

# (011)lab

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO  
EM GOVERNO DA PREFEITURA  
DE SÃO PAULO



# AGENDA

POR QUE UM  
LABORATÓRIO DE  
INOVAÇÃO?

QUEM SOMOS E O  
QUE FAZEMOS

O FUTURO QUE  
BUSCAMOS



“Geralmente, não fazer nada é mais seguro do que fazer algo.”



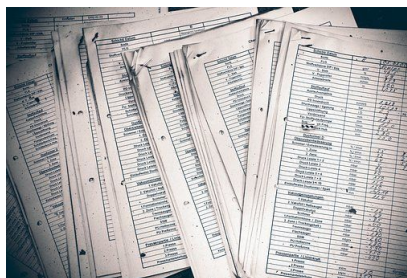
setor público  
insulado, com regras e  
estruturas rígidas

“O funcionário público, em geral, não acredita que pode ser inovador. Ele acha que a inovação é apenas para pessoas muito criativas e brilhantes.”



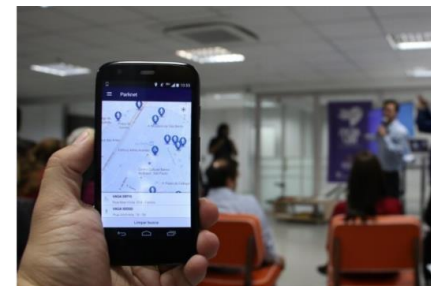
desconhecimento  
sobre o que é e como  
promover a inovação

“Isso não está em nossa cultura. Experimentar. Fazer experiências. Se você investe, tem que funcionar. Não é permitido falhar.”



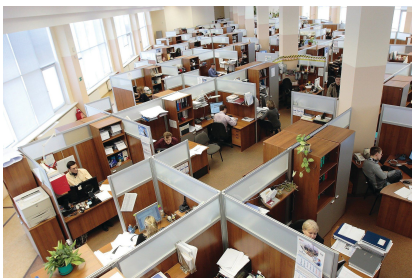
aversão ao risco

“Por algum tempo acreditou-se que a implementação de novas tecnologias digitais era a solução para todos os problemas.”



soluções à frente de  
problemas

“Geralmente, não fazer nada é mais seguro do que fazer algo.”



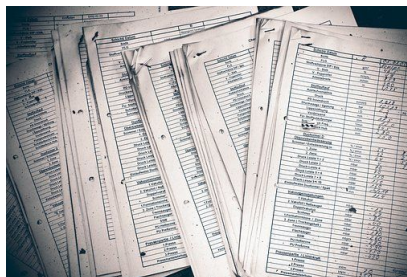
setor público  
insulado, com regras e  
estruturas rígidas

“O funcionário público, em geral, não acredita que pode ser inovador. Ele acha que a inovação é apenas para pessoas muito criativas e brilhantes.”



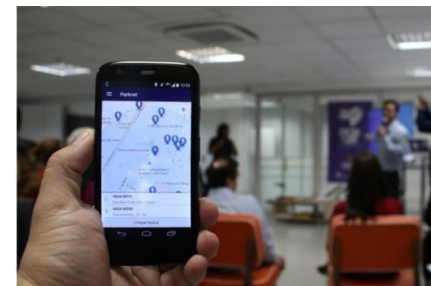
desconhecimento  
sobre o que é e como  
promover a inovação

“Isso não está em nossa cultura. Experimentar. Fazer experiências. Se você investe, tem que funcionar. Não é permitido falhar.”



aversão ao risco

“Por algum tempo acreditou-se que a implementação de novas tecnologias digitais era a solução para todos os problemas.”



soluções à frente de  
problemas

“Geralmente, não fazer nada é mais seguro do que fazer algo.”



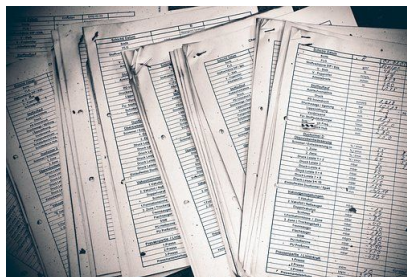
setor público  
insulado, com regras e  
estruturas rígidas

“O funcionário público, em geral, não acredita que pode ser inovador. Ele acha que a inovação é apenas para pessoas muito criativas e brilhantes.”



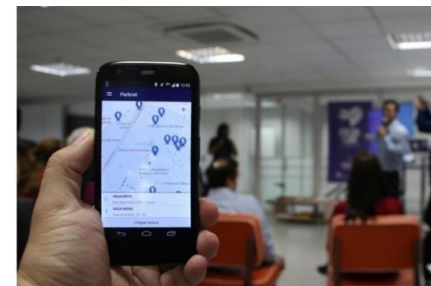
desconhecimento  
sobre o que é e como  
promover a inovação

“Isso não está em nossa cultura. Experimentar. Fazer experiências. Se você investe, tem que funcionar. Não é permitido falhar.”



aversão ao risco

“Por algum tempo acreditou-se que a implementação de novas tecnologias digitais era a solução para todos os problemas.”



soluções à frente de  
problemas

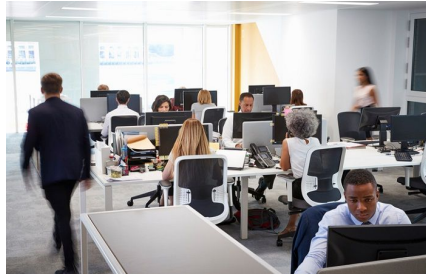


“Geralmente, não fazer nada é mais seguro do que fazer algo.”



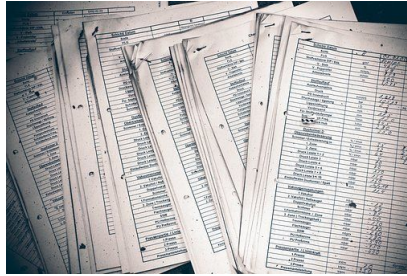
setor público  
insulado, com regras e  
estruturas rígidas

“O funcionário público, em geral, não acredita que pode ser inovador. Ele acha que a inovação é apenas para pessoas muito criativas e brilhantes.”



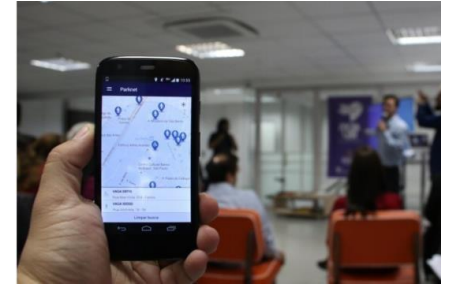
desconhecimento  
sobre o que é e como  
promover a inovação

“Isso não está em nossa cultura. Experimentar. Fazer experiências. Se você investe, tem que funcionar. Não é permitido falhar.”



aversão ao risco

“Por algum tempo acreditou-se que a implementação de novas tecnologias digitais era a solução para todos os problemas.”



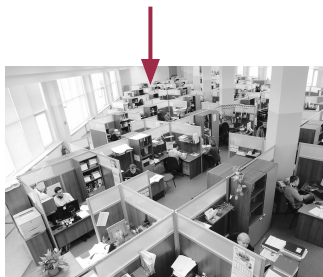
soluções à frente de  
problemas

Enquanto isso..

**...a sociedade cobra cada vez mais por rapidez, melhor uso do recurso público e serviços satisfatórios.**

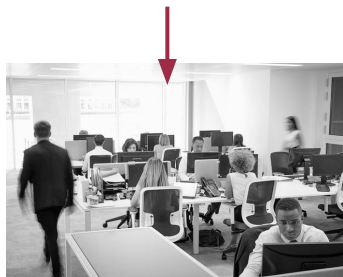


**CONECTA  
PESSOAS E ÁREAS  
DO SETOR PÚBLICO.**



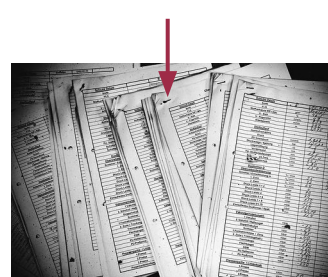
setor público  
insulado, com regras e  
estruturas rígidas

**ESTIMULA E  
DESENVOLVE  
CAPACIDADES  
DOS SERVIDORES  
PARA INOVAR**



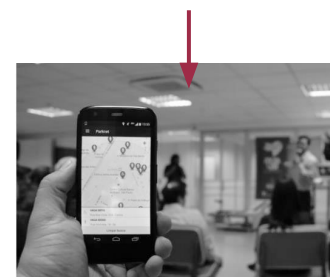
desconhecimento  
sobre o que é e como  
promover a inovação

**EXPERIMENTA E APLICA  
NOVAS PRÁTICAS DE  
GESTÃO**



aversão ao risco

**TRANSFERE O FOCO  
DOS PROJETOS PARA  
AS NECESSIDADES  
DAS PESSOAS - E NÃO  
NAS SOLUÇÕES  
TECNOLÓGICAS**



soluções à frente de  
problemas



**CONECTA  
PESSOAS E ÁREAS  
DO SETOR PÚBLICO.**

**ESTIMULA E  
DESENVOLVE  
CAPACIDADES  
DOS SERVIDORES  
PARA INOVAR**

**EXPERIMENTA E APLICA  
NOVAS PRÁTICAS DE  
GESTÃO**

**TRANSFERE O FOCO  
DOS PROJETOS PARA  
AS NECESSIDADES  
DAS PESSOAS - E NÃO  
NAS SOLUÇÕES  
TECNOLÓGICAS**

**(011)lab**

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia

**CONECTA  
PESSOAS E ÁREAS  
DO SETOR PÚBLICO.**



**ESTIMULA E  
DESENVOLVE  
CAPACIDADES  
DOS SERVIDORES  
PARA INOVAR**



**EXPERIMENTA E APLICA  
NOVAS PRÁTICAS DE  
GESTÃO**



**TRANSFERE O FOCO  
DOS PROJETOS PARA  
AS NECESSIDADES  
DAS PESSOAS - E NÃO  
NAS SOLUÇÕES  
TECNOLÓGICAS**



**(011)lab**

**CONECTA  
PESSOAS E ÁREAS  
DO SETOR PÚBLICO.**



**ESTIMULA E  
DESENVOLVE  
CAPACIDADES  
DOS SERVIDORES  
PARA INOVAR**



**EXPERIMENTA E APLICA  
NOVAS PRÁTICAS DE  
GESTÃO**



**TRANSFERE O FOCO  
DOS PROJETOS PARA  
AS NECESSIDADES  
DAS PESSOAS - E NÃO  
NAS SOLUÇÕES  
TECNOLÓGICAS**



**MOBILIZAÇÃO DE  
COMUNIDADES**

**DESENVOLVIMENTO  
DE CAPACIDADES**

**MELHORAR  
SERVIÇOS**

# O FUTURO QUE QUEREMOS



**Prefeitura próxima do cidadão e da cidadã, focada nas pessoas**



**Servidores e servidoras engajados e capacitados para solucionar problemas complexos**



**Administração pública eficiente e colaborativa**



**Serviços de qualidade, que atendam efetivamente às necessidades da população**

## A EQUIPE



Com diferentes formações, como gestão pública, design, psicologia, urbanismo e direito - **a multiplicidade de competências e habilidades da equipe é uma das grandes forças do laboratório.**



## PRINCIPAIS PARCEIROS EXTERNOS



G'NOVA

MIND  
LAB

Laboratorio  
de Gobierno

iris | Laboratório de  
Inovação e Dados



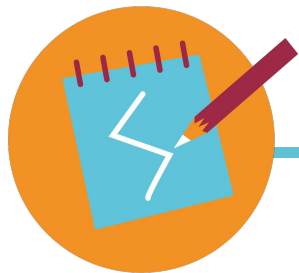
instituto  
arapyauú



cebrap

ideas 42

# NOSSOS PRINCÍPIOS



**Desenhar problemas**



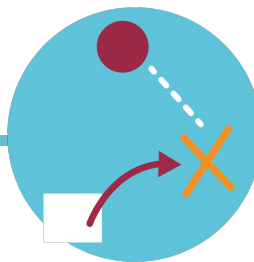
**Focar nas pessoas**



**Experimentar**



**Conhecer dados**



**Operacionalizar**



**Conectar pessoas**

*nudge//SP*

Reformulação do portal

   SP156

Melhoria de  
emissão de nota  
fiscal para MEIs

PREMIA  
SAMPALP 

COPI  
COLA

de servidor  
para servidor

ENCONTRO  
INTERNACIONAL DE  
INOVAÇÃO  
EM GOVERNO



Programa Municipal de  
LINGUAGEM  
SIMPLES

Criando capacidades  
no time de serviços  
digitais

Perfis  
comportamentais da  
implementação do SEI

(011)<sup>lab</sup>

PROGRAMAS EM DESTAQUE



Programa Municipal de  
**LINGUAGEM**  
SIMPLES

PROGRAMA  
**Ciências Comportamentais**

# PROGRAMA Ciências Comportamentais

O (011).lab tem um potencial de transformar a maneira como se pensa as políticas públicas em São Paulo e no Brasil, trazendo para o centro do planejamento e da implementação a relevância de se pensar em evidências científicas, pilotos, avaliação e ciências comportamentais na mudança social.

-Pedro de Paula, Vital  
Strategies



**Aplica conceitos das ciências  
comportamentais para  
aperfeiçoar serviços públicos**

*Dia \_\_/\_\_/\_\_ espero você no  
Descomplica. Faltar sem avisar  
aumenta a fila de espera em 10  
dias. Se não puder vir, cancele  
pelo 156*

**Prototipa e testa as  
soluções desenvolvidas**



**Redução de 7% no absenteísmo nos  
serviços do Descomplica e 12% nos  
agendamentos do Hospital do Servidor**

**Aumento de 60 milhões de reais de  
arrecadação de IPTU**

**Melhora os serviços**



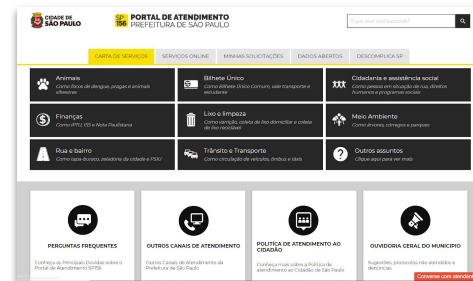
## Projeto Aperfeiçoamento do acesso digital a serviços municipais

“Aprendi que é muito fácil e barato incluir o cidadão, e a riqueza que vem disso é enorme! Me senti desafiada quando precisei abordá-los para testar. Projetos simples geram disrupções que mudam nosso trabalho para outro patamar. Me emocionei ao ver o projeto saindo do papel e trazendo resultados concretos.”

-Martina Bergues, CASP (SMIT)



Consultou e envolveu os cidadãos no desenvolvimento da nova interface e arquitetura do Portal de Atendimento 156



Reduziu a taxa de desistência do site em 30%



“É impossível pensar na disseminação da Linguagem Simples no Brasil sem o 011: a sua contribuição tem sido estruturante de todo o movimento.”

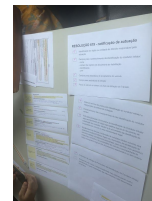
-Heloísa Fischer, Comunica Simples



**Oferece capacitações presenciais e a distância em linguagem simples**



**Apoia a simplificação de documentos públicos**



**2037 servidores capacitados no desenvolvimento de documentos com linguagem simples e 8 documentos simplificados**



“Me senti desafiado quando tive que pensar em tudo que aconteceu e ver que nem sempre registramos tudo que é importante. Me emocionei ao ver o projeto que idealizei ser considerado como caso inovador.”

*- Servidor que participou do programa CopiCola*



**Registra e divulga práticas inovadoras**



**Promove a troca de experiências entre servidores**



**13 práticas disseminadas  
313 pessoas mobilizadas  
17 órgãos municipais envolvidos  
115 servidores e parceiros entrevistados**



[011lab.prefeitura.sp.gov.br](http://011lab.prefeitura.sp.gov.br)