

# NOTA DE IMPRENSA

---

**NOTA DE IMPRENSA**Janeiro 2022 || pág. 1 | 2

---

## Serviço Público como Laboratório Vivo\_2ª edição – Teste de iniciativas e protótipos na Loja Ponto JA de Coimbra

### Experimentar soluções para melhorar os serviços públicos dedicados aos jovens

O centro de investigação Fraunhofer Portugal AICOS em conjunto com o LabX – Centro para a inovação no Setor Público e o Instituto Português da Juventude (IPDJ), testa diferentes iniciativas e tecnologias na Loja Ponto JA de Coimbra.

A passagem para a idade adulta representa uma altura complexa na vida de um jovem, nomeadamente no que diz respeito à interação com serviços do estado. Inevitavelmente, todos passamos pela dura aprendizagem de navegar a burocracia do sistema financeiro e social. Por esta e outras razões, é necessário compreender quais as necessidades dos jovens, desenhar soluções adequadas e analisar a sua viabilidade por forma a simplificar processos.

A rede Ponto JA – que conta com 52 lojas espalhadas pelo país – é um conjunto de espaços públicos dedicados aos jovens, que os acompanha na descoberta enquanto cidadãos ativos e com impacto na sociedade, e no seu relacionamento com os serviços Públicos.

No seguimento de uma investigação inicial onde se procurou perceber, por um lado, quais os pontos de stress, e por outro quais os facilitadores desta relação, resultaram dois protótipos que serão agora testados - uma *Landing Page* e um *Chat Bot* – em conjunto com um balcão de auto atendimento e o conceito de Loja Ponto JA.

Pretende-se avaliar, através de várias técnicas de *user research*, se os dois produtos, que estarão acoplados a um balcão físico de auto atendimento, correspondem à expectativa dos jovens, e identificar oportunidades de melhoria. Também será testado o conceito da loja Ponto JA através da avaliação de recetividade e experiência dos jovens relativamente às iniciativas desenvolvidas na loja.

A experiência do Fraunhofer Portugal AICOS em Design Centrado no Utilizador é essencial para o sucesso deste projeto liderado pelo LabX - Serviço Público como Laboratório Vivo\_2ª edição - pois irá prestar o apoio necessário para numa primeira fase realizar testes de usabilidade aos diferentes protótipos e, num segundo momento avaliar os resultados por forma a criar um relatório de métodos, procedimentos, resultados e, se necessário, recomendações.

**FRAUNHOFER CENTER FOR ASSISTIVE INFORMATION AND COMMUNICATION SOLUTIONS – AICOS**

O Fraunhofer Portugal AICOS está dedicado, neste e outros projetos, a apoiar - de um ponto de vista humano e tecnológico -, as entidades públicas na sua missão de modernização do Estado e da Administração Pública, entendendo que a modernização e digitalização do Estado é um dos caminhos para um país mais resiliente e preparado para o futuro.

---

**NOTA DE IMPRENSA**Janeiro 2022 || pág. 2 | 2

---

**Assessoria de Imprensa**Isabel Cortez | 918267854 | [isabel.cortez@fraunhofer.pt](mailto:isabel.cortez@fraunhofer.pt)