefile</i>	FORMULÁRIOS	7 campos preenchidos* pelo usuário, sendo: - 1 campo geral - 6 campos específicos - 0 campos em tabelas de atributos de <i>shapefile</i>
CAS		
ANTES	SERVIÇO	DEPOIS
Serviço presencial	SERVIÇO	Serviço digital
24 documentos entregues*	DOCUMENTOS	1 documento entregue*
45 campos preenchidos* pelo usuário, sendo: - 9 campos gerais - 14 campos específicos - 22 campos em tabelas de atributos de <i>shapefile</i>	FORMULÁRIOS	1 campo preenchido pelo usuário*.

## Especificação dos serviços IMA no BPMS

O projeto buscou contemplar o diagnóstico e os redesenhos dos serviços de obtenção de registro de granja avícola comercial, da certificação de frango caipira e do registro de estabelecimento comercial de agrotóxicos.

### Duração

4 meses (janeiro a maio de 2021)

### Equipe

Fernanda Petrocchi  
Euler Lopes  
Larissa Ribeiro

### Parceria

CGE

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de Ação.

### ✓ Aproximar

- Análise da legislação;
- Levantamento de dados dos serviços;
- Desenho simplificado dos serviços;
- Apresentação diagnóstico de imersão;
- Oficinas e entrevistas com servidores e pessoas usuárias do serviço.

### ✓ Cocriar

- Desenho detalhado dos serviços;
- Refinamento dos fluxos redesenhados;
- Detalhamento do serviço para o desenvolvimento no BPMS.

### ○ Experimentar

### ✓ Implantar

- Acompanhamento da implantação.

## Destaques

- Primeiro projeto de estruturação de serviços no BPMS;
- Realização de imersão ágil para diagnóstico dos serviços;
- Redesenho do serviço em conjunto com os parceiros do projeto e da equipe de desenvolvimento considerando as especificidades do sistema;
- Necessidade de elaborar um modelo de transformação digital para orientar o planejamento e as entregas do projeto.

## Etapas de pesquisa para identificação de melhorias na digitalização dos serviços

- Identificação das principais etapas realizadas pelos servidores para prestar os serviços e as principais dificuldades encontradas;
- Levantamento dos principais pontos de contato com os usuários;
- Revisão dos documentos e formulários solicitados para prestação dos serviços;
- Identificação de outras oportunidades de melhoria e simplificação;
- Redesenho do fluxo dos serviços considerando a implantação do BPMS;
- Apoio ao detalhamento das atividades para escrita de histórias.

## Sobre os serviços

### Registro de Granja Avícola Comercial

O registro de granjas avícolas comerciais é obrigatório e tem como objetivo melhorar a biossegurança das granjas comerciais.

### Certificação de Frango Caipira

A criação do frango caipira é uma opção alternativa de produção e tem como característica a criação de aves rústicas.

### Registro de Estabelecimento Comercial de Agrotóxicos

Os estabelecimentos que comercializam agrotóxicos necessitam de cuidados especiais no manuseio, armazenamento e comercialização e por isso, devem ser registrados no IMA.

## Teste de usabilidade do Portal da Transparência

Diante da necessidade de adaptação do Portal da Transparência, demandada pela implantação do GRP, identificou-se a oportunidade de melhorias nas interfaces das informações disponibilizadas no site, bem como a possibilidade de inclusão de novos dados.

### Duração

3 meses (fevereiro a maio de 2021)

### Equipe

Josiane Godoy  
Danielle Apolinario  
Euler Lopes  
Luísa Costa

### Parceria

CGE

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação;
- Diagnóstico;
- Definição de metodologia.

### ✓ Aproximar

- Análise de dados de serviço;
- Realização de entrevistas;
- Aplicação de formulário;
- Testes de usabilidade.

### ○ Cocriar

### ✓ Experimentar

- Protótipo.

### ✓ Implantar

- Análise da planilha consolidado de ideias;
- Priorização das sugestões que serão implementadas.

## Destaques

- Elaboração de diagnóstico do 'serviço' antes da etapa de aproximação;
- Participação da equipe demandante em todas as etapas do projeto;
- Seleção de diferentes perfis de usuário dentro do público alvo;
- Ao final do projeto foram coletadas mais de 200 ideias e/ou sugestões de melhoria para o site;

## Propostas para melhoria dos serviços

- Inclusão do cabeçalho voltado para acessibilidade;
- Reorganização do menu de acesso rápido e priorização dos assuntos mais buscados pelos usuários;
- Organização do espaço de notícias;
- Inserção de título para separar as seções e os diferentes assuntos da página;
- Inclusão do link do Fale Conosco ao final de todas as páginas;
- Inclusão de link com mapa do site;
- Substituição de menu estático por menu no formato *drop down*, que fique visível em todas as páginas.



## Apoio à implantação do BPMS

O projeto buscou apoiar a estruturação da solução Pro MG BPMS, desenvolvida pela Prodemge, com o foco nas funcionalidades corporativas a partir do elaboração de uma metodologia de trabalho padrão a ser utilizada nos projetos de automatização de serviços na ferramenta.

### Duração

3 meses (fevereiro a maio de 2021)

### Equipe

Fernanda Petrocchi  
 Euler Lopes  
 Josiane Godoy  
 Larissa Ribeiro

### Parceria

CGE

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Matriz de responsabilidades;
  - Plano de ação.
- ✓ **Aproximar**
  - Pesquisa e análise documental;
  - Análise do protótipo BPMS e consolidação de melhorias.
- ✓ **Cocriar**
  - Estruturação de *Framework* - Modelo de transformação digital;
  - Desenho do fluxo modelo com funcionalidades corporativas.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Destaques

- Importância de conhecer iniciativas e modelos similares existentes para agregar valor às entregas do projeto;
- Necessidade de testar e aprimorar as entregas constantemente;
- Elaboração de materiais visuais como o intuito de facilitar a comunicação e o entendimento;
- Alinhamento dos papéis e responsabilidades dos atores envolvidos no projeto;
- Definição das funcionalidades e possibilidades de uso abrangidas pelo sistema.

## Etapas para automatização de serviços

Para a estruturação das etapas dos projetos de automatização de serviços na ferramenta de BPMS em Minas Gerais, a metodologia de projetos do LAB.mg foi adaptada a fim de destacar algumas ações importantes e específicas dos projetos em questão



## Liberação de veículos apreendidos

Teve como objetivo o redesenho do serviço atentando-se à simplificação para a digitalização do serviço de liberação de veículos apreendidos por irregularidades no âmbito da competência do Departamento de Trânsito de Minas Gerais (Detran-MG).

### Duração

2 meses (abril a junho de 2021)

### Equipe

Larissa Ribeiro  
Débora Miranda  
Giovanni Resende  
Isabela Romancini

### Parceria

Seplag | Detran | PCMG

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Estudo das legislações e processos relacionados ao serviço;
- Elaboração e validação do *blueprint*.

### ✓ Cocriar

- *Benchmarking* com Detran-SP;
- Entrevistas com os atores envolvidos;
- Elaboração e apresentação da proposta de redesenho do serviço;
- Validação da proposta de redesenho.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Realização de diagnóstico do serviço para identificação dos impasses na sua execução;
- Sensibilização das partes envolvidas no projeto sobre a simplificação do serviço e atendimento das necessidades de seus usuários;
- Escuta dos usuários do serviço por meio de entrevistas, principalmente em relação às dificuldades e oportunidades de melhoria;
- Envolvimento dos diversos atores e perfis que tenham participação na prestação do serviço;
- Estudo de informações técnicas sobre a viabilidade das proposições da fase de redesenho, especialmente em relação a integrações e funcionalidades de sistema.

## Etapas para simplificação do serviço

Para a estruturação da proposta de mudança foi elaborado um processo redesenhado com foco na simplificação e digitalização do serviço, a partir da oferta do alvará digital de liberação do veículo apreendido por irregularidades.

## Principais mudanças nos serviços

Antes	Depois
Serviço presencial	Digitalização do serviço
Atendimento presencial	Redução da necessidade de atendimentos presenciais, somente para casos específicos
Processo físico	Processo digital
Processos manuais com suporte de sistema	Automatização de etapas do serviço; agilidade no processo a partir do aproveitamento de informações disponíveis em sistemas do estado
Alvará físico	Alvará eletrônico (Eliminação de papel ao emitir o alvará de liberação de veículos de forma eletrônica)
Jornada de Usuário confusa e insatisfação com o serviço	Simplificação e melhoria da experiência do usuário do serviço
Usuário recebe informações pouco claras	Simplificação da linguagem das orientações ao usuário do serviço



## Pacto Social Mineiro - Campanha de conscientização e distribuição de máscaras

A campanha buscou promover a conscientização da população para o uso de máscaras, distanciamento social e higienização das mãos.

A partir do acompanhamento semanal dos indicadores de saúde, novos municípios eram priorizados para recebimento da campanha, que contemplava a distribuição de máscaras descartáveis para a população.

### Duração

4 meses (abril a agosto de 2021)

### Equipe

Isabela Tolentino  
Giovanni Resende  
Rayanne Coelho  
Vitor Martins

### Parceria

FJP | SES | CBMMG | PMMG | SEJUSP

### O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Estudo de contexto
  - Sensibilização dos atores
- ✓ **Aproximar**
  - Acompanhamento semanal dos indicadores de saúde
  - Priorização dos municípios
- ✓ **Cocriar**
  - Reuniões com equipes regionais dos municípios priorizados (PMMG, CBMMG, PP, SRS, SMS)
  - Definição do cronograma de ações conjuntas no município
- **Experimentar**
- ✓ **Implantar**
  - Distribuição das máscaras conforme cronograma
  - Divulgação da campanha nas mídias sociais e mídias locais
  - Avaliação dos resultados e lições aprendidas da rodada

### Destaques

O desenho do projeto contou com três diferenciais:

- Decisão baseada em evidências (priorização semanal dos municípios a partir dos indicadores de saúde);
- Utilização de máscaras produzidas por detentos do sistema prisional mineiro;
- Articulação de atores diversos (governo estadual, governo municipal e sociedade).

### Dados da Campanha

**8** RODADAS

**7** MACRORREGIÕES

 **22** MUNICÍPIOS  
ATENDIDOS



**1 milhão**  
DE MÁSCARAS  
DISTRIBUÍDAS

### Municípios atendidos:

Unaí, Patos de Minas, Ponte Nova, Manhuaçu, Diamantina, Curvelo, Ouro Preto, Vespasiano, Paracatu, Araçuaí, Capelinha, Contagem, Frutal, Araxá, Uberlândia, Ituiutaba, Araguari, Almenara, Nanuque, Pedra Azul, Uberaba e Iturama.

## Apoio à consulta popular para priorização de projetos - Comitê Pró Brumadinho

Elaboração e construção dos formulários para a realização da consulta popular, que foi feita com as pessoas cidadãos dos municípios atingidos pelo rompimento da barragem de Brumadinho. Foi realizada pelo governo de Minas e teve como objetivo priorizar os projetos executados com os recursos oriundos do acordo com a Vale. A consulta popular aconteceu por meio de formulários disponibilizado via MG App, nos quais as pessoas cidadãos puderam selecionar suas temáticas de interesse.

### Duração

6 meses (abril a outubro de 2021)

### Equipe LAB.mg

Joyce Colares

Augusto Souza

Eider Max

Giovanna Schffer

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

### Alinhar

- Plano de Trabalho.

### Aproximar

### Cocriar

- Revisão e reestruturação do conteúdo da Consulta Popular de acordo com as diretrizes e princípios de Linguagem Simples;
- Divisão do conteúdo em planilhas referentes aos 26 municípios participantes da Consulta Popular;
- Análise e reestruturação dos temas, subtemas e projetos que foram submetidos à priorização na Consulta Popular.

### Experimentar

- Testes no MG App e no site governamental cidadão.mg.gov.br para identificar e correção de possíveis erros na Consulta Popular.

### Implantar

## Destaques

A atuação do LAB.mg na revisão da Consulta Popular e no desenvolvimento de seu formulário teve como foco a aplicação das diretrizes de linguagem simples para facilitar o entendimento de cada projeto pelas pessoas cidadãos no momento da votação.

## Dados do projeto

17 dias de realização da  
Consulta Popular

**10.843**  
respondentes

## Participantes

Eleitores de Brumadinho e dos outros 25 municípios atingidos, que possuíam CPF cadastrado na Justiça Eleitoral e os receptores do pagamento emergencial da Vale.

## Nos formulários, os campos de atuação sugeridos para desenvolvimento de projetos eram:

1. **Água, Saneamento, Meio Ambiente e Resíduos Sólidos;**
2. **Agricultura, Pecuária e Abastecimento;**
3. **Assistência Social, Esportes, Lazer e Segurança Pública;**
4. **Educação;**
5. **Emprego, Renda;**
6. **Empreendedorismo;**
7. **Gestão Pública;**
8. **Infraestrutura Urbana e Rural;**
9. **Habitação;**
10. **Povos e Comunidades Tradicionais Saúde;**
11. **Turismo, Cultura e Patrimônio.**

## Estruturação da Carteira de identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - Ciptea

O projeto buscou apoiar a estruturação do serviço de solicitação da Ciptea (Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista) em Minas Gerais e o seu desenvolvimento na solução BPMS, para prestação do serviço de forma digital.

### Duração

2 meses (maio a julho de 2021)

### Equipe

Fernanda Petrocchi  
 Isabela Romancini

### Parceria

Seplag | Sedese

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de Ação.

### ✓ Aproximar

- Análise de legislação;
- Mapeamento de iniciativas;
- Levantamento de dados.

### ✓ Cocriar

- Desenho simplificado;
- Coleta de percepções: entrevistas e oficina para compartilhamento de ideias e sugestões;
- Desenho detalhado do serviço.

### ○ Experimentar

### ✓ Implantar

- Acompanhamento.

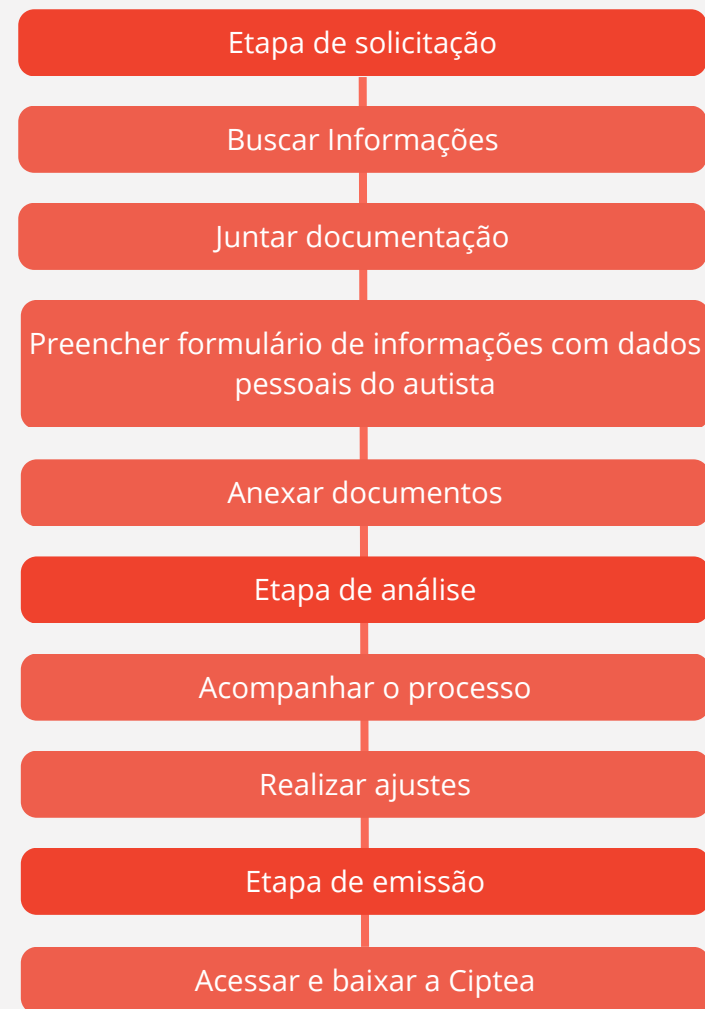
## Destaques

- Engajamento dos atores parceiros;
- Participação de pessoas com autismo e representantes de associações ao longo do projeto com foco na empatia e na escuta ativa;
- Adaptação das ferramentas para pessoas com baixa visão;
- Sucesso na utilização do modelo de transformação digital elaborado pelo LAB.mg.

## Protótipo da carteira



## Jornada do usuário



## Apoio no projeto de transformação digital - Direi/FJP

Parceria entre o Laboratório de Inovação em Governo - LAB.mg e a Diretoria de Estatística e Informações no âmbito do Programa de Transformação Digital da Fundação João Pinheiro.

O objetivo do projeto foi levantar informações com usuários externos e internos das estatísticas produzidas pela Fundação João Pinheiro, gerando insumos para o desenho do Portal Unificado de Dados.

### Duração

4 meses (maio a setembro de 2021)

### Equipe LAB.mg

Isabela Tolentino  
Giovanni Resende  
Joyce Colares  
Rayanne Coelho

### Parceria

FJP

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Plano de Ação;
- Preenchimento do Mapa de Atores.

### ✓ Aproximar

- Análise exploratória das interfaces das bases de dados;
- Estudos do *benchmarking*;
- Elaboração de roteiro e realização das entrevistas;
- Disponibilização de questionário na plataforma Índice Mineiro de Responsabilidade Social;
- Planejamento da oficina interna.

### ✓ Cocriar

- Realização da oficina;
- Apresentação do resultado da oficina e Definição do escopo do protótipo.

### ✓ Experimentar

- Construção da narrativa, elaboração de apresentação e construção do protótipo para *pitch*.

### ○ Implantar

## Destaques

- Desenvolvimento de protótipo navegável para apresentação a parceiros patrocinadores;
- Realização oficinas de lean inception para desenho do produto.

## Perfil dos entrevistados

As entrevistas ocorreram de 19 de julho a 9 de agosto de 2021, na plataforma do Google Meet, e contaram com a participação de 17 pessoas de diferentes funções:

- 3 do terceiro setor;
- 1 do legislativo;
- 3 professores/pesquisadores;
- 4 gestores públicos municipais;
- 2 de empresas privadas;
- 1 aluno;
- 2 gestores públicos estaduais;
- 1 da imprensa.

## Desenho do protótipo



## Teste de usabilidade do Portal do Servidor

Este é o segundo projeto desenvolvido no âmbito da reestruturação do Portal do Servidor. No primeiro projeto, foi realizado um diagnóstico do Portal, definida a arquitetura de informação do site e realizado teste de usabilidade em um protótipo. Após o desenvolvimento do site, foi realizada uma nova rodada de testes de usabilidade em ambiente de homologação neste segundo projeto.

### Duração

3 meses (junho a setembro de 2021)

### Equipe LAB.mg

Euler Lopes  
Danielle Apolinario  
Giselle Volponi  
Josiane Godoy  
Rayanne Coelho

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

- Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Plano de Ação.
- Aproximar**
- Cocriar**
- Experimentar**
  - Análise exploratória do site e da emissão do contracheque;
  - Realização de pesquisa com pessoas usuárias por meio de formulário;
  - Realização de testes de usabilidade;
  - Tabulação e análise dos dados.
- Implantar**

## Destaques

- Utilização das lições aprendidas nas fases anteriores para eleger elementos a serem testados do novo Portal;
- Utilização de formulário online para a realização de teste de usabilidade sem moderação permitiram abranger mais opiniões diferentes na pesquisa;
- Grande número de testes de usabilidade com moderador realizados em pouco tempo;
- Condução dos testes e consolidação das sugestões de melhoria realizados em conjunto com a equipe da SUGESP.

## O teste de Usabilidade em ambiente de homologação

Durante a realização do teste de usabilidade no ambiente de homologação foram identificadas 142 sugestões de melhoria. Desses pontos levantados, ressaltamos os pontos de correção das páginas de conteúdo informacional ou mesmo de consultas, que representou 61 dessas sugestões de melhoria. As demais foram a respeito de correções da arquitetura da informação, do layout, de elementos de navegação e acessibilidade, e da usabilidade. Essas sugestões foram repassadas ao demandante para priorização e repasse à equipe de desenvolvedores.

## Página inicial do Portal

### Antes



### Depois



## Plano de reinserção social produtiva dos dependentes químicos

Realização da etapa de imersão junto ao público-alvo e aos atores estratégicos, a fim de levantar as principais necessidades, dores e expectativas relacionadas à reinserção produtiva e social dos acolhidos em comunidades terapêuticas parceiras da Subpod e dos usuários com vulnerabilidade social devido ao uso/abuso de álcool, tabaco e outras drogas. Além de realizar oficinas de cocriação com os órgãos envolvidos com a política pública e o público alvo.

### Duração

2 meses (julho a setembro de 2021)

### Equipe

Josiane Godoy  
Débora Miranda  
Mariany Freitas  
Lia Barbosa

### Parceria

Sedese

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Plano de ação;
- Elaboração do desafio e do mapa de atores.

### ✓ Aproximar

- Realização de estudo sobre legislações e outros materiais relacionados;
- Realização de *benchmarking*;
- Realização de entrevistas com SUBPOD, acolhidos e profissionais de Comunidades Terapêuticas;
- Elaboração de *blueprint*;
- Elaboração e apresentação de relatório de imersão.

### ○ Cocriar

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- *Benchmarking* com o Governo Federal, o Governo do Espírito Santo e a Confederação Nacional dos Municípios/Paraíba;
- **21 entrevistas** com: servidores e servidoras Subpod, pessoas acolhidas e ex-acolhidas em Comunidades Terapêuticas (CT), Confederação Nacional de Comunidades Terapêuticas (Confenact), grupos de Mútua Ajuda, Alcoólicos Anônimos;
- Envio de questionário para **4 perfis diferentes**: pessoas acolhidas e ex-acolhidas, seus familiares e gestores de Comunidades Terapêuticas parceiras do Governo de Minas.

Os questionários tinham perguntas sobre a estrutura e funcionamento das CTs, processo de reinserção percepções e expectativas sobre o tratamento e parcerias com outras instituições.

## Dados levantados

**11 dias** de aplicação de  
questionário online

**276**  
respondentes

DE  
**106**  
FAMILIARES

**94%**

dos respondentes considera que as atividades oferecidas pela CT contribuíram para seu parente voltar a se inserir na sociedade após o tratamento.

DE  
**38**  
GESTORES

**95%**

dos respondentes concorda que o Plano pode contribuir para o fortalecimento das ações desenvolvidas pelas CTs.

DE  
**78**  
ACOLHIDOS

**50%**

dos respondentes acreditam que a maior dificuldade encontrada após o tratamento é a possibilidade de recaídas.

DE  
**54**  
EX-ACOLHIDOS

**78%**

dos respondentes considera que os cursos ajudaram a conseguir um trabalho ou fonte de renda após sair da CT.

## Diagnóstico do serviço de assistência técnica para o Certifica Minas Café

O projeto buscou realizar um diagnóstico do serviço de assistência técnica prestado pela Emater para certificação dos produtores de café em Minas Gerais, identificando sugestões de melhoria com foco no produtor rural de café e nos compradores de café.

### Duração

2 meses (julho a setembro de 2021)

### Equipe LAB.mg

Fernanda Petrocchi  
Isabela Romancini  
Mariany Freitas  
Euler Lopes

### Parceria

Emater

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Matriz de responsabilidades;
  - Plano de Ação.
- ✓ **Aproximar**
  - Estudo das legislações;
  - Mapa de Atores;
  - Realização das entrevistas;
  - Mapeamento de iniciativas relacionadas no Brasil e no exterior;
  - Levantamento de dados;
  - Elaboração do desenho simplificado do serviço.
- ✓ **Cocriar**
  - Redefinição de desafio;
  - Levantamento de atores que participarão da oficina;
  - Realização da oficina de cocriação;
  - Consolidação do Cardápio de Ideais;
  - Elaboração de relatório final.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Destaques

- Participação dos usuários para compreender o serviço e cocriar ideias;
- Elaboração do desenho simplificado do serviço;
- Apresentação das ideias para a alta gestão com a participação dos usuários;
- Dificuldade de validação com o demandante;

- Alinhamento da equipe do LAB sobre os demais projetos em andamento com o mesmo demandante.

## Panorama das Ideias Certifica Minas Café

**227** ideias geradas **111** ideias consolidadas

**61** entrevistas **93** oficinas

**61** formulários **12** outros

## Categorização das Ideias Consolidadas



## Melhoria de processos de emissão de escrituras

O objetivo com a iniciativa era que a Cohab passe a ter uma emissão de documentos finais referentes à quitação de financiamento imobiliário (Escritura, Carta de Cancelamento da Hipoteca, Carta de Cancelamento da Propriedade Fiduciária) menos morosa, mais proativa e inovadora.

### Duração

5 meses (julho a dezembro de 2021)

### Equipe

Giselle Volponi  
Clarissa Duarte  
Fernanda Petrocchi

### Parceria

Cohab

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de trabalho;
  - Plano de ação.
- ✓ **Aproximar**
  - Análise documental;
  - Mapa de atores;
  - Mapeamento do fluxo do processo atual (simplificado e detalhado);
  - Relatório de Imersão.
- ✓ **Cocriar**
  - Oficina de cocriação com servidores da Cohab;
  - Benchmarking com instituições de habitação;
  - Relatório de cocriação;
  - Cardápio de ideias;
  - Redesenho do processo.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Destaques

- Há um alto volume de documentos finais a serem emitidos. Sendo, aproximadamente, 8 mil contratos passíveis de análise da Cohab e 21 mil aguardando retorno do usuário para emissão do documento;
- O usuário não foi envolvido, apesar de tentativas de contato com alguns, que demonstraram desinteresse em colaborar;
- A entrega final foi composta pelo redesenho do processo com pequenas mudanças incrementais e por um consolidado de alterações mais disruptivas no modelo para o longo prazo.

## Panorama das ideias

Mudanças priorizadas para o novo processo:

### Mudanças para o curto prazo

- Adequações para o retorno do trabalho presencial;
- Inclusão da documentação completa do processo no Sistema de Gestão de Documentos
- Padronização e compartilhamento das planilhas de acompanhamento;
- Conferência de documentos recebidos do usuário pelo Setor de Triagem antes de encaminhar o processo para os analistas.

### Mudanças para o longo prazo

- Maior digitalização e automatização do processo
- Realização de pré-processo frequente e planejado;
- Revisão em Linguagem Simples das comunicações;
- Ponto de contato único com o usuário
- Qualificar o atendimento presencial e por telefone.

**87** ideias geradas **74** ideias consolidadas

Processos e documentos **30**

Atores internos e externos **14**

Sistema **13**

Pessoas usuárias **13**

Passivo **4**

## Redução do Absenteísmo na emissão de carteira de identidade

O projeto busca reduzir o número de pessoas que agendam atendimento para o serviço de emissão de carteira de identidade, prestados nas UAIs, e não comparecem nem cancelam com antecedência (absenteísmo).

### Duração

4 meses (agosto a dezembro de 2021)

### Equipe LAB.mg

Débora Miranda  
Giovanni Resende  
Josiane Godoy  
Larissa Ribeiro

### Parceria

Seplag | FJP

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de Ação.

### ✓ Aproximar

- Elaboração de roteiros das entrevistas e *benchmarking*;
- Análise de dados, conteúdos de mensagens e iniciativas já implementadas;
- Elaboração e apresentação do relatório de imersão.

### ✓ Cocriar

- Planejamento e execução da Oficina de Cocriação;
- Apresentação e validação do relatório de Cocriação.

### ✓ Experimentar

- Planejamento dos testes;
- Análise dos testes;
- Apresentação do relatório final.

### ○ Implantar

## Destaques

- Imersão com análise de dados disponível, aplicação de questionário online para usuários do serviço; realização de entrevistas semi estruturadas e de *benchmarking*;
- Estudos e aplicação da teoria de ciências comportamentais no projeto associada a abordagem *Design Thinking*;

- Realização de Oficina de Cocriação com participação de gestores e funcionários de UAIs para sugestões de intervenção; comportamental e melhorias do serviço;
- Encontro com especialistas do tema no país, para troca de ideias e experiências sobre aplicação de ciências comportamentais em políticas públicas e realização de testes;
- Etapa de Experimentação com envio de mensagens lembrete via SMS para usuários do serviço.

## Análise de dados

30 dias de aplicação de  
questionário online

**3.643**  
respondentes

**25** entrevistas  
realizadas

**4** entrevistas de  
benchmarking

43 sugestões  
de intervenção  
consolidadas

SENDO

**29**  
válidas e/ou  
viáveis

**~1.100**

agendamentos por grupo de análise

## Prova de vida e Recadastramento digital

O projeto buscou propor formas de incentivo ao uso do novo serviço de prova de vida digital pelos servidores estaduais aposentados. Para isso, buscou-se realizar um diagnóstico para identificar os perfis e possíveis resistências dos usuários, e levantar ideias para ampliar a utilização desse serviço.

### Duração

2 meses (outubro a dezembro de 2021)

### Equipe LAB mg

Isabela Romancini  
Euler Lopes  
Grécia Mara

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de Trabalho;
  - Matriz de responsabilidades;
  - Plano de Ação.
- ✓ **Aproximar**
  - Pesquisas sobre a internet e o idoso;
  - Pesquisas sobre iniciativas existentes;
  - *Benchmarking* com atores envolvidos;
  - Entrevistas com servidores estaduais aposentados;
  - Elaboração de personas.
- ✓ **Cocriar**
  - Oficina de cocriação;
  - Consolidação do cardápio de ideias.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Destaques

- Uso de dados e evidências para embasamento e construção de personas;
- Entrevistas com pessoas usuárias;
- Utilização das personas na oficina de cocriação;
- Utilização do Simplesmente para guiar a ideação na oficina.

## Panorama das ideias Certifica Café Minas

A oficina de cocriação foi elaborada por uma adaptação das temáticas propostas pelo Simplesmente (ferramenta de geração de ideias utilizando ciência comportamental para atuação nas políticas públicas), desenvolvido pelo Gnova. A ideação foi conduzida considerando cada uma

as temáticas selecionadas para o projeto. O cardápio de ideias foi consolidado agrupando as sugestões obtidas em todas as etapas do projeto: pesquisas iniciais, *benchmarking* com atores envolvidos, entrevistas e oficina.

**189** ideias geradas **94** ideias consolidadas

**16** pesquisas iniciais **37** entrevistas  
**15** conversas com atores **121** oficinas

## Categorização das Ideias Consolidadas



## Aprimoramento da experiência dos usuários do Contrata MG

Projeto que objetivou promover a melhora da experiência da pessoa usuária do aplicativo Contrata MG - aplicativo desenhado para conectar trabalhadores autônomos e contratantes. Foram utilizadas ferramentas de imersão, design thinking e ciências comportamentais aplicadas.

### Duração

5 meses (novembro de 2021 a abril de 2022)

### Equipe LAB.mg

Giovanni Resende

Daniel Soares

Rayanne Coelho

### Parceria

Sedese | LANP - Liga Acadêmica Newton Paulo Bueno de Economia e Comportamento (UFV)

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Análise exploratória do Contrata MG e de aplicativos similares;
- Análise de dados e relatórios existentes;
- Estudo de artigos e casos semelhantes encontrados na literatura;
- Entrevistas com pessoas usuária e equipe de gestão;
- Reuniões de troca de experiência (*Benchmarking*);
- Formulário para captação de percepções;
- Relatório de imersão.

### ✓ Cocriar

- Realização de oficinas para cocriação de propostas;
- Cardápio de ideias;
- Relatório final.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Uso de métodos ágeis, design thinking e ciências comportamentais aplicadas.

## Informações interessantes sobre o projeto

- Projeto feito em parceria com a liga acadêmica Newton Paulo Bueno (LANP);
- Proposta de remodelagem do aplicativo construída a partir de ciências comportamentais. algumas delas são: gameificação, lembretes comportamentais (princípios do efeito posse, da conveniência e do comportamento da maioria), funções de engajamento e publicidade cruzada.



## Lembrete comportamental

Mecanismo capaz de incentivar o uso do aplicativo.

Você recebeu uma mensagem no Contrata MG. Faça como a maioria e responda rapidamente!

OK

Tá na hora de resolver aquele problema que não vai embora, né? Clique aqui e chame um profissional.

OK

## Plano de Enfrentamento à Pobreza no Estado de Minas Gerais

O projeto teve como objetivo apoiar a equipe da Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedese) no levantamento de insumos para a construção do Plano de Enfrentamento à Pobreza no Estado de Minas Gerais.

### Duração

6 meses (novembro de 2021 a maio de 2022)

### Equipe

Josiane Correa  
Clarissa Duarte  
Joyce Colares

### Parceria

Sedese

### O que foi feito

#### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação;
- Mapa de atores.

#### ✓ Aproximar

- Entrevistas com especialistas e pessoas estratégicas (UFMG, FGV, PUC, FJP, Banco Mundial);
- Pesquisas e estudos bibliográficos;
- Diagnóstico da situação da pobreza no Estado;
- Definição e validação de conceito de pobreza;
- Relatório de Imersão.

#### ✓ Cocriar

- Oficinas para ideação de propostas para o Plano.

#### ○ Experimentar

#### ○ Implantar

### Destaques

A partir do levantamento de insumos, ideias e propostas para a construção do Plano de enfrentamento à pobreza concluiu-se que dentre outras coisas o plano:

### Deve ser:

- Plano atento ao aspecto multidimensional da pobreza;
- Horizonte de longo prazo (+10 anos);
- Focado na atuação dos(as) gestores(as) e na integração das políticas existentes.

### Não deve ser:

- Algo baseado em uma noção estritamente monetária da pobreza;
- Uma peça descolada dos atuais desafios para o fenômeno e de suas principais causas;
- Um instrumento integralmente dissociado das políticas existentes e das competências de atuação no Estado no contexto federalista brasileiro.



### Ana Júlia

mãe solo, tem 3 filhos

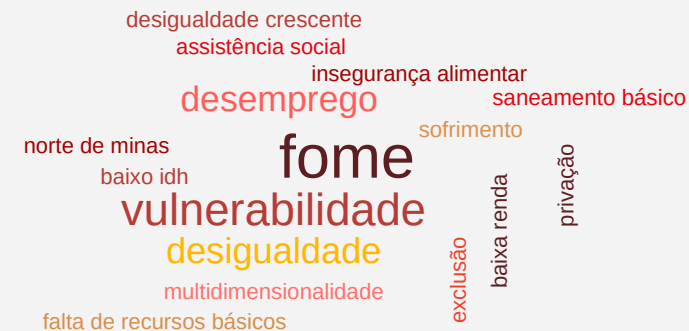
**Sexo:** Mulher

**Raça/cor:** Negra

**Idade:** 18 anos

**Escolaridade:** ensino fundamental incompleto.

**Renda per capita familiar:** ~ R\$202



## Carteira de Identidade Digital

O projeto buscou redesenhar o serviço de emissão da Carteira de Identidade, considerando a coleta biométrica e o novo documento físico e digital, emitido pelo Instituto de Identificação de Minas Gerais.

### Duração

3 meses (dezembro de 2021 a março de 2022)

### Equipe LAB.mg

Débora Miranda  
Euler Lopes  
Larissa Ribeiro

### Parceria

Seplag | PCMG

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Observação não participante do serviço no IIMG;
- Levantamento de dados do Agenda Minas;
- Entrevistas atores envolvidos na prestação do serviço;
- Reunião de troca de experiência (*Benchmarking*) com outros Estados;
- Estudo da legislação;
- Mapeamento do processo atual;
- Estudos de projetos anteriores para captar a percepção das pessoas usuárias.

### ✓ Cocriar

- Redesenho do processo com entrega de 08 fluxogramas;
- Elaboração de padrão/roteiro para a equipe de atendimento;
- Elaboração de diagrama com fluxo de informações das integrações de sistemas;
- Cardápio de Ideias incluindo requisitos, funcionalidades e integrações do sistema;
- Proposta e texto para comunicação com a pessoa usuária.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Durante a execução do projeto, o Decreto Federal 10.977/22 que estabelece novos procedimentos e os requisitos para a expedição da Carteira de Identidade, foi publicado levando em consideração as demandas do redesenho;
- A proposta de texto para comunicação com a pessoa usuária foi construída a partir das diretrizes de Linguagem Simples.

Antes	Depois
<b>Serviço</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço presencial</li> <li>• Retirada do documento na unidade</li> <li>• Pessoa cidadã se desloca várias vezes</li> <li>• Pessoa cidadã precisa levar foto 3x4</li> <li>• Coleta de impressões digitais por entintamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço presencial e digital</li> <li>• Entrega do documento pelos Correios</li> <li>• Pessoa cidadã se desloca uma vez</li> <li>• Pessoa cidadã tira foto na hora e não precisa levar foto 3x4</li> <li>• Coleta de impressões digitais por leitor digital</li> </ul>
<b>Atividades do atendente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confrontar fórmula datiloscópica</li> <li>• 11 POPs</li> <li>• Realizar prestação de contas na Regional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confrontar fórmula datiloscópica e verificar confronto de minúcias realizado pelo sistema</li> <li>• 06 POPs</li> <li>• Não precisa prestar contas</li> </ul>
<b>Documentos e dados</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteira de Identidade física</li> <li>• Arquivo físico de imagens</li> <li>• Sem base de dados digital para investigação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteira de Identidade física e digital (acesso por QR Code)</li> <li>• Arquivo digital de imagens</li> <li>• Base de dados digital para apoiar investigação policial</li> </ul>

## Imersão sobre pessoas com doenças raras

O projeto objetivou uma imersão sobre pessoas com doenças raras visando identificar demandas e levantar possíveis soluções para atendimento às suas necessidades. Durante o projeto foram considerados o contexto e os desafios relatados pela Sedese e a intenção de criar um serviço de emissão de carteira de identificação de pessoas com doenças raras (PL Estadual 3099/2021).

### Duração

3 meses e meio (dezembro de 2021 a abril de 2022)

### Equipe LAB.mg

Giovanna Schffer  
Giselle Volponi  
Isabela Romancini

### Parceria

Sedese

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Pesquisa sobre a temática;
- Elaboração de Mapa de Atores;
- Mapeamento de iniciativas;
- Realização de entrevistas com pessoas relacionadas à temática;
- Aplicação de questionário com público-alvo;
- Relatório de imersão.

### ✓ Cocriar

- Realização de oficina de cocriação;
- Cardápio de ideias;
- Relatório final.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Estruturação de metodologia de priorização de problemas
1. Classificação por critérios de Governabilidade e alcance;
  2. Classificação em matriz de gravidade x urgência.

**13 mi** de brasileiros vivem com doenças raras

Para chegar ao diagnóstico, um paciente chega a consultar **10 médicos**

- Apesar de o projeto ter sido demandado pela Secretaria de Desenvolvimento Social, a Secretaria de Saúde também foi envolvida, permitindo uma aproximação desses órgãos em favor das iniciativas para as pessoas com Doenças Raras.
- Foram definidos 3 principais desafios sobre as pessoas com doenças raras:
  1. Como podemos disseminar informações sobre doenças raras para aumentar a visibilidade, reduzir o preconceito e garantir o acesso aos seus direitos?
  2. Como podemos estruturar uma agenda governamental estadual de políticas públicas permanentes voltadas para doenças raras para que essas pessoas tenham seus direitos criados e normatizados?
  3. Como podemos propiciar uma ferramenta governamental de cadastro e identificação de pessoas com doenças raras para que governo e sociedade tenham acesso ao mapeamento dessas doenças e à identificação dessas pessoas?

## Pesquisa de Experiência do Usuário na Renovação de CNH nas UAIs

O projeto buscou entender os motivos de as usuárias e os usuários comparecem à UAI para realizar as etapas iniciais do serviço de Renovação de Carteira Nacional de Habitação (CNH) que estão disponíveis digitalmente, visando reduzir o volume de atendimento nos canais presenciais.

### Duração

1 mês (janeiro a fevereiro de 2022)

### Equipe LAB.mg

Daniel Soares  
Giselle Volponi  
Isabela Romancini  
Josiane Correa  
Lia Barbosa

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

#### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Plano de ação.

#### ✓ Aproximar

- Levantamento de dados quantitativos dos atendimentos;
- Entrevistas com pessoas usuárias e equipe de atendimento;
- Relatório de imersão.

#### ○ Cocriar

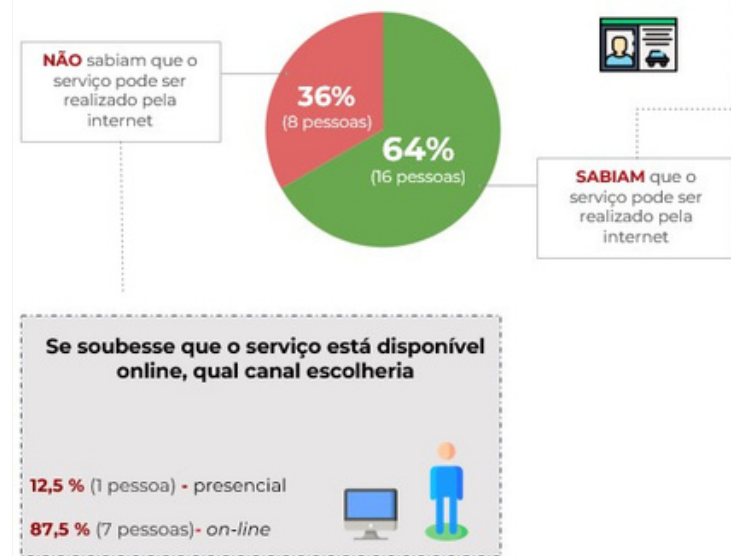
#### ○ Experimentar

#### ○ Implantar

### Destaques

- O projeto buscou entender se o motivo para a ida dos cidadãos ao serviço presencial era por preferência do usuário, mas os dados levantados apontaram uma dificuldade na realização do serviço online. Isso reforça a importância de ouvir sempre o usuário;
- A realização de pesquisa presencial na UAI permite que a equipe levante informações a partir da entrevista com perfis variados de usuários e da observação sobre a prestação do serviço, enriquecendo o trabalho realizado.

### Percepção das pessoas entrevistadas que foram realizar o serviço de renovação de CNH



- As entrevistas demonstram que as pessoas usuárias preferem utilizar o canal digital, mas que os erros e a complexidade das plataformas induzem ao comparecimento na UAI;
- Em geral, o agendamento presencial é solicitado por aqueles que têm algum serviço aberto na carteira, mas não estão cientes desse fato;
- Para resolver esses problemas, recomendou-se aprofundar no funcionamento da plataforma do Detran e suas regras, visando a simplificar e revisar os pontos abordados no projeto.

## Política Estadual de Aquisição de Alimentos da Agricultura Familiar (PAAFamiliar)

O projeto teve o objetivo de identificar dificuldades e levantar possíveis soluções para o alcance mínimo de 30% de produtos provenientes da agricultura familiar entre os alimentos adquiridos pelos órgãos e entidades do Estado.

### Duração

6 meses (março a setembro de 2022)

### Equipe LAB.mg

Larissa Ribeiro  
Josiane Correa  
Lia Barbosa

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Estudo das legislações e da temática;
- Entrevistas com fornecedores, órgãos/entidades estaduais e Colegiado Gestor da PAA Familiar;
- Aplicação de questionários.

### ✓ Cocriar

- Oficina de cocriação;
- Reunião de priorização;
- Realização de Reunião para troca de experiências (*Benchmarkings*);
- Elaboração do Desenho Simplificado (*Blueprint*);
- Desenho de fluxograma do Modelo de Centralização;
- Elaboração de lista de itens da plataforma.

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- A participação de diferentes perfis foi importante para buscar soluções mais assertivas;
- Elaboração de fluxograma da proposta do modelo de centralização priorizado pelo Colegiado e CSC com a entrega de desenho simplificado (*blueprint*) e lista de itens da

plataforma a fim de agilizar e subsidiar a implementação da proposta;

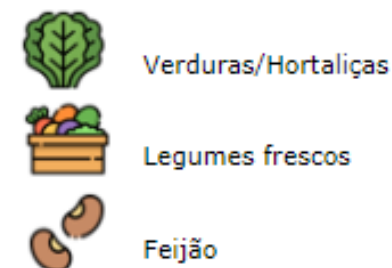
## Pontos críticos da jornada

Fornecedores	Órgão/entidade comprador
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultivo do produto</li> <li>• Conhecimento sobre a PAA Familiar</li> <li>• Linguagem complexa do edital</li> <li>• Preços e condições</li> <li>• Documentação completa</li> <li>• Priorização de cooperativas</li> <li>• Restrições tecnológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento sobre a PAAFamiliar</li> <li>• Levantamento de itens consumidos</li> <li>• Opção pelo processo de compras convencional</li> <li>• Execução e divulgação da Chamada Pública</li> </ul>

## Produtos que mais consomem



## Produtos mais fornecidos



## Mapeamento e redesenho dos processos do Detran

O objetivo do projeto foi validar o mapeamento dos fluxos dos serviços do Detran mais demandados pelas pessoas cidadãos nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs).

### Duração

3 meses (abril a julho de 2022)

### Equipe LAB.mg

Isabela Romancini  
Daniel Parreiras  
Danielle Apolinário  
Augusta Cora

### Parceria

Seplag

### O que foi feito

#### ✓ Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

#### ✓ Aproximar

- Análise e ajuste dos fluxos enviados pela Subsecretaria de Governança Eletrônica;
- Validação e entrega dos fluxos com os supervisores do Detran na UAI.

#### ✓ Cocriar

- Entrevistas com atendentes e supervisores para identificação de pontos críticos dos fluxos dos serviços;
- Validação dos pontos críticos com Subgoves.

#### ○ Experimentar

#### ○ Implantar

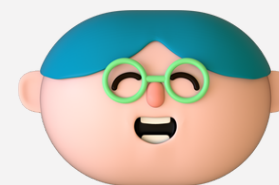
### Destaques

#### Fluxos trabalhados

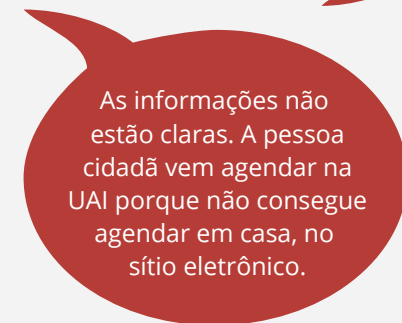
- Renovação de CNH;
- Alteração endereço do condutor (para o mesmo município e para outro município);
- Alteração dados do condutor;
- Solicitação CNH definitiva;
- Importação de prontuário;
- Entrega importação prontuário.

### Principais pontos críticos levantados

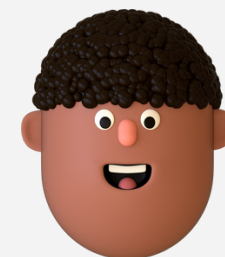
- Dificuldade de acesso à informação: sítios eletrônicos desatualizados e sem linguagem simples, pessoas cidadãos encaminhadas para a UAI sem necessidade, falta de informações exibidas pelo sistema do Detran às pessoas cidadãos;
- Necessidade de renovar a foto da CNH a cada 2 anos;
- Demora na coleta de biometria.
- Problemas com o sistema de senha: demora para chamar novas senhas.



Só descobri isso quando fui fazer e fiz errado.



As informações não estão claras. A pessoa cidadã vem agendar na UAI porque não consegue agendar em casa, no sítio eletrônico.



Seria bom colocar trechos pequenos para eles lerem.

O site poderia ser mais objetivo. Os problemas de lá geram mais atendimento aqui.

## Melhoria de processos e gestão da mudança DER-MG (Departamento de Edificações e Estradas de Rodagem de Minas Gerais)

O projeto objetivou ampliar a capacidade do DER-MG de executar os recursos que chegariam provenientes dos acordos de Reparação. Os acordos destinam boa parte dos recursos para obras rodoviárias e construção e reforma de edificações, atividades estas de competência da entidade.

### Duração

6 meses (maio a novembro de 2022)

### Equipe

Ana Carolina Schiavon  
Giovanna Schffer  
Josiane Correa

### Parceria

Seinfra | DER

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Plano de trabalho
  - Cronograma
- ✓ **Aproximar**
  - Mapeamento dos pontos críticos dos processos priorizados.
- ✓ **Cocriar**
  - Realização de entrevistas com servidoras e servidores para identificação de oportunidades de melhoria para os processos priorizados.
  - Acompanhamento das sugestões de melhoria priorizadas.
- **Experimentar**
- **Implantar**

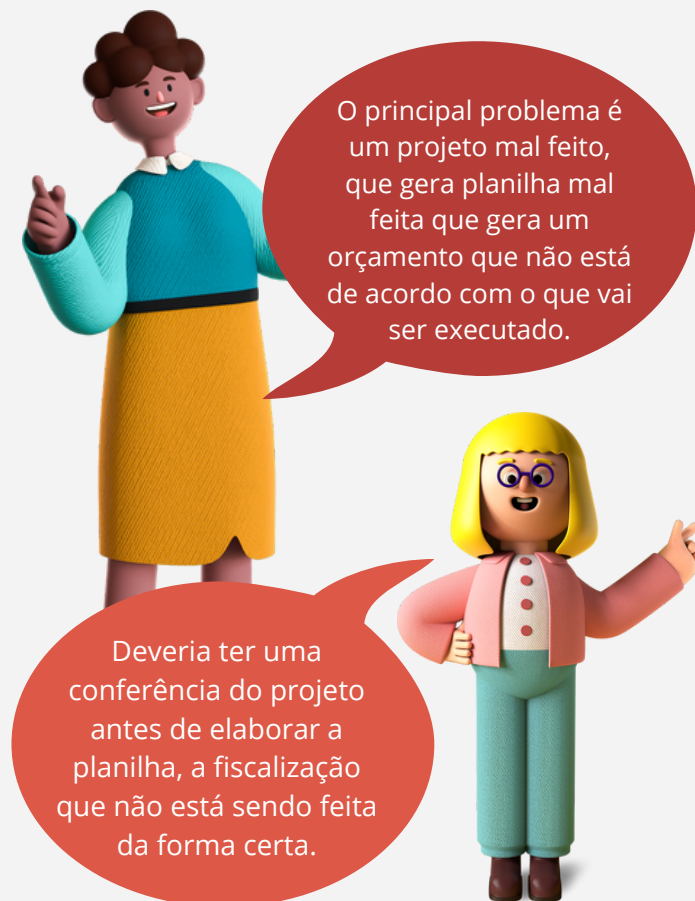
## 16 pessoas entrevistadas

### Destaques

- Diagnóstico de imersão (fluxo mapeado, processo priorizado, informações e pontos críticos sobre o processo levantados);
- Árvore de problemas - "Dificuldade de executar a demanda de obras";
- Acompanhamento de implantação das ações do DER.



*Curso de gestão e fiscalização de contratos realizado pelo DER em parceria com a Consultoria Houer – 14 de outubro.*



## ICMS Patrimônio Cultural

O projeto buscou redesenhar o serviço de análise do cumprimento dos critérios do ICMS do Patrimônio Cultural realizado pelo Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico (Iepha), considerando a transformação digital do processo e a simplificação de procedimentos.

### Duração

5 meses (junho a novembro de 2022)

### Equipe

Débora Miranda  
Clarissa Duarte  
Rayanne Coelho  
Patrícia Vieira  
Euler Lopes

### Parceria

Iepha

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação.

### ✓ Aproximar

- Visita presencial ao Iepha;
- Entrevistas com analistas e atores envolvidos no processo;
- Troca de Experiências com a Secult e Sedese;
- Análise de 51 demandas do Fale Conosco;
- Análise de 173 respostas do questionário enviado aos municípios;
- Identificação de 61 documentos como parte do processo.

### ✓ Cocriar

- Oficina de Cocriação;
- Oficina de Alinhamento de Produto (*Inception*);
- Oficina de Validação do Redesenho;
- Redesenho Simplificado do serviço;
- Redesenho detalhado do serviço.

### ✓ Experimentar

- Detalhamento de campos de formulários;
- Elaboração de Protótipo.

### ○ Implantar

## Destaques

- Consolidação e validação de 30 ideias de melhorias de processo;

- Consolidação e validação de 76 requisitos de sistema e funcionalidades;
- Revisão de 69 itens de documentos;
- Entrega do desenho detalhado do serviço em notação BPMN (Business Process Model and Notation);
- Entrega de 16 telas do protótipo;
- Entrega do protótipo dos formulários.

## Principais mudanças

Antes	Depois
<b>Serviço</b>	
● Serviço misto (presencial e digital)	● Serviço digital
<b>Tipo de acervo</b>	
● Acervo misto (documentos físicos e digitais)	● Acervo digital (banco de dados e documentos)
<b>Canais de envio de documentos</b>	
02 FTP e balcão de atendimento (Correios e protocolo)	01 Sistema do ICMS
<b>Sistemas de suporte</b>	
06 Site do Iepha, Excel, FTP, rede interna, Google Meet, PDF	04 Site do Iepha, Sistema do ICMS, Google Meet, PDF
<b>Documentos solicitados ao município produzidos pelo Estado</b>	
11	0
<b>Integração de sistemas ou alimentação de base de dados</b>	
0	4

## Linguagem Simples Arsae

O projeto buscou melhorar as informações tarifárias da Arsae a partir da revisão em Linguagem Simples de 4 textos e 1 sessão 'Tarifas' do site institucional da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae).

### Duração

2 meses (agosto a outubro de 2022)

### Equipe

Clarissa Duarte  
Giovanna Schffer  
Josiane Correa

### Parceria

Arsae

## O que foi feito

### Alinhar

- Plano de Trabalho;
- Plano de Ação.

### Aproximar

### Cocriar

- 5 Rascunhos produzidos e revisados por duas pessoas diferentes;
- 5 textos revisados em Linguagem Simples entregues após as observações do órgão demandante.

### Experimentar

### Implantar

## Destaques

- Foi um trabalho denso que demandou muita atenção;
- Importante sensibilizar e capacitar a equipe e os demandantes do projeto sobre a temática de linguagem simples para que a validação flua;
- O conhecimento na temática permite que os princípios da linguagem simples sejam incorporados na rotina da instituição para a revisão e a elaboração de novos textos.

## Antes



## REVISÃO DAS TARIFAS DA COPASA

Por que mudar as tarifas?

1

O serviço de coleta de esgoto era extremamente subsidiado pelos outros serviços. As tarifas de água e de água e tratamento de esgoto pagavam cerca de 44% do serviço de coleta.

2

A tarifa do serviço de coleta e tratamento de esgoto tinha o mesmo valor da tarifa de água e era 4 vezes maior que a tarifa do serviço só de coleta. Isso gerava insatisfação dos usuários, que observavam o aumento da conta com a chegada do tratamento, mas não percebiam diretamente a melhoria gerada pelo atendimento do serviço.

3

O tratamento de esgoto tem um benefício coletivo, pois reduz a poluição dos rios e córregos, contribuindo para a preservação dos recursos hídricos. Já o abastecimento de água e a coleta de esgoto traz benefícios diretos para o usuário atendido.

4

Assim, a nova tarifa é mais justa, pois os usuários pagam pelo valor do benefício individual que recebem (serviço de abastecimento de água e serviço de coleta de esgoto) e contribuem para pagar pelo benefício coletivo do tratamento de esgoto.

ARSAE-MG

## Depois

## REVISÃO DAS TARIFAS DA COPASA

Por que minha conta está mais cara?



As pessoas observavam o aumento da conta com a chegada do tratamento de esgoto, mas não percebiam diretamente a melhoria gerada pelo serviço.

Vantagens da nova tarifa

**A nova tarifa é mais justa!**

As pessoas usuárias pagam pelo valor do benefício individual que recebem (serviço de abastecimento de água e serviço de coleta de esgoto) e contribuem para pagar pelo benefício coletivo do tratamento de esgoto.



## Imersão na Política de Regularização Fundiária Urbana (Reurb)

O projeto teve como objetivo identificar os principais pontos críticos e oportunidades de melhoria da Política de Regularização Fundiária Urbana (Reurb) no âmbito da atuação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico (Sede) e da Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana do Vale do Aço (ARMVA).

### Duração

4 meses (agosto a dezembro de 2022)

### Equipe

Larissa Ribeiro  
Lia Barbosa  
Patrícia Vieira

### Parceria

Sede

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação;
- Plano de avaliação.

### ✓ Aproximar

- Identificação dos atores estratégicos e iniciativas já implementadas para entrevistas;
- Participação em reuniões de monitoramento com os municípios;
- Realização de entrevistas com diversos atores envolvidos e outros estados;
- Elaboração de Quadro de Pontos Críticos por etapa e por ator envolvido no processo de regularização fundiária urbana;
- Elaboração de Relatório de Imersão contendo diagnóstico da Reurb e oportunidades de atuação.

### ○ Cocriar

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Utilização de ferramenta do Design Sistêmico denominada Matriz CSD (Certezas, Suposições e Dúvidas) para elaboração dos roteiros das entrevistas;
- Entrevistas com ocupantes, empresas, municípios, cartórios, Colégio Registral

Imobiliário de Minas Gerais (CORI-MG), Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico (Sede), Região Metropolitana do Vale do Aço (ARMVA), Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte (ARMBH) e outros estados;

- Reunião de Troca de Experiências (*Benchmarking*) com os estados de São Paulo, Tocantins e Maranhão;
- Consolidação das percepções, pontos críticos e boas práticas relatados nas entrevistas por temas e grupos de atores;
- Consolidação de sugestões de dados e indicadores.

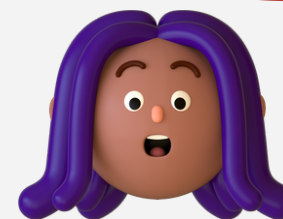
## 23 entrevistas

3 estados 10 municípios

2 empresas 3 cartórios e CORI-MG

4 representantes do estado  
de Minas Gerais

No primeiro momento, [a dificuldade] é o não entendimento dos beneficiários, descrença das pessoas de que é gratuito, ficam com o pé atrás.



As pessoas têm receio de entregar seus documentos para as empresas." (Município)

## Projeto de melhoria da experiência dos usuários do Invest Minas Mapas

O projeto teve como objetivo melhorar a experiência da pessoa usuária do Invest Minas Mapas (<https://mapas.investminas.mg.gov.br/>). Envolveu tornar o seu uso mais intuitivo, gerar contribuições para jornada decisória das pessoas que investem e analisam e também as gestoras e gestores públicos que utilizam a ferramenta.

### Duração

3 meses (setembro a dezembro de 2022)

### Equipe

Giovanni Resende  
Grécia Mara  
Fernanda Petrocchi

### Parceria

Sede

## O que foi feito

- ✓ **Alinhar**
  - Desenho do plano de trabalho;
  - Cronograma;
  - Matriz de responsabilidades.
- ✓ **Aproximar**
  - Análise exploratória da ferramenta e de ferramentas similares;
  - Testes de Usabilidade com servidoras e servidores e com empresas;
  - Entrevistas com servidoras e servidores;
  - Relatório de imersão.
- ✓ **Cocriar**
  - Reunião de cocriação;
  - Validação das propostas de intervenção;
  - Relatório final.
- **Experimentar**
- **Implantar**

## Principais melhorias

Houve a apresentação de 10 propostas com o objetivo de redesenhar o site de forma a torná-lo mais intuitivo e amigável. As propostas são relacionadas a temas como: simplificação, primeiro contato da pessoa usuária com a ferramenta, opções de ajuda, usabilidade, princípios comportamentais e correção de falhas (*bugs*).

# 10 propostas sugeridas

 **Simplificação**

 **Primeiro contato**

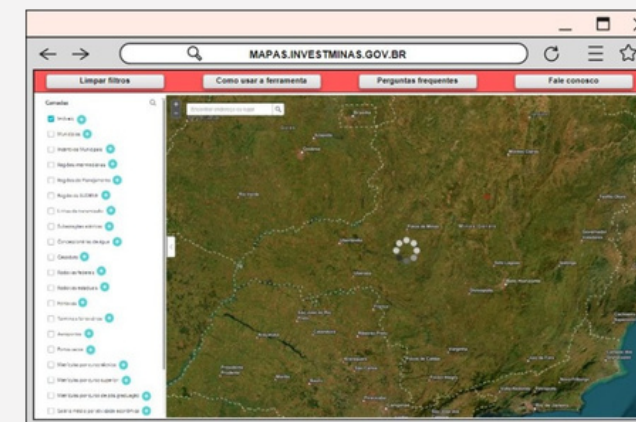
 **Informações e ajuda**

 **Usabilidade**

 **Princípios comportamentais**

 **Falhas (*Bugs*)**

## Protótipo do site



## Mapeamento de ações de saúde mental no Governo de Minas Gerais

O projeto objetivou mapear as ações do Estado de Minas Gerais no que tange a política de saúde mental voltada para pessoas cidadãos, com destaque para ações voltadas para crianças e adolescentes e pacientes judiciários.

### Duração

2 meses (outubro a dezembro de 2022)

### Equipe

Lia Barbosa  
Larissa Ribeiro  
Débora Miranda

### Parceria

Seplag

## O que foi feito

### ✓ Alinhar

- Plano de trabalho;
- Matriz de responsabilidades;
- Plano de ação;
- Plano de avaliação.

### ✓ Aproximar

- Pesquisa sobre a temática;
- Levantamento de competências de órgãos e entidades do Governo de Minas relacionadas ao tema saúde mental;
- Levantamento de legislação sobre: Saúde mental; Criança e Adolescente; Segurança Pública e Paciente Judiciário
- Realização de entrevistas com diversos atores envolvidos;
- Consolidação de ações, pontos críticos e oportunidades de melhoria;
- Elaboração de relatório e diagrama.

### ○ Cocriar

### ○ Experimentar

### ○ Implantar

## Destaques

- Utilização de ferramenta do Design Sistemico denominada Matriz CSD (Certezas, Suposições e Dúvidas) para elaboração dos roteiros das entrevistas.;
- Identificação de 64 ações realizadas; 43 pontos críticos, 25 oportunidades de melhorias e 3 ações não previstas na legislação estudada;
- Representação visual da interlocução das ações voltadas para saúde mental entre SES, Sedese e Sejusp;

- Identificação de conexões entre os atores envolvidos;
- Entrevistas com participantes da Secretaria Saúde (SES), Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (Fhemig), Escola de Saúde Pública do Estado de Minas Gerais (ESP), Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese) e Secretaria de Justiça e Segurança Pública (Sejusp);
- Elaboração de Jornada da Pessoa com Transtorno Mental em Conflito com a Lei.



# E agora?

## *ao infinito e além...*

A partir de uma folha em branco, construímos, a muitas mãos, um laboratório de inovação. Nessa jornada, contamos com o apoio de muitas pessoas e uma rede incrível de laboratórios.

Passamos por um primeiro ciclo com muitas entregas e aprendizados.

Agora queremos inovar ainda mais, resolver mais desafios de governo, construir políticas públicas e serviços que atendam às reais necessidades das usuárias e dos usuários. Queremos disseminar ainda mais a cultura de inovação para que todas as servidoras e servidores do Estado possam inovar.

Nesse novo ciclo, queremos mais! O LAB.mg não para. Como diz o Buzz Lightyear, "**ao infinito e além...**".

# Quem faz o LAB

A equipe do LAB.mg é formada por servidoras e servidores da **Seplag e FJP**, que trabalham utilizando um modelo de governança compartilhada.

## COORDENAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO

Isabela Gontijo Tolentino  
*Coordenadora de Inovação - FJP*

Giselle Camargos Volponi  
*Diretora Central de Inovação da Ação Governamental - Seplag*

Amanda Dias da Silva  
*Diretora Central de Simplificação e Modernização Institucional - Seplag*

## EQUIPE DE GESTÃO E DE PROJETOS

Servidores e servidoras da Coordenação de Inovação - FJP

Servidores e servidoras da Superintendencia Central de Inovação e Modernização da Ação Governamental - Seplag

## CONSELHO GESTOR

Helger Marra Lopes  
*Presidente - FJP*

Camila Barbosa Neves  
*Subsecretária de Gestão Estratégica - Seplag*

## COMITÊ EXECUTIVO

Mônica Moreira Esteves Bernardi  
*Vice-Presidente - FJP*

Ana Flávia de Castro Morais  
*Superintendente Central de Inovação e Modernização da Ação Governamental - Seplag*

# Agradecimento

**Colaboração é um dos nossos principais valores, e sem a contribuição de todas as pessoas abaixo, esses resultados do LAB.mg não seriam possíveis.**

Amanda Dias, Ana Beatriz Vellozo, Ana Flávia Morais, Augusta Cora, Augusto Melo, Beatriz Goes, Bruno Notini, Bruno Volpini, Camila Neves, Clarissa Duarte, Daniel Parreiras, Danielle Apolinário, Débora Miranda, Eider Gontijo, Euler Lopes, Fernanda Petrocchi, Gabriela Martins, Giovanna Schffer, Giovanni Resende, Giselle Volponi, Grécia Mara, Helger Marra, Isabela Romancini, Isabela Tolentino, Josiane Godoy, Joyce Colares, Larissa Ribeiro, Lia Silva, Luisa Souza, Maria Isabel Rodrigues, Mariany Oliveira, Max Melquiades, Patrícia Vieira, Raphaela Hytomi, Rayanne Coelho, Vitor Martins e Vitória Ferron, vocês fazem parte dessa história!

*Uma homenagem especial ao Vitor Marques Diniz Martins.  
Agradecemos toda a sua dedicação e reconhecemos que sua  
inspiração será eterna para todos nós.*

# Contatos



**Instagram**

[@gov.labmg](https://www.instagram.com/gov.labmg)



**LinkedIn**

[linkedin.com/company/labmg](https://www.linkedin.com/company/labmg)



**E-mail**

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

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



**Site**

<https://www.mg.gov.br/labmg>



PLANEJAMENTO  
E GESTÃO



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.