



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

PODER
Executivo

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 125 • Número 87 • São Paulo, quarta-feira, 13 de maio de 2015

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governo vai criar laboratório de inovação para o setor público

Buscar soluções coletivas para problemas complexos do setor público é a proposta do Laboratório de Inovação em Governo (iGovLab), primeiro do gênero a ser criado no País. Com inauguração prevista para a segunda quinzena de junho, a iniciativa resulta da parceria entre Secretaria Estadual de Governo, Universidade de São Paulo (USP), Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap), Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade) e Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal (Cepam).



Poupatempo – padrão de excelência do serviço no Estado será utilizado como modelo

Pioneiro no País, o iGovLab abre espaço permanente para o debate e solução de questões públicas complexas

O iGovLab adotará metodologias e técnicas gerenciais modernas, centradas na colaboração e na criatividade, como *Design Thinking* (métodos de abordagem de problemas a partir de processos utilizados por *designers*) e o *Storytelling* (técnica de contar histórias que consiste em transmitir eventos na forma de palavras, imagens e sons), entre outras.

Inéditas em órgãos públicos, essas abordagens propõem ouvir a sociedade, gestores e agentes pú-

blicos interessados em um processo, com o objetivo de revê-lo, incorporando melhorias, seguindo os seis passos propostos pelo *Design Thinking*: entender, observar, definir, idealizar, prototipar e testar as soluções encontradas.

Coletivo – O laboratório vai adotar como um de seus princípios o aproveitamento das novas tecnologias disponíveis e a inteligência coletiva de servidores e cidadãos, explica Roberto Agune, da Unidade de Inovação da Secretaria Estadual de

Governo; além de incentivar a criatividade, o protagonismo e o empreendedorismo dos participantes na busca por soluções.

“Buscar estender para outros serviços públicos o padrão de excelência atingido pelo Poupatempo (99% de aprovação) está entre os objetivos do projeto”, explica Agune. Hoje, o cidadão pode agendar pela internet ou por telefone atendimento nos 64 postos espalhados pelo Estado. No próprio balcão, cada usuário atribui uma nota ao serviço prestado. Instantaneamente tabulada, essa informação permite aos responsáveis pelo programa tomar decisões gerenciais rápidas e contornar desafios imprevistos (*ver serviço*).

Interesse público – Álvaro Gregório, também da Unidade de Inovação e um dos mentores do iGovLab, informa alguns dos temas previstos para análise no laboratório. O Acessa São Paulo – rede estadual com 847 infocentros lançada há 15 anos – será o primeiro. A ideia é rever o modelo de negócio, processos, instalações e serviços ligados ao programa de inclusão digital.

O trabalho dos bombeiros aparece como segunda pauta. Periodicamente, a corporação estuda o conjunto de ocorrências atendidas e analisa as de maior incidência e de periculosidade. No iGovLab, há a proposta de capacitar os agentes desse processo para propor e estabelecer ações preventivas (mais baratas que as ostensivas) e capazes de prevenir situações de risco à população, como incêndios e outros acidentes.

“Preende-se criar um espaço permanente para o Estado atacar problemas de difícil resolução e de caráter multidisciplinar. Questões que abrangem diversos atores públicos e privados em várias áreas, como saúde, segurança e mobilidade urbana”, observa Agune.

Para inovar e formatar soluções, uma das estratégias é apostar na progressiva abertura e integração das bases de dados governamentais, hoje dispersas e fragmentadas em diversas secretarias de Estado e órgãos federais e municipais.

“Uma das ideias é criar uma camada integradora envolvendo esses cadastros e aproveitar essa ‘janela tecnológica’ no iGovLab para propor novos serviços e políticas públicas”, explica Agune. Como exemplo do que pode ser feito, pode-se citar o novo Registro de Identidade Civil.

Este projeto do Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt substituirá o documento de identificação tradicional. O novo RG terá por característica armazenar em memória interna informações pessoais do proprietário, para preservar a privacidade, dar segurança e permitir leitura rápida, via *QRcode* (leitura pela câmera do celular), inclusive em sistemas móveis, em transações públicas e privadas.

Contatos – Para sugerir temas ou se comunicar com o iGovLab, o cidadão ou servidor público pode recorrer aos portais da Rede Paulista de Inovação em Governo (iGovSP) e o da Fundap. Também há a opção de contatar a Ouvidoria-Geral do Estado, cujo site direciona o interessado às ouvidorias de secretarias, fundações, autarquias e demais empresas públicas paulistas, responsáveis pela demanda (*ver serviço*).

Todas as manifestações recebidas nas ouvidorias recebem um número de protocolo e ficam registradas nos sistemas internos de informática, independentemente de ser pedido de informação, elogio, reclamação, denúncia, sugestão ou outras demandas. Além disso, o solicitante pode acompanhar pela internet o andamento do seu contato.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

iGovLab: montagem e estrutura

O iGovLab segue em fase de montagem. O laboratório de inovação será administrado por um comitê gestor e funcionará, em área de 200 metros quadrados, no quarto andar do edifício sede da Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap), localizada na Rua Alves Guimarães, 429 – capital.

O espaço inclui ambiente de aprendizagem, com capacidade para 40 pessoas; local para resolução de problemas, para apoiar a criação, desenvolvimento e lançamento de projetos e sala de descompressão, para descanso, troca de ideias e de impressões entre os participantes.

Os encontros presenciais e virtuais do iGovLab terão suas possibilidades ampliadas com quatro lousas digitais e quatro computadores (servidores de redes) cedi-

dos pela USP. Com microfones capazes de capturar o áudio ambiente e câmeras com rotação de 360°, o sistema de videoconferência permite debates e capacitações em tempo real, com participantes geograficamente distantes.

“A inovação em governo é tão importante quanto a tecnológica. Trata-se de caminho promissor para buscar respostas a desafios impostos pela legislação, burocracia e outras questões complexas”, informa o professor da USP e diretor executivo da Fundap, Wanderley Messias da Costa. “Fruto de convênio assinado em outubro de 2013, entre a USP e os demais parceiros estaduais, o iGovLab tem consultoria acadêmica e muita dedicação dos pesquisadores Ulisses Araújo e Ary Plonski ao projeto”, esclarece o professor.