curso de
Laboratórios de Inovação

Passo a passo: Canvas Descrição de Serviços

Sabe-se da importância de estabelecer com clareza o escopo de atuação de um laboratório, comunicando aquilo que é capaz de executar e aquilo que não é prioridade, logo, não será executado. Desta forma, os laboratoristas podem gerenciar as demandas com mais previsibilidade e projetar resultados a partir de um conjunto pré-definido de ações.

A carta de serviços é responsável por consolidar as ações que são ofertadas para a instituição. Ela reúne um conjunto de iniciativas, que possuem uma identidade própria e que cumprem objetivos complementares, traduzindo a estratégia e vocação* do laboratórios em serviços.

*É importante que já tenha realizado ações anteriores para definição de vocação, como a dinâmica do Ciclo de Inovação e Quiz de barreiras para inovar no setor público.

No entanto, a carta é um instrumento que deve estar em constante atualização. Na medida em que ações são testadas, os aprendizados gerados devem ser utilizados para modelar os serviços, podendo incluir novos, modificar atuais ou até deixar de ofertar algum serviço.

O canvas possui 4 campos a serem preenchidos, que sintetiza um serviço do laboratório. Os campos são:

Serviço: Deve possuir um nome chamativo e de fácil associação com o seu objetivo. Nem todos os laboratórios de inovação possuem uma identidade visual (logotipo). Porém, acreditamos que favorece a promoção e engajamento interno.

Objetivo: Os resultados que se pretendem alcançar e que é único daquele serviço.

O que é: Descrição resumida de como funciona e quais funcionalidades oferece.

Periodicidade: Frequência com o que serviço é executado (duração do ciclo do serviço.

As tabelas a seguir, representam serviços de laboratórios de inovação: Mobi Lab da Prefeitura de São Paulo e Lab.Gob do Governo do Chile. Recortamos apenas o logotipo do site das instituições, sendo as descrições feitas de forma independente pela WeGov para exemplificar serviços de laboratórios em operação

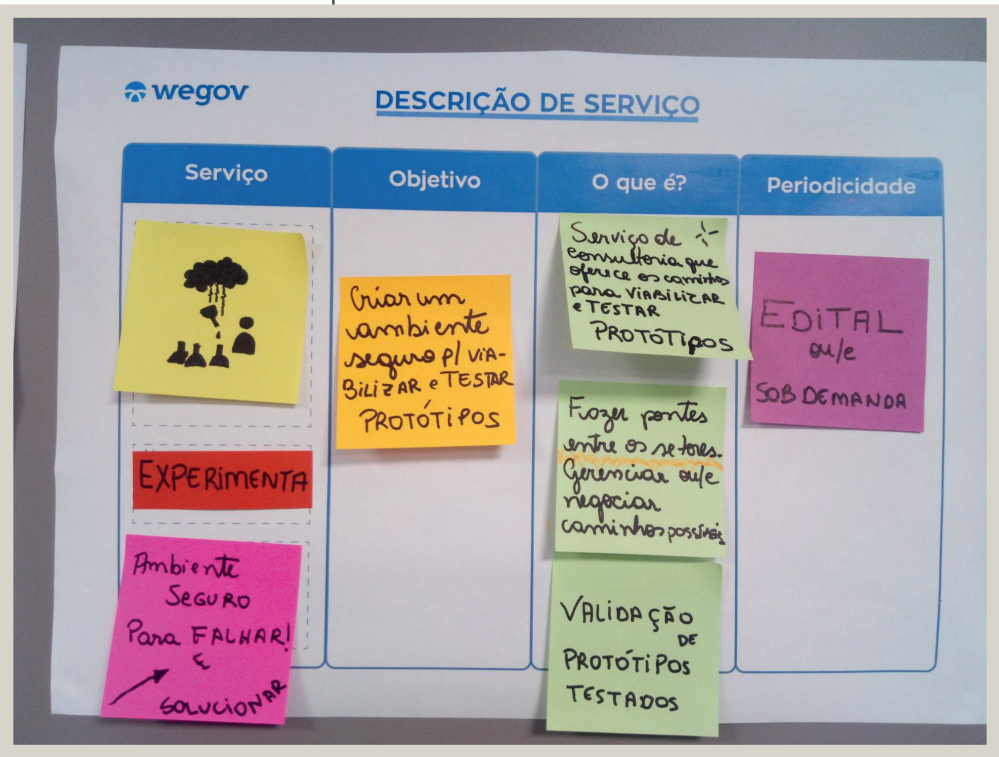
SERVIÇO	OBJETIVO	O QUE É	RECORRÊNCIA
Laboratorio de Gobierno Proyectos Gobierno Chile	Apoiar instituições públicas a co-criar soluções de impacto na vida do cidadão	Serviço de consultoria flexível e ágil que facilita o desenvolvimento de soluções concretas para problemas de alto impacto.	Sob demanda

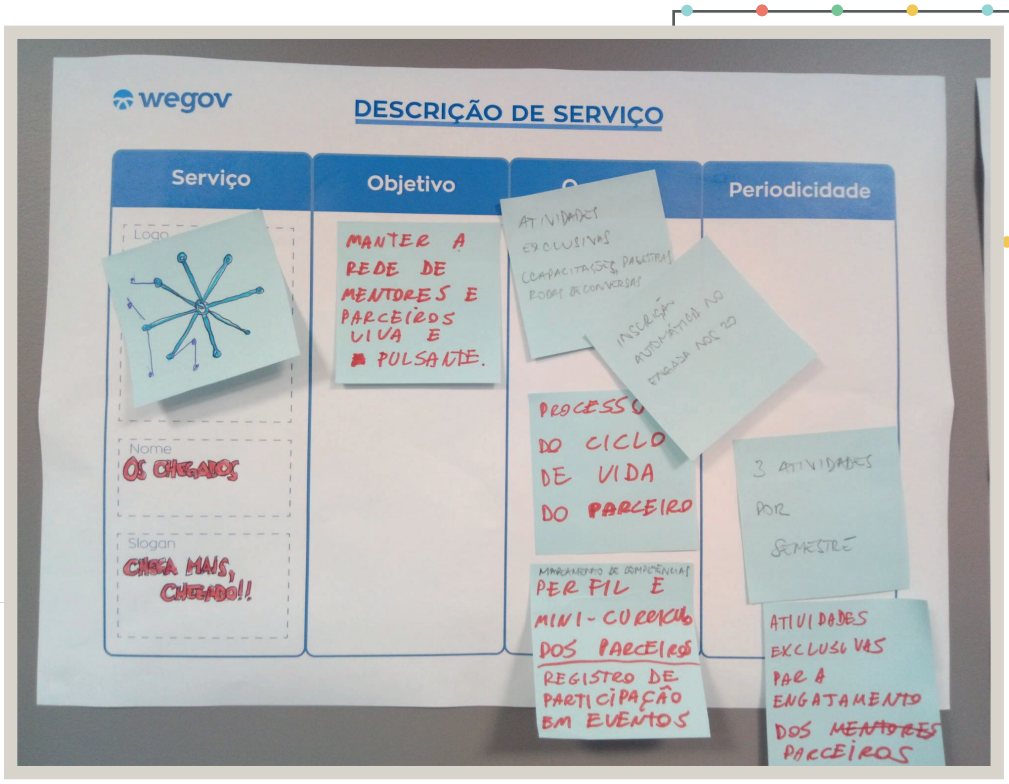
SERVIÇO	OBJETIVO	O QUE É	RECORRÊNCIA
m residência MOBI LAB + Pref. São Paulo	Reunir e apoiar Startups com potencial de impacto na mobilidade de São Paulo	Eventos, Espaço Coworking, Conexões com o poder público, Validações de conceitos.	Aceita novas startups semestralmente

SERVIÇO	OBJETIVO	O QUE É	RECORRÊNCIA
funciona! Funcionarios públicos innovando Casa Civil - Gobierno Chile	Premiar inovações que se destacam na experiência do cidadão ou na eficiência interna do Governo	Reconhecer e premiar iniciativas inovadoras implementadas por funcionários da administração do Estado	Anual

A WeGov elaborou e testou uma dinâmica para esboçar, de forma participativa os serviços de um laboratório, construindo assim, uma carta de serviços. Nas próximas imagens apresentamos fotos workshops de co-criação:

.





Para executar essa dinâmica, você irá precisar dos seguintes recursos:

- Múltiplas cópias do "Canvas Descrição de Serviços" sugerimos que seja em tamanho A3);
- Fita crepe;
- Post-its;
- Folhas de flipchart;
- Canetinhas;
- Sala de reunião. do serviço.

Etapa 1 - Preparação para a dinâmica (pré evento)

A primeira etapa deve ser realizada pelo "anfitrião" da dinâmica. Consiste em convidar (ou convocar) pessoas para participar da dinâmica, agendar uma data/horário e preparar os materiais.
Se necessário, faça uma reunião com a direção da sua instituição para conseguir o apoio institucional e combine uma data que o "patrocinador" possa participar;
Reserve um espaço físico adequado;
Faça uma lista dos principais envolvidos no laboratório de inovação (setores estratégicos, decisores, entusiastas, especialistas, etc). Considere um público entre 15 e 40 pessoas e gerencie as confirmações;
Faça um convite para participarem da dinâmica no local e horário combinado (e-mail, intranet, grupo do whatsapp, outros canais);
Antes de iniciar a dinâmica, leve os materiais para a sala reservada.

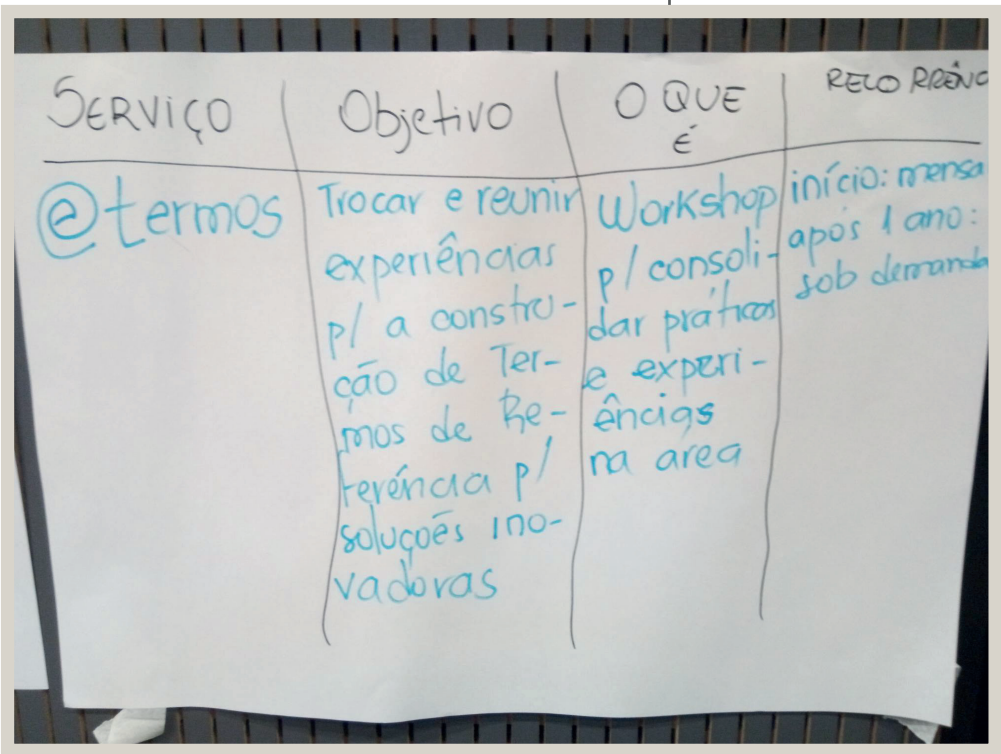
Etapa 2 - Concurso de Pitches (60 min)

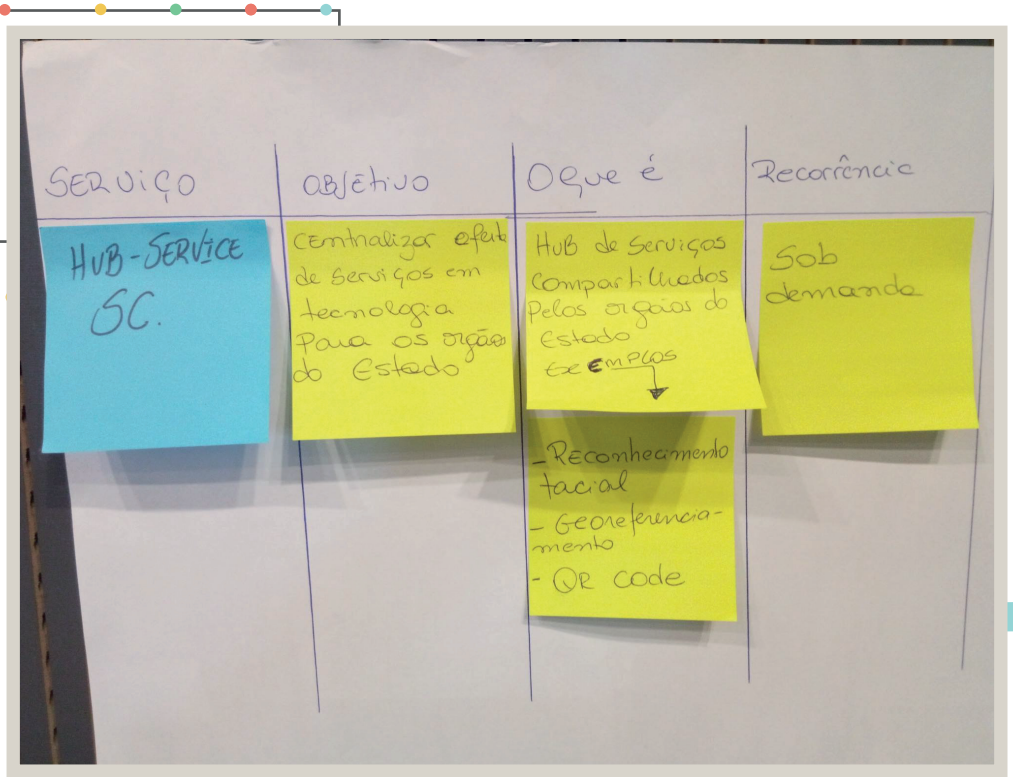
- Divida a turma em grupos (sugerimos grupos de 3 a 5 pessoas);
- Dê a instrução para que os grupos discutam serviços que acreditam que o laboratório deveria executar (sugerimos que cada grupo pense em 2 serviços). Além disso, os grupos devem preparar uma apresentação criativa e objetiva para a turma;
- Os grupos devem realizar, em até 2 min por serviços, a sua apresentação criativa;
Ao final das apresentações, o facilitador irá anotar os serviços em uma folha de flipchart (serviços similares devem ser "mesclados");
- Cada participante irá votar nos seus 2 serviços favoritos. O facilitador irá fazendo a contagem dos votos no flipchart;

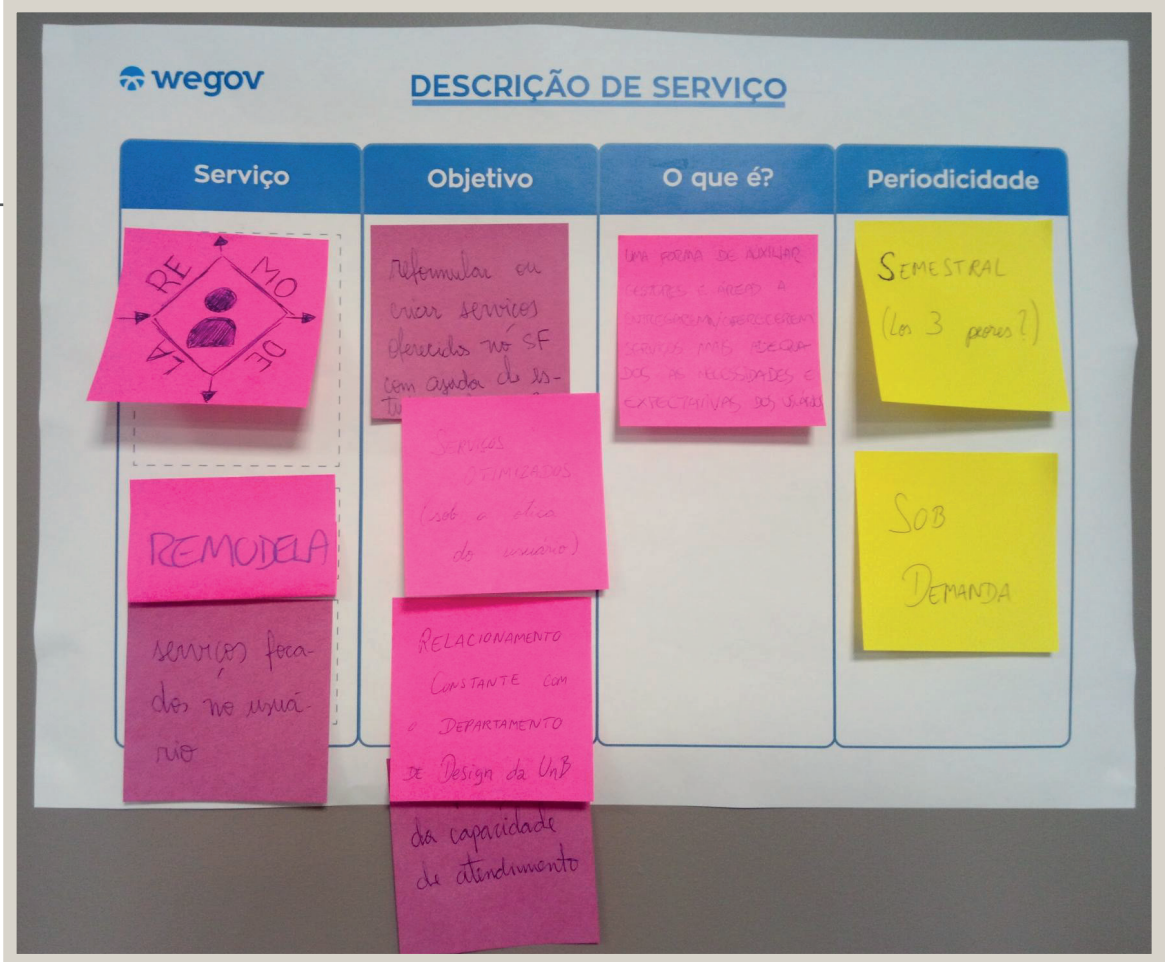
- Os mais bem votados serão detalhados pelo "Canvas Descrição de Serviço". O número de serviços a serem detalhados, depende da capacidade do laboratório, porém, no mínimo o número de grupos presentes na dinâmica.

Etapa 3 - Descrição de serviços (30 min)

- O instrutor deverá alocar os "serviços eleitos" para os grupos, atribuindo a responsabilidade de descrevê-los com o Canvas;
- Dê a instrução para que utilizem os post-its e canetinhas nesta atividade.





Etapa 4 - Consolidação da carta de serviços (60 min)

- Cole os canvas na parede com uma fita crepe;
- Apresente os serviços descritos para a turma;
- Abra para contribuições, permitindo que participantes opinem em serviços que não participaram na sua descrição;
- Se necessário, relembre os objetivos do laboratório, e garanta que toda a estratégia esteja contemplada nos serviços colados na parede. Desta forma, abra para modificar ou incluir novos serviços;
- Se necessário, tente criar colaborativamente categorias para separar os serviços (Ex 1: Cultura de Inovação; Implementação de soluções. Ex 2: Pré projeto; gestão de projeto; pós projeto. Ex 3: Pesquisa; Capacitação; Prototipação; Design; Comunicação; Networking).