



## RELATÓRIO

Projeto 2: Inovação nos atos normativos da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

*Produto da Etapa 3:*

### **Teste**

Este documento traz resultados da realização de testes, revisão da solução e priorização para implementação das mudanças.

**Caio Werneck**

Consultor em design

Novembro de 2020  
**G'NOVA**



Para voltar para esta →  
página de sumário,  
basta clicar no G ao  
lado, presente em  
todas as páginas do  
relatório!



## SUMÁRIO\*

pág. 3	<b>1. <u>Demanda apresentada</u></b>
pág. 4	<b>2. <u>Trabalho desenvolvido</u></b>
pág. 17	<b>3. <u>Resultados</u></b>
pág. 18	<b>4. <u>Anexos</u></b>

\*O documento conta com palavras sublinhadas, a exemplo deste sumário, que direcionam para outras páginas do próprio arquivo, facilitando a navegação, bem como para os materiais de trabalho utilizados ao longo do processo.

# 1. DEMANDA APRESENTADA

Esta demanda surge no contexto do programa Janela GNova, uma iniciativa do laboratório de inovação da Escola Nacional de Administração Pública em parceria com outros órgãos do governo federal.

O GNova trabalha, desde 2016, com projetos de inovação em políticas públicas de diversas áreas, com destaque para políticas sociais, desburocratização e governo digital. A missão do GNova é promover a inovação no setor público para melhor responder às demandas da sociedade pautando-se pelos seguintes princípios: foco no ser humano, cocriação de soluções e empatia.

Por meio do Janela GNova, foram selecionados quatro projetos em parceria com diferentes instituições. Os projetos foram conduzidos em paralelo, cada um contando com uma equipe dedicada do laboratório, além do acompanhamento de uma consultoria.

As duas consultorias contratadas trabalharam conjuntamente no planejamento de uma base metodológica comum, adaptada às particularidades e contexto de cada projeto acompanhado.

O projeto referente a este relatório diz respeito à parceria com a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), cujo objetivo inicial era melhorar os processos de comunicação e o entendimento do público sobre o que a ANA faz. De forma complementar, por meio deste projeto, a equipe participante está sendo capacitada em competências e métodos para inovar.

Utilizando a abordagem do design thinking, o papel da presente consultoria foi prestar apoio metodológico ao desenvolvimento do projeto junto à equipe do GNova e da ANA.

O escopo da etapa do projeto aqui relatado consistiu na **realização de testes, revisão da solução e priorização para implementação das mudanças**.

Este relatório apresenta o **trabalho desenvolvido**, os **resultados** obtidos e os **anexos gerados**.

## 2. TRABALHO DESENVOLVIDO

### 2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

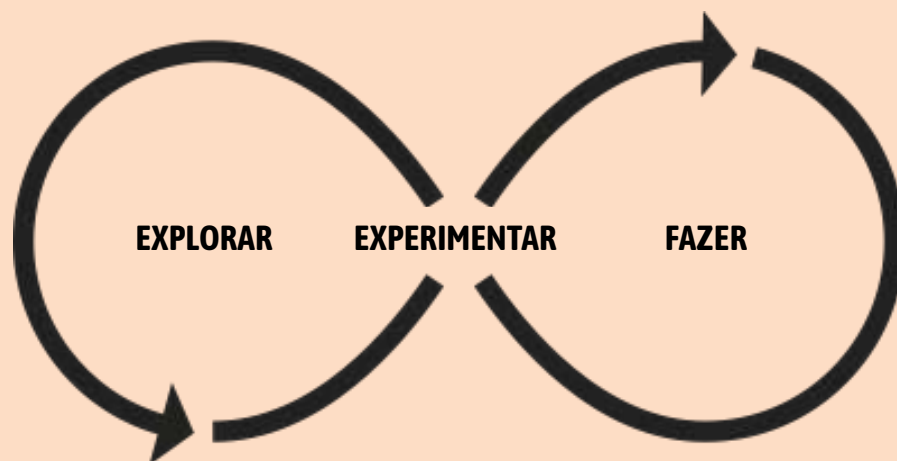
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

Mais especificamente, desenhamos um processo de imersão ágil, adaptando um método já conduzido e sistematizado previamente pela equipe do GNova, por sua vez inspirado em um material desenvolvido pelo laboratório dinamarquês MindLab.

Dessa forma, o projeto todo se deu a partir de dois ciclos de imersão ágil: um mais focado em uma mentalidade de "explorar" e outro em "fazer", conforme a figura abaixo.



+



Publicação sobre o método, utilizada como inspiração, somada ao processo iterativo do laboratório, baseado em explorar e fazer.

**Ciclo 1:** foco em explorar

**1. Preparação:**  
*contexto do problema*

**2. Foco do projeto:** *recorte para o campo*

**3. Pesquisa** com pessoas impactadas

**4. Síntese** dos achados

**5. Apresentação de insights**

**Ciclo 2:** foco em fazer

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*

**7. Foco:**  
*conceito e protótipos*

**8. Testes** com pessoas que importam

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*

**10. Apresentação final e aprendizados**

Metáfora do mergulho aplicada aos dois ciclos de imersão ágil.

Com o objetivo de facilitar a comunicação entre equipes e gerar engajamento de participantes, foi utilizada a metáfora de um mergulho, associando suas atividades a cada um dos momentos do processo metodológico, conforme a imagem acima.

Além disso, no início de cada momento de projeto, utilizamos uma missão para apresentar de forma clara as entregas e o escopo de cada momento, mobilizando a equipe ao redor de um objetivo comum.

O presente relatório contempla as etapas 8, 9 e 10 do ciclo 2, focado em fazer.

## 2.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Para garantir a qualidade do trabalho, tanto em termos metodológicos quanto de conteúdo dos projetos, desenvolvemos um modelo de gestão de projetos adaptado às especificidades do Janela GNova.

Assim, cada etapa de projeto percorreu os seguintes tipos de reuniões e oficinas:

- *preparação metodológica*: reunião de preparação das duas consultorias;
- *alinhamento metodológico*: reunião periódica de compartilhamento das atividades a serem desenvolvidas em cada momento do projeto, conduzida pelas duas consultorias para as equipes de projetos do GNova;

- *preparação para oficinas e atividades*: momentos de planejamento e adaptação das atividades propostas pelas equipes de projeto do GNova junto à sua respectiva consultoria;

- *oficinas e atividades com equipe parceira*: execução do trabalho planejado, em conjunto com as equipes parceiras dos diferentes órgãos, de acordo com os objetivos de cada etapa de projeto;

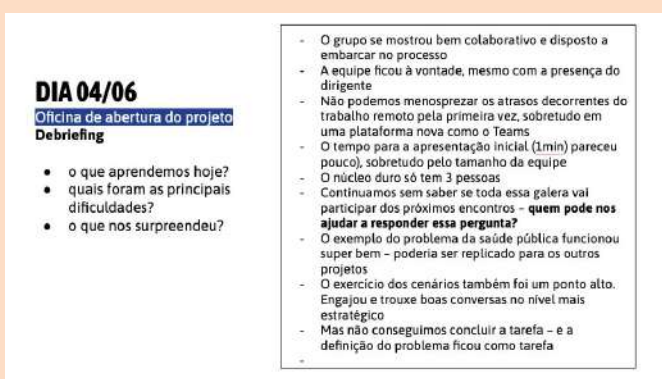
- *acompanhamento com equipe parceira*: reuniões de alinhamento entre gerentes de projeto do GNova e pontos de contato da equipe parceira, para alinhar expectativas e auxiliar no desenvolvimento de eventuais atividades assíncronas.



Esquema que representa as diferentes reuniões e oficinas da gestão dos projetos.

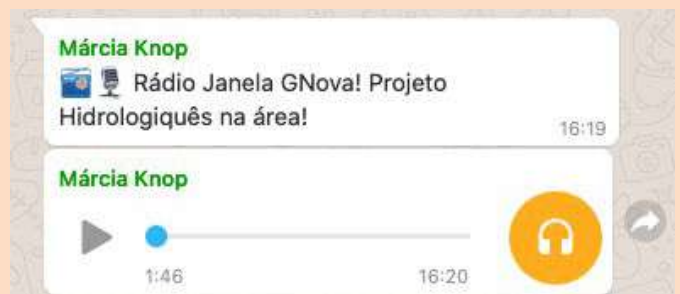
Além disso, foi preparado um **diário de bordo** – material de apoio para o registro de reflexões e aprendizados por cada equipe de projeto. Também foi proposto o uso de diários de bordo por cada membro da equipe parceira.

O diário de bordo foi o local em que a equipe documentou notas tanto de preparação quanto de debriefing de cada atividade.



Exemplo de páginas do diário de bordo.

Complementar ao diário de bordo enquanto instrumento de gestão do conhecimento e reflexão, tivemos a iniciativa da **Rádio Janela** com o objetivo de socializar os aprendizados de forma mais dinâmica. Trata-se da gravação e compartilhamento de um áudio curto após cada atividade, para que o restante da equipe do GNova – gerentes e membros dos outros três projetos do programa Janela – se inspire para suas atividades e aprendam com os colegas sobre o que deu certo e o que poderia ser aperfeiçoado em cada sessão com as equipes parceiras.



Exemplo de programa da Rádio Janela compartilhado no grupo interno de WhatsApp da equipe GNova.

## 2.3. ATIVIDADES

O trabalho foi desenvolvido a partir de cinco objetivos que guiaram a etapa, conforme quadro ao lado. Para cada um deles, foram planejadas e conduzidas diferentes oficinas e atividades colaborativas.

Em relação ao objetivo 1, as atividades foram voltadas para a **preparação do teste** dos protótipos desenvolvidos. Foi um momento de planejamento das atividades e organização do trabalho e papéis na equipe.

O objetivo 2 se voltou para a própria **aplicação do teste** e consistiu na coleta de aprendizados sobre o conceito de solução a partir da interação de pessoas selecionadas com os protótipos.

O objetivo 3 foi focado em **melhorar os protótipos** de baixa fidelidade e teve como principal atividade a identificação de pontos de aperfeiçoamento com base nos resultados do teste.

O objetivo 4 foi relacionado à **identificação das ações prioritárias** necessárias para implementação das mudanças, redigidas na forma de recomendações.

**OBJETIVO 1:** Preparação do teste dos protótipos desenvolvidos

**OBJETIVO 2:** Aplicação do teste

**OBJETIVO 3:** A partir dos resultados do teste, melhorar os protótipos de baixa fidelidade

**OBJETIVO 4:** Identificação das ações prioritárias necessárias para implementação das mudanças

**OBJETIVO 5:** Realização da Oficina de avaliação do processo

Por fim, o objetivo 5 foi de realizar oficina de **avaliação do processo**, para refletir sobre o projeto como um todo e seus diferentes momentos.

Em seguida, são descritos os métodos adotados nas sessões correspondentes a cada um dos objetivos, com conexão direta para os documentos de trabalho utilizados na preparação de cada entrega.



**OBJETIVO 1****Preparação do teste dos protótipos desenvolvidos***Atividade 1.1 – Preparação*

Dando continuidade à criação dos protótipos e perguntas críticas no momento anterior do projeto, foi feito o planejamento e a preparação para os testes.

Essa atividade envolveu a elaboração de roteiros de teste e o levantamento de pessoas participantes, seguido do agendamento das interações, conforme o caso. Os roteiros foram desdobramentos das perguntas críticas, adaptados a cada contexto e público envolvido.

O anexo 1 traz o alinhamento metodológico de orientação para essa atividade. Foi desenvolvido um material para auxiliar a equipe na aplicação dos testes, contendo dicas de condução e fichas para coleta de aprendizados.

## PREPARAÇÃO

Organização do trabalho antes do teste

### Criação

- Desenho dos protótipos – colocar *data e responsável*
- Elaboração de roteiros

### Planejamento

- Agendamento/recrutamento
- Divisão de papéis da equipe

### Orientação

- Dicas para condução de testes
- Dicas para coleta de aprendizados

Slide com pontos da preparação.

## OBJETIVO 2

### Aplicação do teste

#### Atividade 2.1 – Testes

Após a preparação, aconteceu a aplicação dos testes.

No caso do projeto em questão, o teste se deu em três grupos diferentes, que exploraram as perguntas A, B e C a partir dos seguintes formatos: um dos grupos elaborou uma proposta de trilha de formação e buscou feedback do público-alvo, e outros dois grupos aplicaram a metodologia de simplificação de documentos de uma das referências identificadas nas etapas anteriores.

Como ponto de partida, foi realizada uma oficina com especialista em simplificação de documentos com todos os grupos, e serviu como orientação para a realização dos trabalhos.

O **grupo A** foi orientado pela pergunta crítica *O documento gerado por esse processo (de simplificação) fica mais simples sem perder a sua finalidade técnica?*. No teste, buscou-se chegar a um documento simplificado de um ato de outorga.

Já o **grupo B** buscou responder à pergunta *Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?* O teste foi feito com servidores para quem foi enviado um questionário, além de serem realizadas entrevistas, a partir da interação com a proposta de trilha de formação desenvolvida.

Por fim, o **grupo C** foi guiado pela pergunta *A aplicação das etapas da metodologia de simplificação do (011).lab funciona no contexto da ANA?*. Essa pergunta foi respondida a partir da experiência da equipe rodando um processo de simplificação e fazendo notas e observações sobre cada etapa.

Depois de cada teste, foram preenchidas as fichas de protótipos com os principais aprendizados. (ver anexo 2)

## COMPARTILHAMENTO DOS TESTES

Como foram os testes?

**A** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Um documento simplificado (atos de outorga)

**B** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#apresentação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Proposta de trilha de formação

**C** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA? [#implementação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Rodar um processo de simplificação completo

Entrevistas

**Vitor**

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

*“Trabalhem as soluções de engajamento como hipóteses, como algo que você precisa validar. Melhor validar pedacinhos, com alguns atores, para depois divulgar.”*



**Perfil:** Coordenador do (011).lab - Laboratório de Inovação da Prefeitura de São Paulo.

**Protótipo:** Atividades de engajamento e Trilha de capacitação em Comunicação simples e efetiva

Captura de tela durante a oficina com especialistas e exemplo de página da ficha de protótipos.

**OBJETIVO 3****A partir dos resultados do teste, melhorar os protótipos de baixa fidelidade***Atividade 3.1 – Síntese*

A orientação para a atividade de síntese se encontra no anexo 3a.

Ao analisar as fichas de protótipos preenchidas, foram listados pontos de melhoria levantados pelas pessoas participantes. Os pontos foram organizados, com o agrupamento de questões similares e identificação de conexões entre elas. Nesse momento, os grupos A, B e C trabalharam a partir de uma mesma lógica, gerando portanto uma síntese do conceito geral e não específico de cada pergunta crítica (anexo 3b)

Em seguida, as melhorias diretamente aplicáveis e factíveis foram incorporadas ao conceito (protótipo de baixa fidelidade). Outras melhorias, que necessitavam de recursos adicionais para incorporação, foram devidamente registradas como próximos passos para o projeto.

# 1. SISTEMATIZAÇÃO DOS APRENDIZADOS



## Temas de maior interesse na trilha de capacitação

o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara.

Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

Não entrevistar no primeiro momento o responsável pela criação do documento

Recomendações

1. Marcação e análise dos dados

2. Organização em agrupamentos

3. Consolidação dos aprendizados

4. Recomendações

Simulação do processo

## 3. Teste com público-alvo

Pergunta crítica: A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

### O que funcionou nessa etapa?

- Mostrar primeiro o documento original e depois os documentos modificados
- Definir um roteiro da entrevista
- Foram mostrados 2 documentos: um com pequenas alterações de redação e outro com alterações mais estruturais no formato do documento.
- A ideia do 2º documento era testar o grau de aceitação de uma modificação mais abrangente no documento

### O que surpreendeu?

- O primeiro entrevistado está bastante aberto a novas possibilidades no formato do documento e gostou muito do novo formato (bula).
- o segundo entrevistado não gostou nada do novo formato (bula).
- Opiniões divergentes dos entrevistados.

### O que não funcionou?

- Extrapolação do tempo da 1ª entrevista.
- Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.
- Verificou-se opiniões antagônicas entre os dois entrevistados o que indica que somente duas opiniões são insuficientes para uma aceitação mais ampla.

### O que poderíamos fazer diferente?

- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.
- Aumentar o número de teste com os novos modelos de documentos.
- Incluir o usuário final nas entrevistas.

Trechos da síntese das fichas de aprendizados dos testes.

**OBJETIVO 4****Identificação das ações prioritárias necessárias para implementação das mudanças***Atividade 4.1 – Recomendações*

Além dos pontos de melhoria incorporados ao conceito, também identificamos ações possíveis para implementação das mudanças, que redigimos junto com outros aprendizados relevantes relacionados ao desenvolvimento da equipe da ANA e referente aos próximos passos de desenvolvimento do projeto.

Elaboramos a lista de recomendações a partir dos aprendizados de cada grupo dos testes, mas também de maneira ampla e estratégica para a equipe da ANA. Essas recomendações e reflexões estratégicas foram entregues em reunião específica com as lideranças do projeto.

*Atividade 4.2 – Apresentação para dirigentes*

Por fim, preparamos uma apresentação para dirigentes, em que constaram informações tanto sobre o processo de trabalho e histórico do projeto quanto sobre o conceito desenvolvido e as recomendações de próximos passos. O alinhamento metodológico para a apresentação se encontra no anexo 4a, os slides finais de apresentação no anexo 4b.

A narrativa da apresentação foi pensada de forma conjunta com a equipe parceira, com base nos objetivos pretendidos em relação ao apoio para continuidade dos próximos passos de desenvolvimento do projeto.



## Mapa de possibilidades E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?

### CAPACIDADES

Incluir a <b>visão dos profissionais de comunicação</b> no processo de elaboração das normas	Replicar, de forma adaptada, a <b>metodologia das Salas de Crise</b> , a outros processos de regulação da ANA
<b>Campanha de sensibilização</b> e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples na ANA	institucionalizar um <b>programa de comunicação simples</b> na ANA
Criação de <b>wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção da definição dos termos técnicos</b>	Promover o uso de <b>linguagem simples</b> na ANA: <b>curiosos, workshops, oficinas, debates</b> , etc..

Acessar normas (inclusive via APP) vigentes para a sua região, território ou corpo hidrico por **geolocalização**. Manda a localização e já vem as regras de uso de recursos hídricos para aquele território.

### INTERFACES

<b>Bot de perguntas e respostas</b> para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).	Trazer <b>"termos relacionados"</b> a um termo buscado no dicionário
<b>A norma ter um link que direcione a uma interpretação simplificada</b> , com linguagem acessível, do mesmo ato.	No cadastro, indicar o desejo de receber informações/atualizações sobre normativos por carta, email, SMS, etc.
<b>A própria norma trazer um link para tirar dúvidas</b> sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014)	Colocar <b>no corpo do normativo um pequeno glossário</b> com os termos técnicos daquela norma

**APP ser personalizável** (favoritos, receber alertas (push), filtros por tema, bacia hidrogr, mais recentes, geolocalização etc.)

### USOS

Usar linguagem simples com <b>resumo do que é mais importante</b> .	Criar <b>pesquisas prontas para auxiliar os usuários</b> (trilhas de normas sobre saneamento, cobrança etc), com podcast como material de apoio
Ter <b>"selo de simplificação"</b> que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão	<b>Mostrar o "antes" e o "depois"</b> do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples
Toda <b>norma podia vir um anexo com termos técnicos</b> escritos utilizando linguagem simples	As normas poderiam ter <b>materiais que explicam o documento</b> , "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

### ENTENDIMENTOS

Criar comunicação em <b>linguagens próprias para cada tipo de usuário</b> (alto, médio e baixo nível de escolaridade)	Ter <b>mapa de stakeholders</b> para cada norma e promover processos de participação que <b>garantam o envolvimento</b> de representantes de todos eles no processo de discussão da norma
---	---

## PROTÓTIPO 1 – METODOLOGIA DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

**1. Diagnóstico do documento**

**2. Ajustes no documento**

**3. Teste com o público-alvo**

**4. Versão final do documento**

equipe do laboratório + equipe demandante

Fonte:



Política Municipal de  
**LINGUAGEM  
SIMPLES**



### O que aprendemos?

A metodologia da Prefeitura de SP funciona no contexto da ANA, sendo uma boa referência inicial para organizar nosso trabalho e estimar o tempo e energia necessários.

A escolha do documento a ser simplificado deve levar em consideração demandas por alteração já existentes na ANA.

Mapa de possibilidades na apresentação final do projeto e página com aprendizados e recomendações específicas.



## **OBJETIVO 5**

### **Realização da Oficina de avaliação do processo**

A avaliação foi realizada em três atividades – as duas primeiras com a equipe do GNova, discutindo sobre todos os projetos do Janela em paralelo, e, por fim, foi feita uma avaliação do processo com a equipe parceira.

As percepções e aprendizados referentes aos coletados durante as oficinas estão sistematizados nos anexos 5a, 5b e 5c, respectivamente.

#### *Atividade 5.1 – Avaliação do ciclo 1*

A oficina sobre o ciclo 1 foi dedicada a entender os pontos de acerto e de melhoria das etapas iniciais do projeto, e foi dividida em atividades tanto de reflexão racional e objetiva quanto de reflexão de caráter mais emocional e subjetivo. Começamos identificando 3 sinais de sucesso ao longo do ciclo. Depois, relembramos momentos marcantes do projeto – favorito, desespero, parceria e revelação. Em seguida, listamos o que funcionou e o que poderia ser melhor em relação a: relação com equipe parceira, gestão do projeto, metodologia e capacidades. Por fim, cada pessoa registrou o aprendizado de mais valor que levaria para o ciclo seguinte.

#### *Atividade 5.2 – Avaliação do ciclo 2 e do projeto como um todo*

A segunda parte da avaliação compreendeu tanto uma reflexão sobre o ciclo 2 quanto sobre o projeto como um todo. Como preparação para a oficina, as pessoas gravaram áudios relatando 3 sinais de sucesso do ciclo 2, bem como 2 momentos marcantes (favorito e desespero). A oficina, então, começou com o compartilhamento dos áudios enviados e uma breve discussão entre integrantes de diferentes projetos. Em seguida, a reflexão se voltou para a criação de sentido a respeito do projeto como um todo, novamente discutindo questões de relação com a equipe parceira, gestão do projeto, metodologia e capacidades. Por fim, refletimos sobre visões de futuro para o projeto, a partir de conversas sobre possibilidades de vínculos com a equipe parceira após o término do projeto.

#### *Atividade 5.3 – Avaliação do processo com equipe parceira*

Além disso, foi realizada ainda uma oficina com a equipe da ANA, começando por uma recapitulação do projeto, em que conversou-se sobre as etapas mais marcantes do projeto. À luz dessas etapas, foram realizadas atividades de reflexão, ora individual, ora em equipe. Por fim, a equipe parceira teve a oportunidade de compartilhar sugestões de melhorias ao GNova.

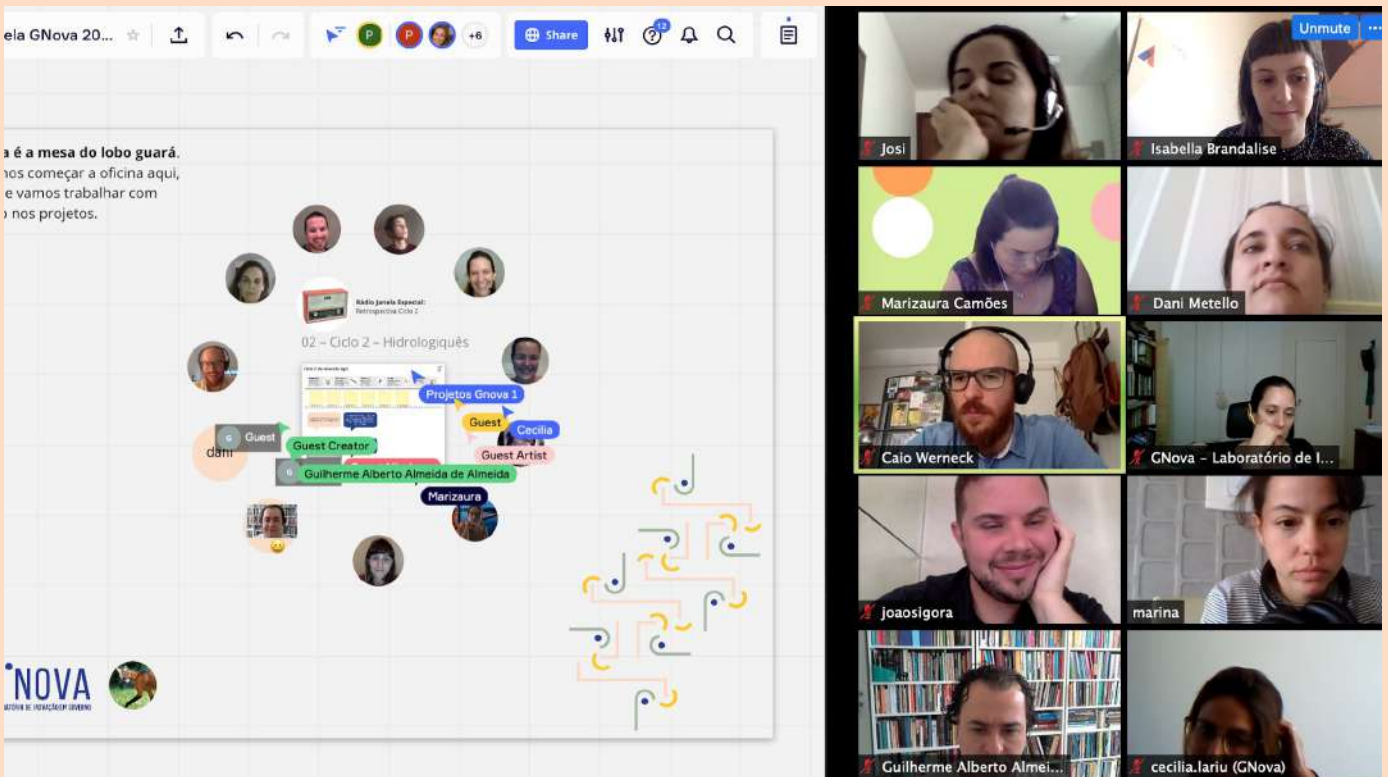
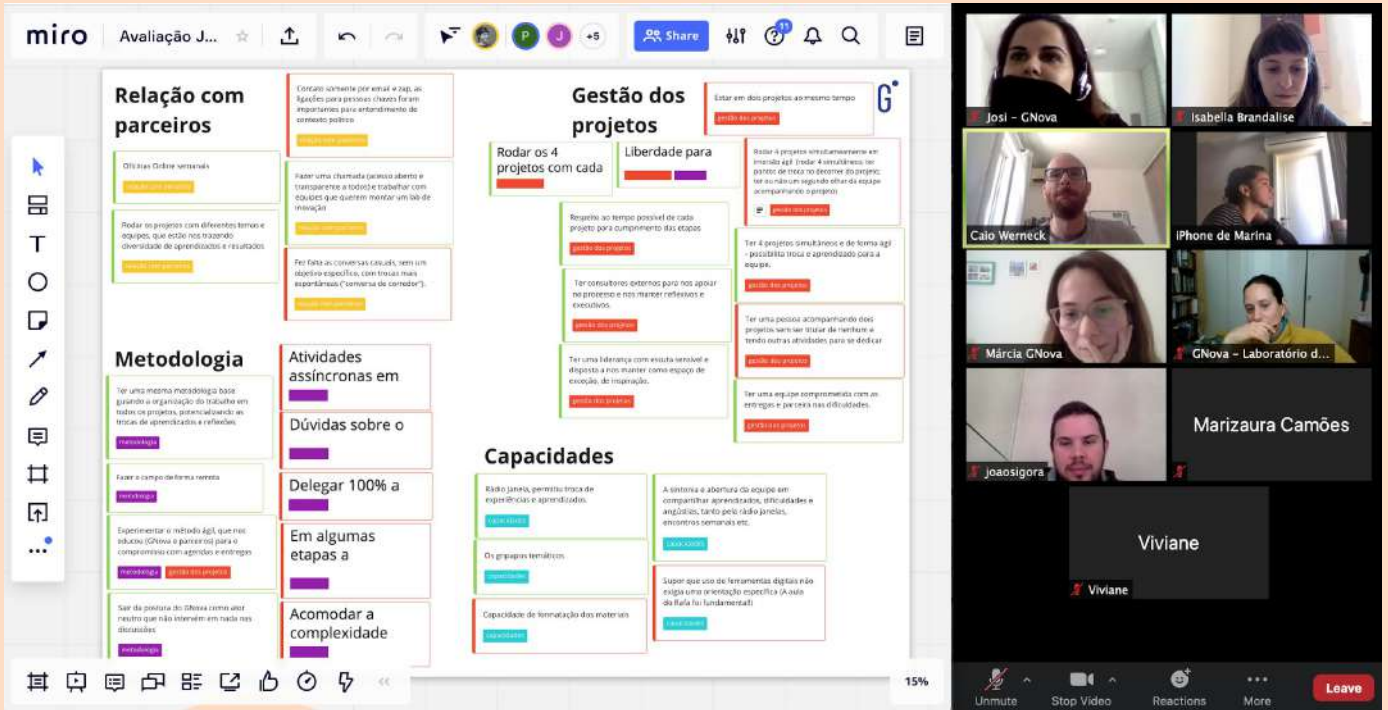


Imagem da oficina sobre o ciclo 1 e sobre o ciclo 2 e projeto como um todo.

### 3. RESULTADOS

As oficinas e atividades do objetivo 1 – *Preparação do teste dos protótipos desenvolvidos* – tiveram como principal resultado os roteiros dos testes e agendamento das atividades com as pessoas envolvidas.

Já as atividades do objetivo 2 – *Aplicação do teste* – tiveram como resultado principal o teste em si, cujos aprendizados foram sistematizados em fichas de protótipos.

O objetivo 3 – *A partir dos resultados do teste, melhorar os protótipos de baixa fidelidade* – resultou na consolidação de aprendizados e indicações de melhorias no conceito.

O objetivo 4 – *Identificação das ações prioritárias necessárias para implementação das mudanças* – teve como resultado recomendações de próximos passos e a narrativa do projeto consolidada em uma apresentação para dirigentes.

O objetivo 5 – *Realização da Oficina de avaliação do processo* – teve como resultados as duas oficinas conduzidas com a equipe do laboratório, discutindo os aprendizados de cada um dos ciclos e do projeto como um todo. Além disso, uma reunião de avaliação do processo com a equipe parceira da ANA.

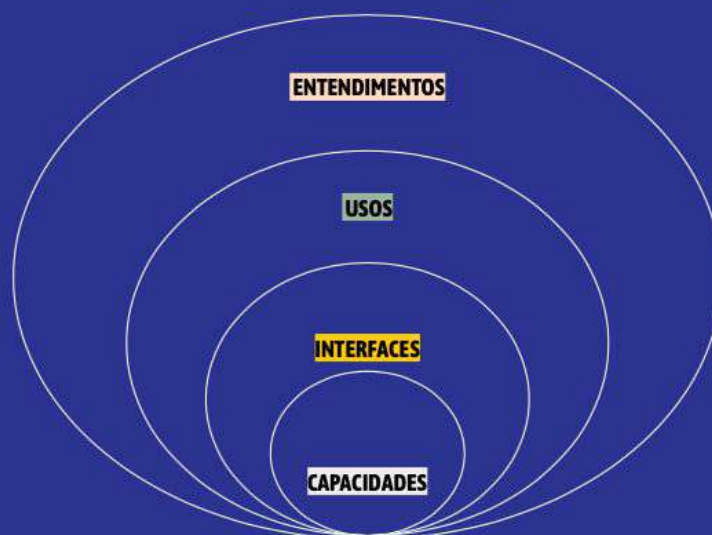
Para maiores detalhes, foram anexados os documentos produzidos em cada uma das oficinas, respeitando o conteúdo gerado pelos participantes.

**Como os usuários de recursos hídricos podem ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?**

#### CONCEITO

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

**E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?**



## DESENVOLVIMENTO DOS PROTÓTIPOS: POSSIBILIDADES

	Projetos	Sensibilização/ Disseminação	Desenvolvimento de Capacidades
<b>FRENTES E DESCRIÇÃO</b>	<b>Projetos de simplificação de atos normativos</b> com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.	Ações como eventos, prêmios e outras iniciativas que informem sobre o tema, ajudem a diminuir resistências e fortaleçam essa agenda no sistema de água e saneamento.	<b>Ações de capacitação</b> em comunicação simples para desenvolver competências de escrita, fala e escuta necessárias para o programa.
<b>AÇÕES POSSÍVEIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar um projeto piloto com um novo documento.</li> <li>Prospectar possíveis equipes/áreas interessadas em participar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selo de simplificação, campanhas internas</li> <li>Revisar o <b>dicionário de termos técnicos</b> da ANA e integrar com site e documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criar <b>trilha de formação em comunicação simples</b> para todos funcionários da ANA.</li> <li>Oficinas para <b>formação de multiplicadores</b> do método de simplificação.</li> </ul>

Imagem da apresentação do conceito e do resumo de recomendações.

## 4. ANEXOS

- 4.1 ANEXO 1 – Alinhamento metodológico: preparação para o teste
- 4.2 ANEXO 2 – Fichas de protótipos
- 4.3 ANEXO 3a – Alinhamento metodológico: síntese
- 4.4 ANEXO 3b – Síntese
- 4.5 ANEXO 4a – Alinhamento metodológico: apresentação
- 4.6 ANEXO 4b – Apresentação final
- 4.7 ANEXO 5a – Oficina de avaliação do ciclo 1
- 4.8 ANEXO 5b – Oficina de avaliação do ciclo 2
- 4.9 ANEXO 5c – Oficina de avaliação do processo (equipe parceira ANA)

## 4.1 ANEXO 1 - Alinhamento metodológico: preparação para o teste

Agosto de 2020

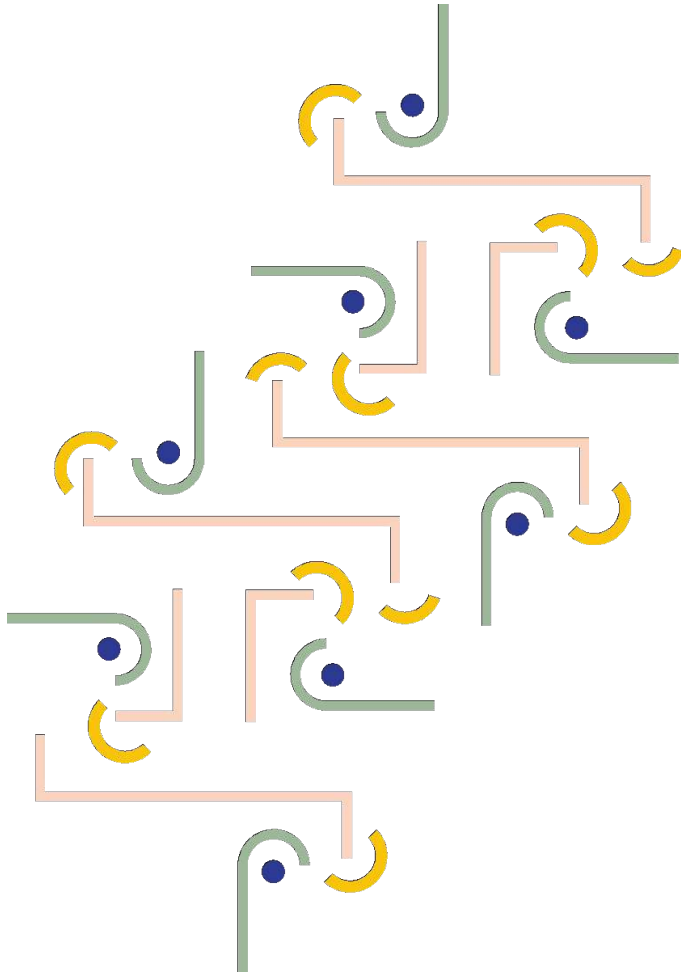
# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## Ciclo de imersão ágil 2 #8 Testes

Aqui estão orientações à equipe como preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico  
**Caio Werneck**  
**Isabella Brandalise**

G·NOVA





# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## AGENDA

24/08,  
9h30–10h30

1. **O que aprendemos?**
2. **Sintonizando na mesma frequência**
3. **Etapa 8:** testes



## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 04/09

**6. Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08

**7. Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação  
testes  
10 – 21/08

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 04/09

**10. Apresentação  
final**  
(a definir por  
equipe)



Mapa de  
possibilidades

Conceito + foco  
do mergulho

Ficha de  
protótipos

Consolidação de  
resultados

Recomendações

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08

**6.1 Busca de referências**  
27/07 – 31/07

**6.2 Geração de ideias**  
30/07 – 05/08

**6.3 Mapa de possibilidades**  
06/08 – 13/08

**7. Foco:** *conceito e protótipos*  
10 – 21/08

**7.1 Conceito**  
13–14/08

**7.2 Perguntas críticas**  
17–19/08

**7.3 Protótipos**  
20–21/08

**7.4 Preparação**

**8. Testes** com pessoas que importam  
24 – 02/09

**8.1 Roteiro de teste**

**8.2 Aplicação**

**8.3 Sistematização**

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*  
02 – 04/09

**10. Apresentação final e aprendizados**  
(a definir por equipe)

## 8. TESTES com pessoas que importam

### MISSÃO

Vamos colocar nossos protótipos em contato com a realidade a partir de interações estruturadas com pessoas relacionadas com o problema.

Para isso, nossa equipe vai elaborar **roteiros** de teste, **aplicar com pessoas selecionadas** pela equipe e registrar e sistematizar os **aprendizados** até o dia 02/09.



Ficha de  
protótipos

24/08 – 02/09

## PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

### PREPARAÇÃO

- Construção de protótipos
- Divisão de papéis da equipe
- Agendamento/ recrutamento
- Dicas para condução de testes e coleta de aprendizados

### ROTEIRO DE TESTE

- Elaboração de perguntas para cada interação
- e/ou*
- Elaboração de fio lógico para cada interação

### APLICAÇÃO

- Realização de testes
- Preenchimento de fichas de aprendizado

### SISTEMATIZAÇÃO

- Organização dos arquivos
- Consolidação das fichas (arquivo único)

## DICAS PARA A APLICAÇÃO DOS TESTES

- O objetivo do teste é aprender, valorize todas as reações manifestadas.
- Divida os papéis na equipe (ex: entrevistador, tomador de notas etc.).
- Introduza a conversa falando o seu nome, o objetivo da interação e como os dados serão utilizados depois.
- Se for o caso, peça autorização para gravar, assim a sua atenção fica livre para escutar e interagir.
- Não defenda o protótipo. Não é o momento de validar nossas ideias, mas sim responder nossas perguntas.
- Mantenha o foco nas perguntas críticas, mas abrace os desvios quando achar relevante.
- Aproveite a concretude do protótipo para conduzir a interação.
- Tente fazer a síntese logo depois da aplicação, quando as percepções ainda estão frescas.

# ROTEIRO: Preparação para o teste



**Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados?**

[#implementação]

## **O que podemos construir para responder essa pergunta?**

Storyboard com detalhamento dos bastidores

## **Com quem precisamos falar?**

Pontos focais das Secretarias Estaduais de Segurança Pública p/ SENASP CONCP

## **Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?**

Coleta de áudios via WhatsApp

## Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo: envio de vídeo e imagens

Instruções para envio da contribuição (formato e prazo)

P1: Quais dos passos dessa história já acontecem na realidade de seu estado?

P2: O que seria mais desafiador na implementação dessa proposta?

P3: De que você sente falta nessa proposta?

P4: Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Agradecimento pelo tempo e colaboração.

–

## FICHAS DE PROTÓTIPOS

Vamos utilizar os modelos de fichas a seguir para registrar os nossos aprendizados em cada interação.

As fichas trazem uma *capa-síntese*, um espaço para *anotações* durante a interação e um *quadro de aprendizados*.

Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada”.**

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Perfil: Protótipo:

---

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

O que já acontece no seu Estado?	Desafios de implementação	Novos pontos	Comentários adicionais

## UTILIZE OS MODELOS A SEGUIR PARA SISTEMATIZAR CADA INTERAÇÃO

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados?

[Entrevistas]

**Pergunta crítica:** ...

[Oficina com especialistas]

**Pergunta crítica:** ...

[Simulação de processo]



Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

# Nome de quem interagiu

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada.”**

**Perfil:**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

G

Incluir uma foto do teste, quando relevante

**Protótipo:**

## Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

1. Quais dos passos dessa história já acontecem na realidade de seu estado?
2. O que seria mais desafiador na implementação dessa proposta?
3. De que você sente falta nessa proposta?
4. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc]

# Nome de quem interagiu

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

G°

O que já acontece no estado da pessoa?

Desafios de implementação

Novos pontos

Comentários adicionais

# Nome de quem interagiu

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada.”**

**Perfil:** Especialista da ASCOM

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]



Incluir uma foto do teste, quando relevante

**Protótipo:** Documento simplificado

## Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

1. Quais dos passos dessa história já acontecem na realidade de seu estado?
2. O que seria mais desafiador na implementação dessa proposta?
3. De que você sente falta nessa proposta?
4. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais

# Nome de quem interagiu

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]



**O que funcionou?**

**O que surpreendeu?**

**O que não funcionou?**

**O que faria diferente?**

Simulação do processo [tipo de teste]

# Nome da etapa

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada”.**

**Perfil de participantes:**  
Equipe ANA

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

G

Incluir uma foto do teste, quando relevante

**Protótipo**

## Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

1. Quais dos passos dessa história já acontecem na realidade de seu estado?
2. O que seria mais desafiador na implementação dessa proposta?
3. De que você sente falta nessa proposta?
4. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais



# Nome da etapa

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

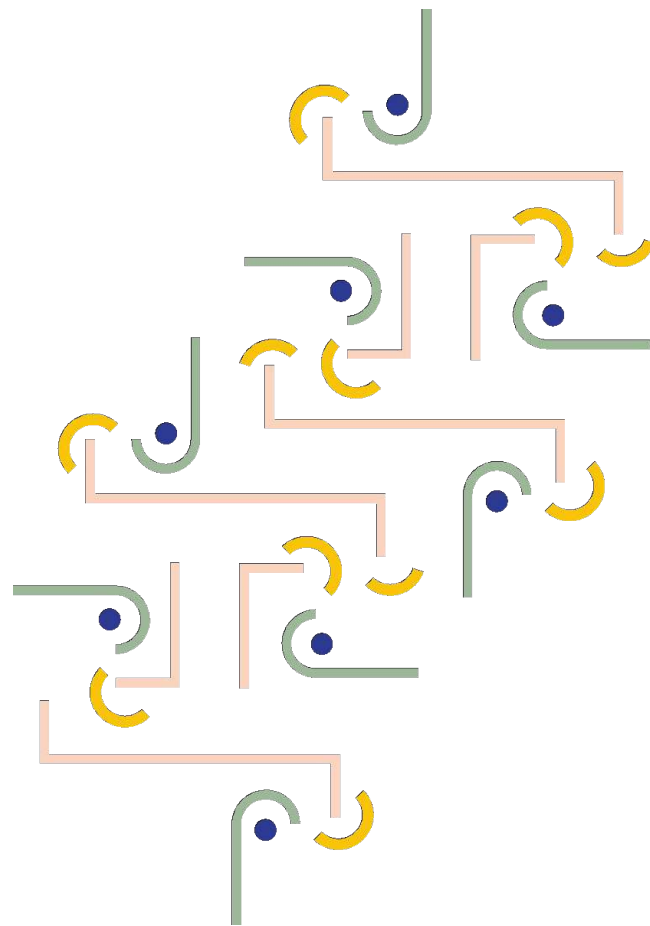
O que funcionou?

O que surpreendeu?

O que não funcionou?

O que faria diferente?

**OBRIGADO!**



G'NOVA



## 4.2 ANEXO 2 – Fichas de protótipos

21 de agosto de 2020

# PROJETO INOVAÇÃO EM ATOS NORMATIVOS DA ANA

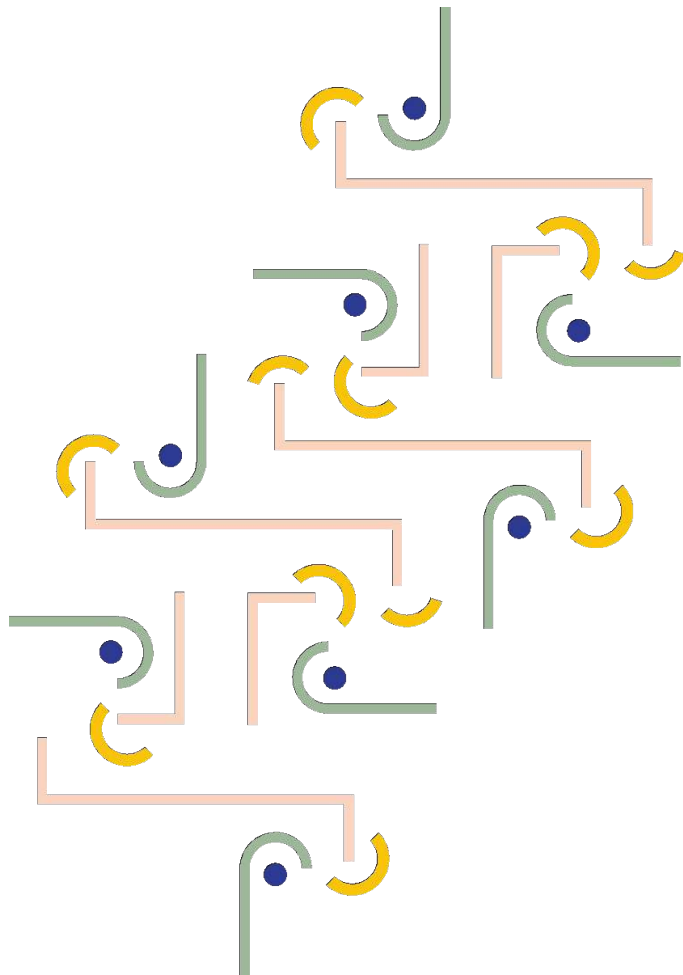
Ciclo de imersão ágil 2

**#9 Síntese**

Consolidação de  
resultados

Apoio metodológico  
Caio Werneck

G'NOVA



## **AGENDA**

04/09

9h30-11h30

- **Chegada e boas vindas – 10min**
- **Compartilhamento dos testes – 30 min**
  - Grupo A
  - Grupo B
  - Grupo C
- **Refinamento das fichas de protótipos – 60 min**
  - Refinamento do que já está escrito
  - 5 principais aprendizados
- **Orientações para Etapas finais – 15 min**

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08

**7. Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação  
testes  
10 – 21/08

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 11/09

**10. Apresentação  
final**  
14/09 – 18/09



Mapa de  
possibilidades

Conceito + foco  
do mergulho

Ficha de  
protótipos

Consolidação de  
resultados

Recomendações

# CONCEITO

## Descrição do conceito em até 50 palavras:

Projeto de simplificação de documentos públicos da ANA, utilizando os princípios da linguagem simples.

## Qual é o valor para o público?

- Entender o conteúdo dos documentos facilmente.
- Localizar informações nos documentos sem dificuldade.
- Ter clareza sobre as obrigações referentes ao uso de recursos hídricos.
- Economizar tempo e diminuir custos dos/as cidadãos/ãs e servidores/as.

## Como se relaciona com o problema?

Esse projeto piloto é um passo inicial para tornar os normativos da ANA mais acessíveis. Pode trazer evidência rápida do potencial dessa agenda e promover a simplificação de documentos na agência.

## Quem são os **parceiros potenciais**?

- (011).lab
- Heloísa Fischer

## Quais os **efeitos esperados** sobre o problema?

- Documentos públicos da ANA mais acessíveis.
- Adoção da linguagem simples como uma prática comum na agência.
- Economia de tempo e diminuição de custos dos/as cidadãos/ãs e dos/as servidores/as.
- ANA ser referência de documentos públicos acessíveis para os demais órgãos do sistema de recursos hídricos.

## O que **precisa acontecer** para esse conceito se tornar realidade?

- Seleção de documentos que serão simplificados.
- Envolvimento de áreas-chave (áreas mais envolvidas na elaboração de normativos).
- Apoio institucional (diretores e superintendentes de ANA).

## **Documentos a serem selecionados:** Atos de outorga

### **Tipos de outorgas**

- irrigantes
- abastecimento (pequenas)
- aquicultura
- indústria

# PERGUNTAS CRÍTICAS

## Simplificação de documentos públicos da ANA

Projeto para simplificação de documentos públicos da ANA, utilizando os princípios da linguagem simples.

### 1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

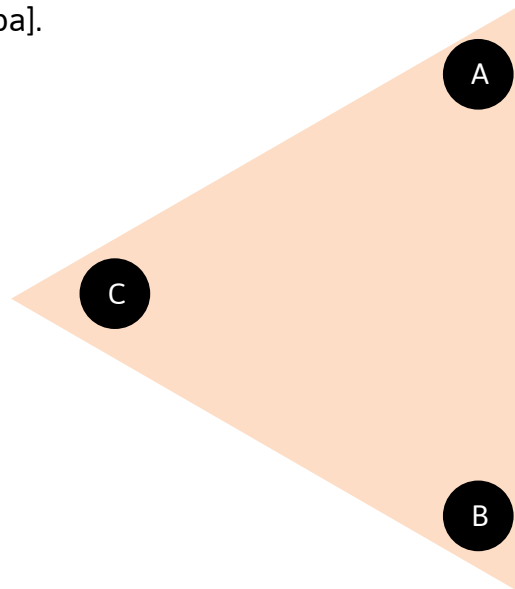
Liste perguntas abaixo.

- A. O documento gerado por esse processo fica mais simples **sem perder sua finalidade técnica**?
- B. Quais **capacidades a equipe da ANA** precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?
- C. A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab **funciona no contexto da ANA**?

3. Posicione as 3 perguntas prioritárias no diagrama de protótipo [o que o protótipo prototipa].

**#Funcionalidade**  
como essa coisa funciona (na vida das pessoas)?

**#Implementação**  
quais os recursos necessários?



**#Apresentação**  
qual é a cara da coisa?



# COMPARTILHAMENTO DOS TESTES

Como foram os testes?

A

**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**

[#funcionalidade]

**O que podemos construir para responder essa pergunta?**

Um documento simplificado (atos de outorga)

B

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**

[#apresentação]

**O que podemos construir para responder essa pergunta?**

Proposta de trilha de formação

C

**A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**

[#implementação]

**O que podemos construir para responder essa pergunta?**

Rodar um processo de simplificação completo

# GRUPO A

Andréia, Raquel e Viviane.

## 1. Diagnóstico do documento

- ✓ Oficina de diagnóstico com (011).lab (25/8, às 15h30)
- ✓ Finalizar as marcações no documento (até 27/09)

## 2. Ajustes no documento

- ✓ Reescrita do documento com base nas observações coletadas (até 28/8)

## 3. Teste com o público-alvo

- ✓ Agendar conversas com **até 2 usuários** do documento (até 28/8)
- ✓ Entrevista 1 (até 29/8)
- ✓ Entrevista 2 (até 29/8)

## 4. Versão final do documento

- ✓ Elaborar versão final do documento - incorporação dos aprendizados do teste e revisão final do documento (até 01/9)

## 5. Teste com servidores da ANA

- ✓ Agendar conversas com **até 2 servidores** da ANA para validar a versão simplificada do documento
- ✓ Anna Paola
- ✓ Aides
- ✓ equipe de atendimento da ANA
- ✓ Area jurídica

## Pergunta crítica:

**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**

Foco do teste [#funcionalidade]

## GRUPO B

Daniel, Danielle, Roxane, Taciana e Vivyanne

✓ **1.** Participar da Oficina 1 com o 011(lab) – **terça (25/08), 15h30 – 17h30**

✓ **2.** Elaborar trilha de formação para comunicação simples e efetiva (**até 27/8**)

✓ **3.** Agendar conversa com especialista(s) que possa(m) avaliar e dar dicas sobre a trilha elaborada - sugestão: coordenador do Linguagem Simples do (011)lab (**até 28/8**)

✓ Realizar conversa com especialista(s) (**até 31/8**)

✓ **4.** Testar a trilha elaborada com servidores(as) da ANA (**até 02/9**)

✓ **5.** Acompanhar a equipe C na elaboração do documento simplificado (*Atividade opcional!*)

### Pergunta crítica:

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**

# GRUPO C

Bruna, Gonzalo, Marco e Mariana

## 1. Diagnóstico do documento

- ✓ Oficina de diagnóstico com (011).lab (25/8, às 15h30)
- ✓ Finalizar as marcações no documento (até 27/9)

## 2. Ajustes no documento

- ✓ Reescrita do documento com base nas observações coletadas. (até 28/8)

## 3. Teste com o público-alvo

- ✓ Agendar conversas com até 2 usuários do documento (até 28/8)
- ✓ Entrevista 1 (até 29/8)
- ✓ Entrevista 2 (até 29/8)

## 4. Versão final do documento

- ✓ Elaborar versão final do documento - incorporação dos aprendizados do teste e revisão final do documento (até 01/9)

## 5. Análise da metodologia

- ✓ **Ao final de cada etapa de simplificação**, preencher os slides correspondentes apresentados nas páginas seguintes (até 02/9)

## Pergunta crítica:

**A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**

Foco do teste [#implementação]

# REFINAMENTO DAS FICHAS DE PROTÓTIPO

- Dividir em 3 grupos: A, B e C.
- Atividade em 2 etapas:
  - Etapla 1:** reler o que escrevemos em cada ficha, acrescentar informações e refinar. (30 min.)
  - Etapla 2:** elencar os 5 principais aprendizados. (20 min.)

# ETAPA 1

## FICHAS DE PROTÓTIPOS

### Refinamento

- Cada grupo vai voltar para suas fichas, rever o que escreveu, acrescentar informações e refiná-las.
- Foco da atividade: **o que aprendemos em relação à pergunta crítica?**

Tempo: **30 min** para esta atividade.

Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [implementação]

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada”.**

Incluir uma foto do teste, quando relevante

**Perfil:** **Protótipo:**

---

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [implementação]

O que já acontece no seu Estado?	Desafios de implementação	Novos pontos	Comentários adicionais

# FICHAS DOS GRUPOS

[Grupo A](#)

[Grupo B](#)

[Grupo C](#)

# GRUPO A

Andréia, Raquel e Viviane.

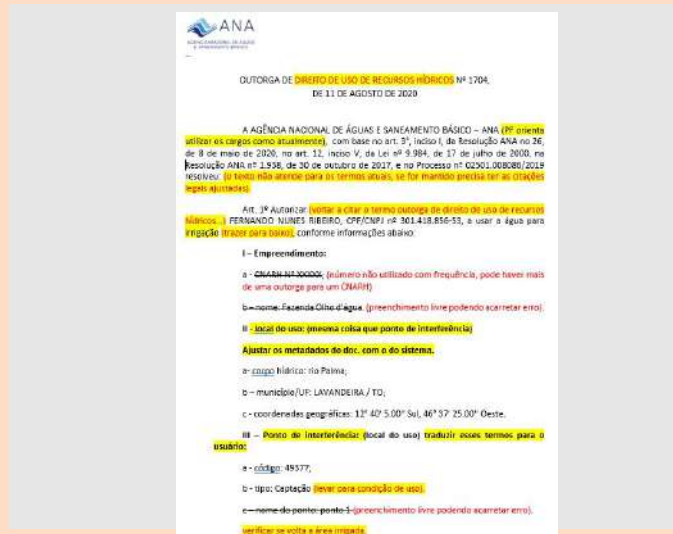


# Anna Paola

“É difícil...eu sou a primeira querendo...estou esperando pra ver...”

Perfil: Entrevista 2

Pergunta crítica: O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]



Protótipo: Documento simplificado (ato de outorga)

# Anna Paola

## O que funcionou na proposta de documento?

- Concordou com palavra autorizar no art. 1º
- Condições de uso no corpo da outorga
- Concordou com a exclusão da informação vazão contínua
- Inserir hiperlink com a resolução 1941
- Validade apresentada em data
- Explicação em parênteses do que significa cada campo

## O que surpreendeu nas respostas?

- Não achou que haveria alteração de formato/estrutura, esperava alteração somente da linguagem simples
- Se prendeu mais factibilidade do momento
- Repetição de dados/informação traz maior entendimento
- Espera resultado
- O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga

## O que não funcionou na proposta?

- Formatação na página - distribuição dos elementos na página
- Não gostou do croqui, a não ser que fosse um esquema (dificuldade em realizar)
- Não gostou dos dados do anexo estar no corpo da outorga, por uma de questão da dificuldade de executar;
- Não gostou do número CNARH
- Nome do ponto, por ser um campo de livre escrita que não passa por nenhuma consistência

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

## O que poderíamos fazer diferente?

- Se preocupar com a apresentação do documento - formatação e com a distribuição das informações
- Preparado melhor o entrevistado para o que ele estaria recebendo para análise
- Gravação

Estratégias de implementação Documento ideal x exigências legais, como conciliar?

Meio do caminho - uso dos parênteses para explicar os termos que não podem ser excluídos

Buscar junto a TI a possibilidade do croqui - pensando no projeto de inovação de Lavras

# Fernando - outorgado

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

## O que funcionou na proposta de documento?

- Simplificou. Ficou mais resumido;
- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes ("o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho)
- O documento continuou o mesmo na essência.
- O croqui foi bem recebido, porque "explica o que é cada coisa".

## O que surpreendeu nas respostas?

- houve uma preparação prévia;
- análise comparativa dos dois documentos (original e proposta).

## O que não funcionou na proposta?

- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original.

## O que poderíamos fazer diferente?

- escolher um usuário extremo;
- escolher documento com complexidade maior.

## **GRUPO B**

Daniel, Danielle, Roxane, Taciana e  
Vivyanne

Entrevistas

# Vitor

*“Trabalhem as soluções de engajamento como hipóteses, como algo que você precisa validar. Melhor validar pedacinhos, com alguns atores, para depois divulgar.”*

**Perfil:** Coordenador do (011).lab - Laboratório de Inovação da Prefeitura de São Paulo.

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]



**Protótipo:** Atividades de engajamento e Trilha de capacitação em Comunicação simples e efetiva

## Anotações gerais

### Sobre os protótipos

- **Estratégia de engajamento** – são hipóteses de soluções.

Engajamento = campanha?

“Essas atividades de engajamento são processos de organização da mudança. Comunicação dentro de um projeto para mudar a forma como as pessoas trabalham. Quem eu preciso engajar? Como engajar? Quando engajar?”

“**Trabalhem as soluções de engajamento como hipóteses**, como algo que você precisa validar. Melhor validar pedacinhos, com alguns atores, para depois divulgar.”

- **Ideias de conteúdo de campanha interna** – **dividir em 3 níveis**:

- (a) o canal (testar o canal, qual o mais adequado, email institucional, email chefia-equipe, etc);
- (b) a forma (qual o formato, como será o email, imagem, texto, vídeo?);
- (c) o conteúdo (escolher o que se quer dizer às pessoas para determinada coisa). Teoria da mudança – suporte para adicionar aprendizados ao longo desse processo; balizador super importante.

- **Pensar sempre em formas de coletar informações**

- **Sugestão de ferramenta: Protocolo de experimento do MindLab** – te ajuda a pensar, quais suas hipóteses, os caminhos (forma, conteúdo, canal). A ferramenta te ajuda a jogar isso rápido no papel.

Fazendo isso,, terá mais clareza e intencionalidade nas coisas que vocês estão jogando no mundo. Mais fácil de observar e refletir sobre o que você está fazendo. Organizar o dia a dia como processo de aprendizagem.

- Não sair fazendo; testar dentro, testar próximo, para depois fazer.

### - **Estratégia de trilha de capacitação**

- Impressões iniciais – qual a consequência de misturar numa mesma trilha essas 3 coisas – escrita, fala e escuta? Como que os servidores da ANA vão ler essa questão de empatia, comunicação não violenta? Será que os perfis técnicos não vão torcer a boca para isso tudo junto?

- Para quem? – “documento público” – documentos utilizados pelas pessoas que usam o serviço da ANA. Não acho que tem que ser só para quem atende para fora. Estou questionando só o conceito; acho que deve guiar nosso olhar para dentro também, não só para fora.

## Anotações gerais (continuação)

- Quem é o público-alvo da ANA agora? – Equipe que elabora documento de outorga, equipe que elabora qualquer ato normativo da ANA, etc. Restringir ou abrir o protótipo. Qual a intencionalidade?

- Trilha em si – quais são as formas que os servidores da ANA costumam consumir conteúdo? Como eles se informam? Quais conteúdos essas pessoas costumam consumir? Quem são os mais abertos a iniciativas desse tipo? Quem são os atores que vocês podem trazer para esse momento? Quem eu preciso conquistar agora?

- Pensar nessas relações: Público x conteúdo x canal

- Análise do tipo do problema – os problemas não acabam, você adiciona um aspecto e o problema se rearranja.

- Não se sabe as relações de causa e efeito e onde se quer chegar. Processo de aprendizagem sobre os problemas, as pessoas.

- Coletar as percepções das pessoas, falas, para legitimar a ação do laboratório. Mostrar o processo de aprendizado para legitimar o laboratório.

- Artigo de Roberto Pires (2010) - 2 modos de governança – mercado e instrumental. Caso de Pernambuco.

## Análise das entrevista com Vitor

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### O que funcionou desta conversa?

a conversa foi além do protótipo, tem várias referências e ideias para depois

### O que surpreendeu?

- priorizar os públicos (por quem começar)
- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados
- é importante fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas)
- Dica: ficha - forma rápida de organizar com mais clareza e mais intencionalidade do que deu ou não certo

### O que não funcionou?

Dificuldade de agenda.  
Entrevista no horário de almoço

Dificuldade de engajamento da equipe devido a inúmeras agendas.

não ter tido tempo para buscar as referências mencionadas pelo entrevistado

### O que poderíamos fazer diferente?

no protótipo de teste focar no público prioritário



## PREPARAÇÃO PARA O TESTE



abordagem pessoal

contato direto  
(WhatsApp)

contexto

ideia de tempo que  
será gasto

chamamento

formulário de simples  
acesso

como será  
aproveitado

garantia de  
anonimato

# PREPARAÇÃO PARA O TESTE

Perguntas Respostas

Queremos saber a sua opinião :)

Caros colegas,  
Uma equipe multidisciplinar da ANA e o Laboratório de Inovação de ENAP (GNova) desenvolveu uma proposta de trilha de formação em comunicação simples. Gostaríamos de saber a sua opinião sobre esse projeto inicial. Esta pesquisa é anônima e os resultados serão compartilhados com membros do Comitê de Capacitação como sugestão.

Protótipo de Trilha de formação - Comunicação simples e

**TRILHA DE FORMAÇÃO - COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA**

**QUÊ É** um conjunto de atividades para desenvolver a capacidade de comunicação de uma pessoa com deficiência intelectual e social.

**PARA QUE SERVE** melhorar a sua capacidade de comunicação de uma pessoa com deficiência intelectual e uma ferramenta em recursos.

**PARA QUEM** atende aos resultados na produção de documentos públicos e interações em situações públicas/organizacionais.

Você participou de algum evento (curso, palestra, oficina) sobre o tema comunicação simples e efetiva no último ano?

Sim

Não

Quais dos cursos sugeridos na trilha acima você teria interesse em fazer?

Primeiros passos em linguagem simples

Linguagem simples aproxima governo das pessoas

Apresentações impactantes na prática

A arte de expressar em público

Estratégias de negociação e mediação de conflitos

Oficina Linguagem simples em textos governamentais

Facilitação gráfica e registro visual

Quais materiais sugeridos na trilha você teria interesse de conhecer?

Vídeo: O que é linguagem simples?

Vídeo: Você sabe o que é linguagem simples?

LIR: Linguagem simples no setor público

Lei de direitos do usuário de serviço público

Vídeo: O que é comunicação não violenta, benefícios e como praticar?

Vídeo: Como reduzir conflitos e estar engajado?

Livro: Comunicação não violenta

Podcast: Experiência do usuário comunicação pública

LIR: Como melhorar o texto do seu projeto?

Ferramenta: Como revisar documentos para simplificar linguagem?

Ferramenta: Teste sua documenta

Podcast: Linguagem simples no governo do Ceará

LIR: Dicas para apresentações eficazes

Você sente falta de algo nessa trilha de formação?

Texto de resposta longo

Você gostaria de fazer alguma sugestão adicional?

Texto de resposta longo

- CONTEXTO INICIAL
- ILUSTRAÇÃO DA TRILHA (PROTÓTIPO)
- PERGUNTAS COM BASE EM HIPÓTESES
- APENAS 5 QUESTÕES (RÁPIDO DIRETO AO PONTO)

# QUEREMOS SABER A SUA OPINIÃO :)

Caros colegas,  
Uma equipe multidisciplinar da ANA e do Laboratório de Inovação da ENAP (GNOVA) desenvolveu um proposta de trilha de formação em comunicação simples. Gostaríamos de saber a sua opinião sobre essa proposta inicial. Esta pesquisa é anônima e os resultados serão compartilhados com membros do Comitê de Capacitação como sugestão.

## TRILHA DE FORMAÇÃO - COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA

**O QUE É** - um conjunto de atividades para desenvolver habilidades de escrita simples, escuta ativa e fala clara.

**PARA QUE SERVE** - melhorar a sua capacidade de comunicação oral e escrita, suas relações interpessoais e seu desempenho em reuniões.

**PARA QUEM** - servidores envolvidos na produção de documentos públicos e interessados em estabelecer parcerias cooperativas.



# Hipóteses para o teste de interesse na trilha

- O especialista que trabalha com regulação terá interesse em linguagem simples? Escuta ativa e fala clara?
- Será que tem temas/matérias que o especialista da regulação considere mais relevante?
- Será que profissionais da área de educação/ informações tem contribuições adicionais à trilha proposta?
- Será que envolver os assessores no teste de interesse dos servidores ajuda no engajamento dos diretores e depois dos servidores?
- Será que envolver servidores de diferentes áreas e carreiras contribui para o engajamento de servidores?
- será que contribui para a construção de uma mudança de cultura na forma de comunicação da ANA?

# Mapeamento de personas/pessoas para teste da trilha e engajamento



Especialista em RH que trabalha com REGULAÇÃO

- Wilde - SRE
- Guto - SOE
- Priscila – SOE?
- Patrick - SRE
- Iracema – SFI
- Léo - SFI
- wesley



Especialistas/ profissionais que trabalham com educação ou informação

- Luis
- Gean
- Marcus Fuckner
- Izabel



Especialista que atuam como assessores de Diretores

- Márcia e Ana Lucia
- Tauana

**Utilize as fichas a seguir para registrar  
o teste da trilha de formação com  
servidores(as) da ANA**

## Roteiro do questionário no Google forms

Exemplo de roteiro:

*A ANA está desenvolvendo uma trilha de formação em comunicação simples e gostaria de ouvir a sua opinião.*

*Abaixo está a trilha mencionada:  
(Inserir imagem da trilha de formação)*

*Após ler a trilha, gostaríamos que respondesse 4 perguntas. É bem rápido!*

1. No último ano, você participou de algum evento (curso, palestra, oficina) sobre esse tema? *(inserir opção de resposta binária)*
2. Qual(is) dos cursos sugeridos na trilha você teria interesse em fazer? *(inserir a lista dos cursos em opções de múltipla escolha - deixando a opção de marcar mais de um curso)*
3. De que você sente falta nessa trilha? *(inserir um campo aberto para a resposta)*
4. Há alguma sugestão adicional que você gostaria de fazer? *(inserir um campo aberto para a resposta)*

### Anotações gerais

- Quantos questionários foram respondidos?  
18 respostas
- Quantos responderam “sim” à primeira pergunta?
  - 3 pessoas já fizeram cursos nesse tema esse ano
- Em relação à segunda pergunta, quais os cursos com maior interesse?
  - Estratégias de negociação e mediação de conflitos (13)
  - A arte de expressar em público (11)
  - Facilitação gráfica e registro visual (9)
  - Apresentações impactantes na prática (8)

## Análise das respostas ao questionário com servidores da ANA

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### O que funcionou na proposta de trilha e de ações de engajamento?

- a estratégia de abordagem/solicitação para responderem ao questionário (pessoas que conhecem enviaram whatsapp com o link e mensagem de acolhimento)

### O que surpreendeu nas respostas?

- A grande quantidade de pessoas que responderam (18).
- a maioria das pessoas não fizeram cursos nesse tema (15)
- o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;
- O material de menor interesse foi na Lei;
- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

### O que não funcionou na proposta?

- Não incluímos uma pergunta que desse a alternativa da pessoa dizer que não se interessa pelo tema
- recebemos poucas contribuições no formulário, mas recebemos contribuições por whatsapp (a abordagem mais pessoal para teste do protótipo foi bem aceita)

### O que poderíamos fazer diferente?

- dar alternativa para pessoa dizer que não se interessa
- SUGESTÕES RECEBIDAS:**
- “Um texto curto introdutório aos materiais da trilha”
  - “Oficinas práticas de comunicação com o público (para aperfeiçoar a nossa comunicação em público é preciso, além da fundamentação técnica, praticar e ter feedback).”
  - “talvez um estudo de caso de conflito pelo uso da água”
  - Técnicas pra passar o recado bem dado sem cair na repetição, dar voltas, perder o foco. Tenho dificuldade de explicar detalhadamente sem ser redundante.





# TRILHA DE FORMAÇÃO COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA

## O QUE É

Conjunto de atividades para desenvolver habilidades de escrita simples, escuta ativa e fala clara.

## PARA QUE SERVE

Melhorar comunicação oral e escrita, relações interpessoais e desempenho em reuniões.

## PARA QUEM

Servidores envolvidos na produção de documentos públicos e interessados em estabelecer parcerias

### Eixo1

#### ESCRITA SIMPLES

O que é linguagem simples?

Primeiros passos em linguagem simples

Linguagem simples aproxima governo das pessoas

Linguagem simples no setor público

Direitos do Usuário de Serviços Públicos

Experiência do usuário comunicação pública

Estratégias de negociação e mediação de conflitos

Como melhorar textos do seu serviço?

A arte de expressar em público

Apresentações impactantes na prática

Dicas para apresentações eficazes

Linguagem simples no governo do Ceará

Facilitação gráfica e registro visual

Como revisar documentos para simplificar a linguagem?

Teste seu documento

Como reduzir conflitos e criar engajamento?

Comunicação não violenta

O que é comunicação não violenta e como praticar?

### Eixo2

#### ESCUTA ATIVA E FALA CLARA

CLIQUE PARA NAVEGAR PELOS CONTEÚDOS

# TRILHA DE FORMAÇÃO **COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA**

## O QUE É

Conjunto de atividades para desenvolver habilidades de escrita simples, escuta ativa e fala clara.

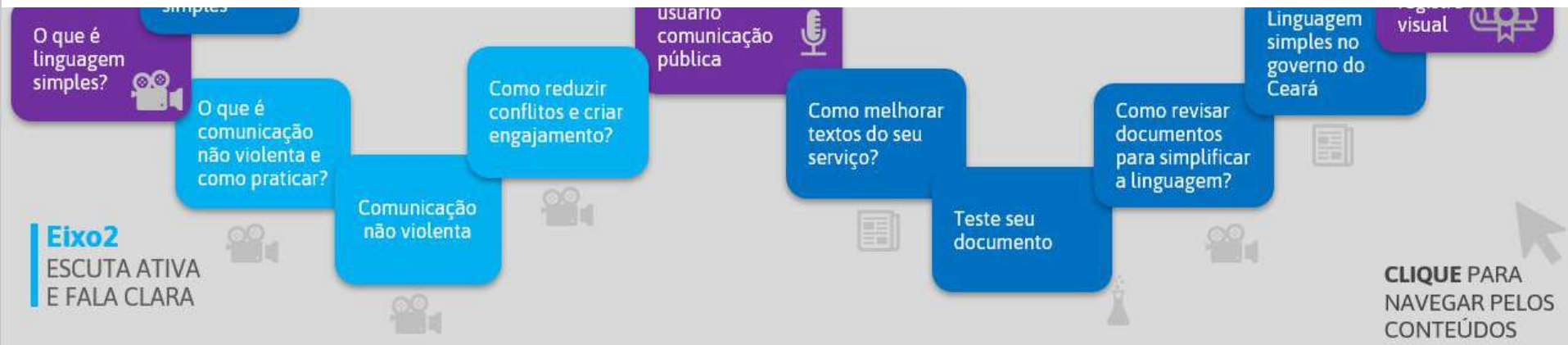
## PARA QUE SERVE

Melhorar comunicação oral e escrita, relações interpessoais e desempenho em reuniões.

## PARA QUEM

Servidores envolvidos na produção de documentos públicos e interessados em estabelecer parcerias

CRIADO APÓS PESQUISA E AJUSTES DE ESPECIALISTAS EM TRILHAS DA CAPACITAÇÃO E EM COMUNICAÇÃO



## LIÇÕES APRENDIDAS COM O TESTE:

- Os participantes do teste tiveram maior interesse no eixo escuta ativa e fala clara
- A abordagem pessoal para teste de protótipo teve resultados de engajamento que superaram as expectativas
- Há um interesse no desenvolvimento de habilidades (questões práticas para aperfeiçoamento profissional)
- HIPÓTESE SOBRE A TRILHA: Será que o interesse maior por cursos no eixo de escuta ativa e fala clara é por que as pessoas não acham o tema da linguagem simples relevante ou necessário? Ou será que desconhecem o tema e, que portanto, podem não sentir necessidade de se capacitar nesse eixo?
- Será que começar a oferecer os cursos/ materiais do eixo da escuta ativa e ir oferecendo gotas de conteúdo sobre linguagem simples faria as pessoas terem maior interesse pelo eixo da linguagem simples?
- DÚVIDA: Como envolver algumas pessoas que estão ansiosas em participar/contribuir com o projeto?

# GRUPO C

Bruna, Gonzalo, Marco e Mariana

Simulação do processo

## Etapa 2. Ajustes no documento

### Dica!

Perguntas que podem ajudar na análise da metodologia: todas as etapas são necessárias?

São suficientes?

O que poderia ser melhorado?

Qual o tempo médio de execução de cada etapa?

Em que medida é possível aplicar a mesma metodologia para outros documentos da ANA?

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]



Incluir uma foto da equipe reunida, se possível

### Perfil de participantes:

Equipe C

### Protótipo:

Rodar um processo de simplificação a partir da metodologia do (011).lab.

# Etapa 2. Ajustes no documento

## O que funcionou nessa etapa?

- uma etapa de proposição individual, depois compartilhamento e depois a construção coletiva.

- o que foi marcado no diagnóstico ajudou na reformulação.

- as informações principais definidas na etapa de diagnóstico

- definir primeiro a forma/modelos do documento. Depois trabalhar nos textos.

## O que surpreendeu?

- as várias possibilidades de formas de documentos para comunicar a mesma informação.

## O que não funcionou?

- colocar somente o "dono do documento" para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem.

## O que poderíamos fazer diferente?

- incluir pessoas que dominam a metodologia e os conceitos de linguagem simples e simplificação de documentos também nessa etapa.

### OUTORGA Nº 1704, DE 11 DE AGOSTO DE 2020

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, torna público que o DIRETOR DA ÁREA DE REGULAÇÃO resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito do Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, conforme discriminado abaixo:

- I. Tipo de interferência: Captação;
- II. Finalidade: Irrigação;
- III. Município: LAVANDEIRA;
- IV. UF: Tocantins (TO);
- V. Localização: S 12° 40' 5.00", W 48° 57' 25.00"
- VI. Descrição do ponto de captação: (inserir descrição do ponto);
- VII. Tipo de corpo hídrico: Rio;
- VIII. Nome do corpo hídrico: rio Palma;
- IX. Área irrigada total (ha): 10,00.

Art. 2º Esta Outorga tem validade por 10 ano(s) a partir da publicação deste ato.

Art. 3º O usuário desta Outorga deverá cumprir, naquilo que lhe couber, o disposto na Resolução ANA nº 1.941, de 30 de outubro de 2017 que estabelece o rol de obrigações dos usuários das outorgas, disponível no link [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br).

Art. 4º Os volumes mensais autorizados ao usuário desta Outorga e suas condicionantes estão descritos no anexo.

Anexo – Dados técnicos

6- Verificar a vazão mensal de água o usuário está autorizado a retirar do corpo hídrico

Demanda	Mês	Vazão (m³/h)	Horas/dia	Obstáculos	Volume Máximo permitido
Jaeneiro	55,00	14,00	8,00	6.180,00	

discriminação das interferências constantes da respectiva medição de outorga, desde que não prejudique as condições de distribuição de água e do cumprimento das obrigações de outorga, bem como a utilização pública, a segurança, a saúde e o bem-estar, no caso de outorgas, no âmbito de saneamento, seja de abastecimento de água potável ou de outros usos, bem como:

- Atender as condições de água tratada nos padrões de qualidade exigidos pelo RDB; e
- Manter e manter os volumes autorizados e a declaração de uso de recursos hídricos (RUBH);
- Utilizar a outorga de acordo com o plano de outorga e em até dois anos a contar da publicação do ato de outorga.

Demanda	Mês
Jaeneiro	
Fevereiro	
Março	
Abril	
Maio	
Junho	
Julho	
Agosto	
Setembro	
Outubro	
Novembro	
Dezembro	

Volume anual	Vazão Máxima	Vazão contínua

Condicionantes

As vazões e os volumes autorizados estão condicionados a:

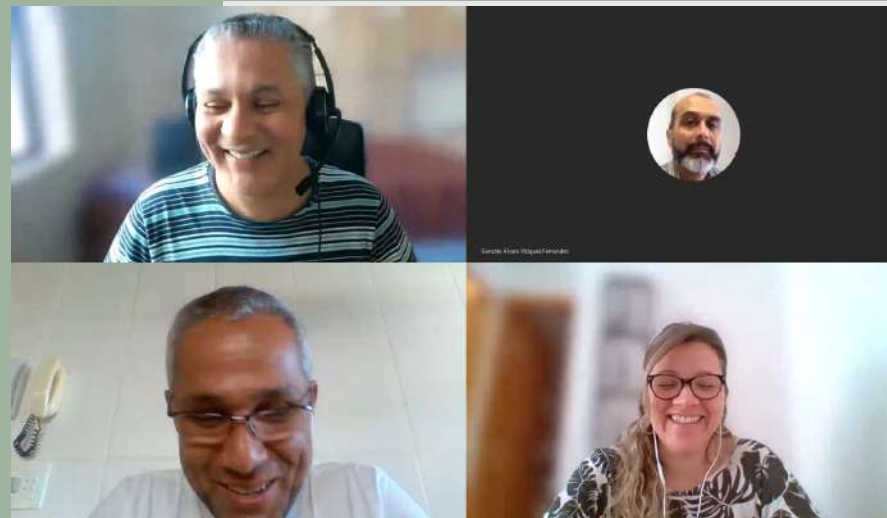
- condições de qualidade de água;
- regras de outorga;
- condições de outorga;



Simulação do processo

## Etapa 3. Teste com público-alvo

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]



**Perfil de participantes:**  
Equipe ANA + Luciano  
Menezes e Ana Carolina

**Protótipo:**  
Rodar um processo de simplificação  
a partir da metodologia do (011).lab.



# 3. Teste com público-alvo

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou nessa etapa?

- Mostrar primeiro o documento original e depois os documentos modificados
- Definir um roteiro da entrevista
- Foram mostrados 2 documentos: um com pequenas alterações de redação e outro com alterações mais estruturais no formato do documento.
- A ideia do 2º documento era testar o grau de aceitação de uma modificação mais abrangente no documento

## O que surpreendeu?

- O primeiro entrevistado está bastante aberto a nova possibilidades no formato do documento e gostou muito do novo formato (bula).
- o segundo entrevistado não gostou nada do novo formato (bula).
- Opiniões divergentes dos entrevistados.
- 

## O que não funcionou?

- Extrapolação do tempo da 1ª entrevista.
- Acharmos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.
- Verificou-se opiniões antagônicas entre os dois entrevistados o que indica que somente duas opiniões são insuficientes para uma aceitação mais ampla.

## O que poderíamos fazer diferente?

- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.
- Aumentar o número de teste com os novos modelos de documentos.
- 
- Incluir o usuário final nas entrevistas.

Simulação do processo

## Etapa 4. Versão final do documento

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]



**Perfil de participantes:**  
Equipe C

**Protótipo:**  
Rodar um processo de simplificação a partir da metodologia do (011).lab.

# Etapa 4. Versão final do documento

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou nessa etapa?

- As sugestões foram muito boas e podem melhorar o documento final.
- Recebemos sugestões de cunho técnico e também em relação à forma e comunicação.
- Tivemos boas sugestões dos entrevistados que foram agregadas às versões finais.

## O que surpreendeu?

- Finalizamos com dois modelos de documento em razão da divergência dos entrevistados.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com as considerações de dois entrevistados, pois as opiniões foram antagônicas. Qual sugestão atender?

## O que poderíamos fazer diferente?

- Apresentar somente um documento como resultado final.
- Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.
- Envolver outras pessoas além dos donos do documento, para esta etapa.

# Etapa 5. Avaliação Final do Processo

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou no processo como um todo?

- Adesão do grupo à metodologia funcionou bem.

- A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.

## O que surpreendeu?

- Definir a prioridade deste projeto em relação a todas as outras atividades das áreas.

- Já existe uma demanda da DIREC relacionada a formatos e conteúdos de documentos de outorgas, principalmente os docs de revogação, alteração e mudança de titularidade de outorga.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com os entrevistados, pois as opiniões podem ser antagônicas. Qual sugestão atender?

## Cuidados para a incorporação do processo na ANA:

- sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia  
- garantir a execução passo a passo da metodologia (confiar na metodologia)

- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos

Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.

## ETAPA 2

# ANÁLISE DOS DADOS

Leitura das fichas e primeiros aprendizados

- **Individualmente**, vamos ler as **fichas do seu próprio grupo** e marcar de **verde** 1-2 pontos mais significativos de cada ficha **em relação à pergunta crítica**.
- A partir disso, **em grupo**, elencar os **5 principais aprendizados** do teste e anotá-los no slide a seguir.

Tempo: **30 min** para esta atividade.

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que esta proposta seja factível na realidade dos estados? (Implementação)

O que já aconteceu no seu Estado?	Desafios de implementação	Novos pontos	Comentários adicionais

# O que aprendemos?

Liste abaixo os 5 principais aprendizados de cada protótipo

A

**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**  
[#funcionalidade]

1. Ideal x possível
2. Dificuldade transpor a resistência a mudança - conciliar os desejos e percepções - nada é tão fácil como parece...
3. Não entrevistar no primeiro momento o responsável pela criação do documento
4. Não deixar de entrevistar o usuário de recursos hídricos, para ter mais argumento para então entrevistar os servidores da ANA "dono do documento"
5. Trabalhar um pouco mais a formatação do documento

B

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**  
[#apresentação]

1. A abordagem pessoal para teste de protótipo gera engajamento dos participantes.
2. Fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas).
3. O resultado do teste gera novas hipótese que podem ser testadas. (participantes preferem temas que já tem maior familiaridade?)
4. Não sair fazendo; testar dentro, testar próximo, para depois fazer.
5. Podemos utilizar metodologias e ferramentas aprendidas em nossas atividades profissionais diárias (sem cumprir todo ciclo de inovação).

C

**A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**  
[#implementação]

1. A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.
2. Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos
3. Incluir especialista em linguagem simples e pessoas de outras áreas em todas as etapas.
4. Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.
5. Sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia e sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.

# ORIENTAÇÕES PARA ETAPAS FINAIS

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08

**6.1 Busca de referências**  
27/07 – 31/07

**6.2 Geração de ideias**  
30/07 – 05/08

**6.3 Mapa de possibilidades**  
06/08 – 13/08

**7. Foco:** *conceito e protótipos*  
10 – 21/08

**7.1 Conceito**  
13–14/08

**7.2 Perguntas críticas**  
17–19/08

**7.3 Protótipos**  
20–21/08

**7.4 Preparação**

**8. Testes** com pessoas que importam  
24 – 02/09

**8.1 Roteiro de teste**

**8.2 Aplicação**

**8.3 Sistematização**

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*  
04 – 11/09

**9.1 Análise dos dados**

**9.2 Consolidação**

**9.3 Incorporação das melhorias**

**10. Apresentação final e aprendizados**  
14 – 18/09

**10.1 Recomendações**

**10.2 Apresentação**



## 9. SÍNTESE: consolidação de resultados MISSÃO

A etapa de síntese será crucial para visualizar os **aprendizados** gerados a partir dos testes e orientar os próximos passos.

Até o dia 11 de setembro, vamos **analisar as fichas de protótipos, consolidar os aprendizados** e, a partir disso, **indicar melhorias** para refinar o nosso conceito.



Consolidação de  
resultados

02/09 – 11/09

## PASSO A PASSO

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

### ANÁLISE DOS DADOS

- Leitura das fichas de protótipos (08/09 – ANA)
- Refinar o que aprendemos com os testes (08/09 – ANA)
- Agrupamento de aprendizados (10/09 – GNova)

### CONSOLIDAÇÃO DE APRENDIZADOS

- Visualizar síntese dos aprendizados (11/09 – GNova + ANA)
- Identificar conexões entre aprendizados (11/09 – GNova + ANA)

### IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS

- Lista de melhorias (15/09 – ANA)
- Refinamento do conceito (17/09 – GNova + ANA)

# ANÁLISE DOS DADOS

Leitura das fichas e aprendizados dos outros grupos

**Individualmente**, vamos:

- ler as fichas de protótipos **dos outros grupos**;
- marcar de **rosa** 1-2 pontos mais significativos de cada ficha;
- ler os 5 aprendizados **dos outros grupos** e, se achar necessário, acrescentar algum comentário.

Prazo: **até 3a-feira (08/09)**

Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

**Nome de quem interagiu**

Pergunta crítica: Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada”.**

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Perfil: Protótipo:

---

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc]

**Nome de quem interagiu**

Pergunta crítica: Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

O que já aconteceu no seu Estado?	Desafios de implementação	Novos pontos	Comentários adicionais

# APRENDIZADOS



**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**  
[#funcionalidade]

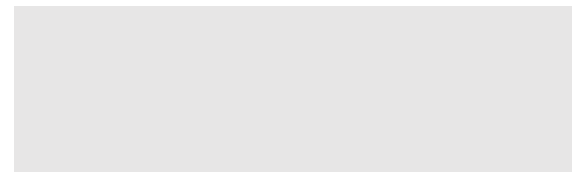
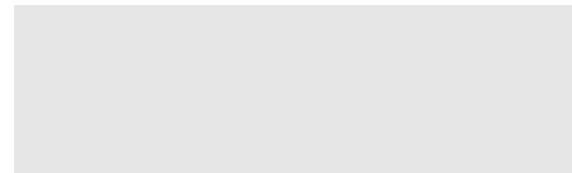
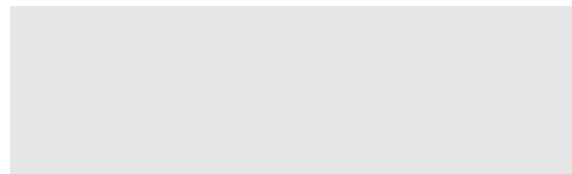
1. *Ideal x possível*
2. *Dificuldade transpor a resistência a mudança - conciliar os desejos e percepções - nada é tão fácil como parece...*
3. *Não entrevistar no primeiro momento o responsável pela criação do documento*
4. *Não deixar de entrevistar o usuário de recursos hídricos, para ter mais argumento para então entrevistar os servidores da ANA "dono do documento"*
5. *Trabalhar um pouco mais a formatação do documento*

**Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

*Complemente abaixo com comentários.*

eventualmente podemos ter errado na escolha do documento, mas se conseguirmos incluir linguagem simples em outros documentos, estamos inovando e gradativamente podemos mudar a cultura.

será que começar pelo documento que tem demanda de mudança diminui as resistências? ex. renovação de outorga



# APRENDIZADOS

B

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**

[#apresentação]

1. *A abordagem pessoal para teste de protótipo gera engajamento dos participantes.*
2. *Fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas).*
3. *O resultado do teste gera novas hipóteses que podem ser testadas. (participantes preferem temas que já tem maior familiaridade?)*
4. *Não sair fazendo; testar dentro, testar próximo, para depois fazer.*
5. *Podemos utilizar metodologias e ferramentas aprendidas em nossas atividades profissionais diárias (sem cumprir todo ciclo de inovação).*

**Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

*Complemente abaixo com comentários.*

aproveitar a aceitação da trilha de formação para superar as resistências de alteração de documentos.

Ajustes da trilha aperfeiçoar o texto “para quem” na trilha. Incluir explicação do que é cada coisa. Sobre tudo linguagem simples.

# APRENDIZADOS



## **A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**

[#implementação]

1. *A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.*
2. *Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos*
3. *Incluir especialista em linguagem simples e pessoas de outras áreas em todas as etapas.*
4. *Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.*
5. *Sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia e sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.*

### **Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

*Complemente abaixo com comentários.*

as evidências para mudança dos documentos não estão nas entrevistas que fizemos no primeiro ciclo?

Estamos falando de mudanças de padrões. Como a metodologia pode contribuir? fazer primeiro com quem quer? ou onde há demanda para mudança? por ex. trabalhar com documento de renovação de outorga.

# ANÁLISE DOS DADOS

## Identificação e agrupamento de aprendizados

A partir das marcações da equipe nas fichas, vamos fazer uma organização prévia com agrupamentos de aprendizados dos testes.



Prazo: até 5a-feira (10/09)  
GNova

"Na prática, não existe uma disposição do MS em implementar alguma forma de trabalho não presencial, inclusive dos consultores são exigidos o horário. Não há normativo e nem incentivos, só barreiras do órgão."  
"Acho que por cultura. Já temos a visão de que em órgão público não funciona. Para colocar as pessoas em casa, tem que ter normativo, legislação, infraestrutura, métricas."  
"Todo cenário de desastre traz algum benefício. Numa situação dessa de pandemia, vamos sair fortalecidos com o rompimento das barreiras cultural e tecnológica."  
"Foi bem traumático esse início do teletrabalho, porque a gente vinha do trabalho presencial e não foi planejado. Foi uma imposição - a partir de amanhã é teletrabalho". Isso trouxe algumas ansiedades e estresse"  
"Sou super favorável ao trabalho remoto, mas não é o momento de avaliar a qualidade do trabalho remoto. É um momento de tensão coletivo e abalo emocional. Quem está em casa é porque tá em situação de risco e pressão psicológica."  
"É presunçoso prever uma forma ideal de trabalho remoto, mas diretrizes são importantes."  
"É uma experiência boa (trabalho remoto), mas precisa de limites"

Áreas com natureza de trabalho mais sensíveis para acompanhamento remoto: atendimento a públicos com restrições tecnológicas (população indígena, CRAS, CREAS), dirigentes estratégicos e assessores em situações de crise  
"É super factível porque a gente trabalha com muitas rotinas, muita análise e tal".  
Consegue vislumbrar o trabalho remoto em outras áreas e que pode funcionar.  
**ambiente controlado (em casa x na organização)**  
"Para o trabalho intelectual seria melhor (o trabalho remoto), pois precisa de mais concentração e trabalhamos em baías."  
"Tem algumas atividades que são melhores no ambiente de trabalho, sistemas com instalação de token, ou porque o filho não deixa trabalhar."

Tem que verificar a natureza do trabalho e em função do uso de tecnologias, mas tem os elementos da convivência presencial que são positivas que é perdido no remoto. Mas depende de analisar o perfil individual e caso a caso.  
"Não pode ser uma única forma de trabalho. Tem que ter respeito às individualidades. A produção é maior."  
"A gente tinha que trabalhar para se adequar à fisiologia de cada pessoa, (...) porque a produtividade é maior."

### Infraestrutura/TI (hardware e software)

"Ai quando vai para o remoto: a internet não funciona, o áudio tá ruim, um cai, um não atende."  
"Se órgão não tem condições de fornecer equipamentos com software, com máquina homologada (igual iniciativa privada) expõe a segurança da informação. É uma dificuldade, uma barreira."

### monitoramento/controle do trabalho e das pessoas

"Eu suponho que a pessoa está trabalhando em casa, porque é diferente de vê-la aqui do meu lado, mas tendo como monitorar a entrega..."  
- Satisfação maior de cobrança e de produtividade por estar em trabalho remoto.  
"Não temos que ficar 8h na frente do computador". Aumentou muito e aferido a produtividade da equipe.  
"No nosso caso, conseguimos gerar atividades para um e para outro e enviar. No presencial, isso não é possível".  
#há menos tempo para gerenciar quem está em home office  
"Antes, no presencial, a gente controlava mais né? Mesmo sem precisar".  
"No trabalho remoto você precisa de uma relação de maior de confiança."  
Os gestores não acreditam que quem está em casa esteja trabalhando igualmente. Há desconfiança e preconceito. (resgatar frase "tá em teletrabalho, tem que produzir mais")

### #conciliar maternidade com o trabalho

"Tentei falar com uma técnica e não consegui porque os filhos estavam gritando."  
"Em casa é mãe, não é profissional."  
"Eu não acho que o teletrabalho me permita ficar mais com o meu filho. Para trabalhar, eu preciso de uma estrutura para cuidar dos meus filhos."  
#A maternidade é algo que impacta muito, apesar de ser uma possibilidade de ficar mais tempo com filho, na verdade foi pior, tem que separar.

- Prioridade é o trabalho. Mas não é uma situação normal, cada um tem uma realidade, mas a produtividade é afetada por estar sozinha em casa com o filho.  
- "Relações dissolvidas em relação às exigências e interferindo no horário familiar", (cobrança de assinatura às 22h em processo que já havia sido despachado)  
(adicionar citações da equipe em casa com os filhos)

### horários

"Eu tinha (...) melhor"  
"Agora não coloca em (...)"  
"Como vo

## PRÓXIMA OFICINA – 11/09

# CONSOLIDAÇÃO DOS APRENDIZADOS

Criação de sentido coletivo

Vamos gerar uma primeira visualização que nos ajude a ter uma visão panorâmica e identificar conexões entre aprendizados.

Juntos, vamos conversar sobre a melhor maneira de ilustrar e comunicar os resultados (ex: citações, perfis, jornadas).



### PAINEL DE INSIGHTS GERADOS

Há muita **incerteza** porque o edital ainda não foi publicado.

Todos demonstraram **interesse em participar de um evento promovido pela Enap**, dando credibilidade à iniciativa por ser uma instituição do governo e com imagem de seriedade.

O público entrevistado, em sua maioria, tem alguma **familiaridade com processos de inovação**.

Há uma expectativa de **moderação/atuação "institucional" mais presente** na comunidade do Slack.

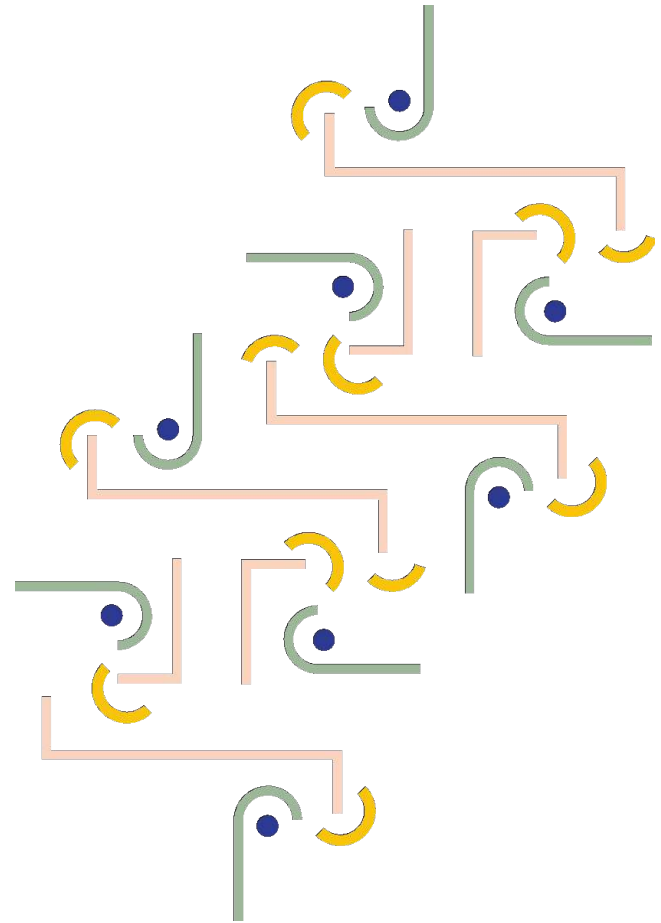
Identificamos necessidades principalmente relacionadas à **qualificação de ideias e oferta organizada de insumos** para o desenvolvimento das soluções a serem submetidas.

Os participantes apresentaram **estágios diferentes da ideia**:

- solução já pensada (em geral já com equipe formada)
- sem ideia definida (levantando dados e formando equipes)
- aguardando edital (para ver se tem condições de participar)



**OBRIGADA!**



G'NOVA



### 4.3 ANEXO 3a - Alinhamento metodológico: síntese

Agosto de 2020

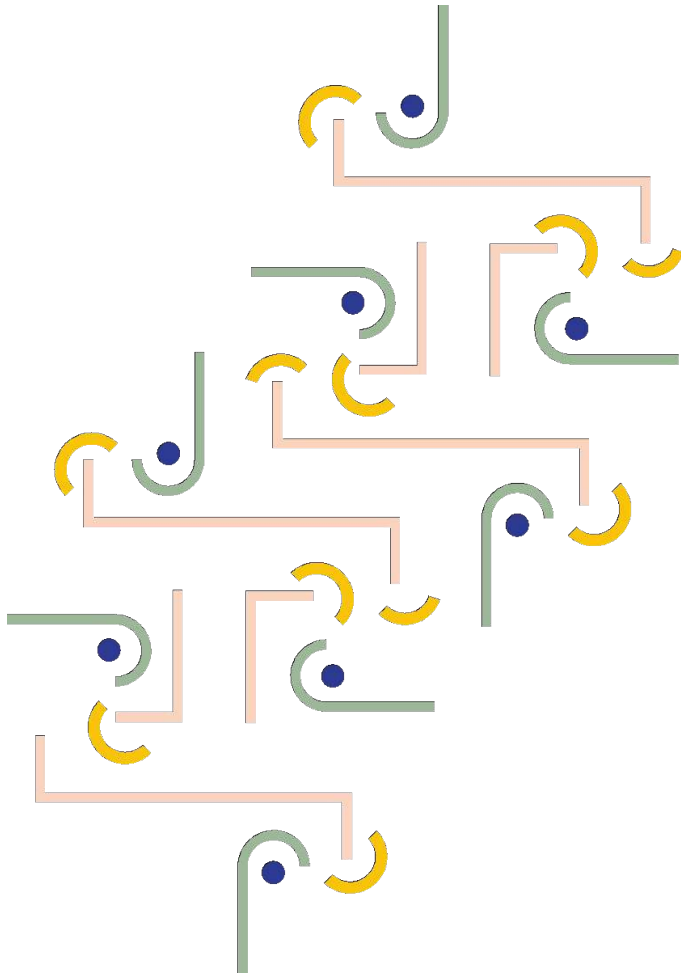
# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## Ciclo de imersão ágil 2 **#9 Síntese**

Aqui estão orientações à equipe como preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico  
**Caio Werneck**  
**Isabella Brandalise**

G·NOVA



# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## AGENDA

08/09,  
9h30-10h30

1. **O que aprendemos?**
2. **Reflexões sobre o portfólio do Janela**
3. **Sintonizando na mesma frequência**
4. **Etapa 9 e 10: síntese e apresentação**

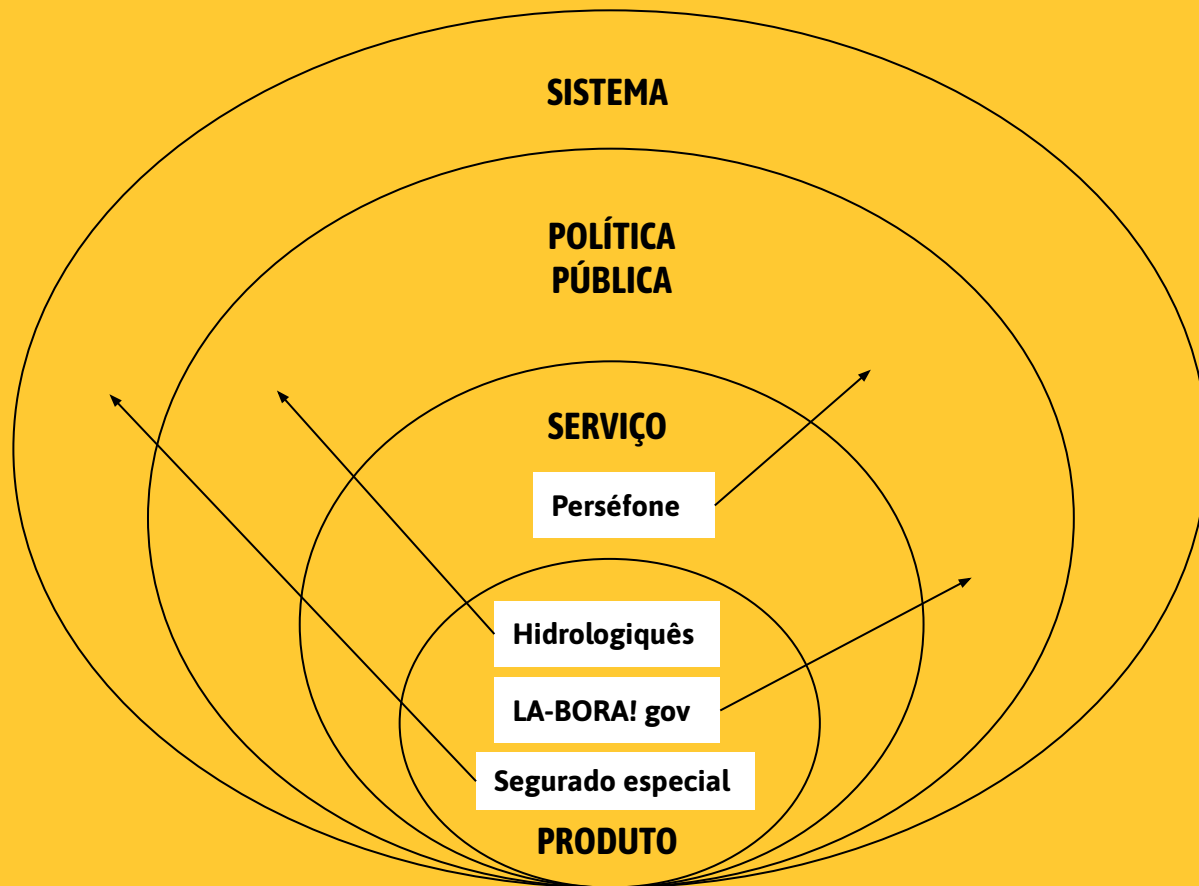
*Reflexões estratégicas*

## **PORTIFÓLIO JANELA**

### **Por que isso de novo?**

- Calibragem estratégica dos projetos para **entrega final**
- **Preparar estratégia de saída dos projetos**
- Para pensarmos ao longo da semana – preparação para a oficina de aprendizados

# PORTIFÓLIO JANELA



**Ponto de intervenção**



desdobramentos

Reflexões estratégicas

# PORTIFÓLIO JANELA

	Segurado especial	Hidrologiquês	Perséfone	LA-BORA! gov
→ Em quais <b>níveis de intervenção do projeto</b> estamos atuando?	Produto → Sistema	Produto → Política Pública	Serviço → Política Pública	Produto → Política Pública
→ Com quais <b>agendas de inovação pública</b> esses projetos dialogam?	Inovação no judiciário	Linguagem simples	Atendimento ao cidadão	Inovação em gestão de pessoas
→ Quais <b>capacidades</b> a equipe do projeto (GNova + parceiro) poderia desenvolver?	Design de interfaces	Simplificação de linguagem	Design de serviços	Gestão da mudança, Elaboração de perfis
→ Como o projeto apoia a criação ou desenvolvimento da <b>equipe de inovação</b> do parceiro?	Sensibilização e formação da equipe	Formação e fortalecimento da equipe + Primeiro projeto	Formação da equipe Secretaria Executiva do MJ	Formação para atuação por projetos

Reflexões estratégicas

# PORTIFÓLIO JANELA

	Segurado especial	Hidrologiquês	Perséfone	LA-BORA! gov
→ Qual é o protótipo?	Formulário em ponto crítico de interseção entre judiciário e INSS	Simulação de metodologia de simplificação + trilha de capacita.	Storyboard do registro de desaparecimento + simulação de BO	Perfis comportamentais em baixa
→ Qual é o produto do projeto?	Formulário refinado	Metodologia refinada + Estratégia de disseminação	Blueprint do serviço	Perfis comportamentais refinados
→ Qual é a abrangência das recomendações? ( <i>chamada para a ação</i> )	Recomendações para o <b>projeto</b>	Recomendações para o <b>projeto</b> e para <b>laboratório</b>	Recomendações para o <b>projeto</b> e para a <b>política</b>	Recomendações para o <b>projeto</b>
→ Como evolui o vínculo do GNova com a equipe parceira? ( <i>ecossistema de inovação</i> )				



## ESTRUTURA DA ENTREGA FINAL

1. O que criamos? – **Conceito** detalhado (ficha do conceito em narrativa mais elaborada)
  2. Por que fizemos isso? – Contexto do **problema** (mapa de insights + mapa do contexto)
  3. Como chegamos até aqui – **Processo** de trabalho (diagrama do mergulho + todos slides do projeto)
  4. O que aprendemos até aqui? – **Aprendizados** (em produção)
  5. Quais são os desdobramentos? – **Recomendações** (em produção)
- + One pager / sumário executivo (1 + 2 + 5)
  - + Slides sobre o GNova / quem participou

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08

**7. Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação  
testes  
10 – 21/08

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 11/09

**10. Apresentação  
final**  
14/09 – 18/09



Mapa de  
possibilidades



Conceito + foco  
do mergulho



Ficha de  
protótipos



Consolidação de  
resultados



Recomendações

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08

**6.1 Busca de referências**  
27/07 – 31/07

**6.2 Geração de ideias**  
30/07 – 05/08

**6.3 Mapa de possibilidades**  
06/08 – 13/08

**7. Foco:** *conceito e protótipos*  
10 – 21/08

**7.1 Conceito**  
13–14/08

**7.2 Perguntas críticas**  
17–19/08

**7.3 Protótipos**  
20–21/08

**7.4 Preparação**

**8. Testes** com pessoas que importam  
24 – 02/09

**8.1 Roteiro de teste**

**8.2 Aplicação**

**8.3 Sistematização**

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*  
02 – 11/09

**9.1 Análise dos dados**

**9.2 Consolidação**

**9.3 Incorporação das melhorias**

**10. Apresentação final e aprendizados**  
14 – 18/09

**10.1 Recomendações**

**10.2 Apresentação**

## 9. SÍNTESE: consolidação de resultados MISSÃO

A etapa de síntese será crucial para visualizar os **aprendizados** gerados a partir dos testes e orientar os próximos passos.

Até o dia 11 de setembro, vamos **analisar as fichas de protótipos, consolidar os aprendizados** e, a partir disso, **indicar melhorias** para refinar o nosso conceito.



Consolidação de  
resultados

02/09 – 11/09

## PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

### ANÁLISE DOS DADOS

- Leitura das fichas de protótipos
- Identificar o que aprendemos a partir das perguntas críticas
- Agrupamento de aprendizados

### CONSOLIDAÇÃO DE APRENDIZADOS

- Visualizar síntese dos aprendizados
- Identificar conexões entre aprendizados

### IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS

- Lista de melhorias
- Implementação das prioritárias factíveis

# ANÁLISE DOS DADOS

## 1. Leitura das fichas

Individualmente, vamos ler todas as fichas de protótipos e marcar de **verde** 1-2 pontos mais significativos de cada ficha **em relação às perguntas críticas**.

Vamos marcar em **rosa** os outros aprendizados que surgiram **para além das perguntas** e são importantes para o desenvolvimento do conceito.

Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

**“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa disse e que deve ser lembrada”.**

Incluir uma foto do teste, quando relevante

**Perfil:** **Protótipo:**

---

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Tipo de teste [entrevista, oficina, áudio de zap, etc.]

**Nome de quem interagiu**

**Pergunta crítica:** Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados? [#implementação]

O que já acontece no seu Estado?	Desafios de implementação	Novos pontos	Comentários adicionais

# ANÁLISE DOS DADOS

## 2. Identificação e agrupamento de aprendizados

A partir das marcações da equipe nas fichas, vamos fazer uma organização prévia com agrupamentos de aprendizados dos testes.



"Na prática, não existe uma disposição do MS em implementar alguma forma de trabalho não presencial, inclusive dos consultores são exigidos o horário. Não há normativo e nem incentivos, só barreiras do órgão."  
"Acho que por cultura. Já temos a visão de que em órgão público não funciona. Para colocar as pessoas em casa, tem que ter normativo, legislação, infraestrutura, métricas."  
"Todo cenário de desastre traz algum benefício. Numa situação dessa de pandemia, vamos sair fortalecidos com o rompimento das barreiras cultural e tecnológica."  
"Foi bem traumático esse início do teletrabalho, porque a gente vinha do trabalho presencial e não foi planejado. Foi uma imposição - a partir de amanhã é teletrabalho". Isso trouxe algumas ansiedades e estresse"  
"Sou super favorável ao trabalho remoto, mas não é o momento de avaliar a qualidade do trabalho remoto. É um momento de tensão coletivo e abalo emocional. Quem está em casa é porque tá em situação de risco e pressão psicológica."  
"É presunçoso prever uma forma ideal de trabalho remoto, mas diretrizes são importantes."  
"É uma experiência boa (trabalho remoto), mas precisa de limites"

Áreas com natureza de trabalho mais sensíveis para acompanhamento remoto: atendimento a públicos com restrições tecnológicas (população indígena, CRAS, CREAS), dirigentes estratégicos e assessores em situações de crise  
"É super factível porque a gente trabalha com muitas rotinas, muita análise e tal".  
Consegue vislumbrar o trabalho remoto em outras áreas e que pode funcionar.  
**ambiente controlado (em casa x na organização)**  
"Para o trabalho intelectual seria melhor (o trabalho remoto), pois precisa de mais concentração e trabalhamos em baías."  
"Tem algumas atividades que são melhores no ambiente de trabalho, sistemas com instalação de token, ou porque o filho não deixa trabalhar."

Tem que verificar a natureza do trabalho e em função do uso de tecnologias, mas tem os elementos da convivência presencial que são positivas que é perdido no remoto. Mas depende de analisar o perfil individual e caso a caso.  
"Não pode ser uma única forma de trabalho. Tem que ter respeito às individualidades. A produção é maior."  
"A gente tinha que trabalhar para se adequar à fisiologia de cada pessoa, (...) porque a produtividade é maior."

**Infraestrutura/TI (hardware e software)**  
"Ai quando vai para o remoto: a internet não funciona, o áudio tá ruim, um cai, um não atende."  
"Se órgão não tem condições de fornecer equipamentos com software, com máquina homologada (igual iniciativa privada) expõe a segurança da informação. É uma dificuldade, uma barreira."

**monitoramento/controle do trabalho e das pessoas**  
"Eu suponho que a pessoa está trabalhando em casa, porque é diferente de vê-la aqui do meu lado, mas tendo como monitorar a entrega..."  
- Satisfação maior de cobrança e de produtividade por estar em trabalho remoto.  
"Não temos que ficar 8h na frente do computador". Aumentou muito e aferido a produtividade da equipe.  
"No nosso caso, conseguimos gerar atividades para um e para outro e enviar. No presencial, isso não é possível."  
"#há menos tempo para gerenciar quem está em home office  
"Antes, no presencial, a gente controlava mais né? Mesmo sem precisar".  
"No trabalho remoto você precisa de uma relação de maior de confiança."  
Os gestores não acreditam que quem está em casa esteja trabalhando igualmente. Há desconfiança e preconceito. (resgatar frase "tá em teletrabalho, tem que produzir mais")

#conciliar maternidade com o trabalho  
"Tentei falar com uma técnica e não consegui porque os filhos estavam gritando."  
"Em casa é mãe, não é profissional."  
"Eu não acho que o teletrabalho me permita ficar mais com o meu filho. Para trabalhar, eu preciso de uma estrutura para cuidar dos meus filhos."  
#A maternidade é algo que impacta muito, apesar de ser uma possibilidade de ficar mais tempo com filho, na verdade foi pior, tem que separar.  
- Prioridade é o trabalho. Mas não é uma situação normal, cada um tem uma realidade, mas a produtividade é afetada por estar sozinho em casa com o filho."  
- "Relações dissolvidas em relação às exigências e interferindo no horário familiar", (cobrança de assinatura às 22h em processo que já havia sido despachado)  
(adicinar citações da equipe em casa com os filhos)

**horários**  
"Eu tinha (...) melhor"  
"Agora não coloca em"  
"Como vo

# CONSOLIDAÇÃO DOS APRENDIZADOS

Criação de sentido coletivo

Vamos gerar uma primeira visualização que nos ajude a ter uma visão panorâmica e identificar conexões entre aprendizados.

Juntos, vamos conversar sobre a melhor maneira de ilustrar e comunicar os resultados (ex: citações, perfis, jornadas).



## PAINEL DE INSIGHTS GERADOS

Há muita **incerteza** porque o edital ainda não foi publicado.

Todos demonstraram **interesse em participar de um evento promovido pela Enap**, dando credibilidade à iniciativa por ser uma instituição do governo e com imagem de seriedade.

O público entrevistado, em sua maioria, tem alguma **familiaridade com processos de inovação**.

Há uma expectativa de **moderação/ atuação "institucional" mais presente** na comunidade do Slack.

Identificamos necessidades principalmente relacionadas à **qualificação de ideias e oferta organizada de insumos** para o desenvolvimento das soluções a serem submetidas.

Os participantes apresentaram **estágios diferentes da ideia**:

- solução já pensada (em geral já com equipe formada)
- sem ideia definida (levantando dados e formando equipes)
- aguardando edital (para ver se tem condições de participar)



## 10. APRESENTAÇÃO FINAL

### MISSÃO

Para concluir o segundo ciclo do projeto, vamos construir uma apresentação que comunique a síntese gerada, além de recomendações para os próximos passos da equipe do projeto.

A narrativa a ser criada será direcionada aos dirigentes e outros atores estratégicos para orientar desdobramentos.

A equipe deve elaborar slides apresentando o conceito, destacando **aprendizados** e **recomendações** para o desenvolvimento do projeto.



Recomendações

14/09 – 18/09

## PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

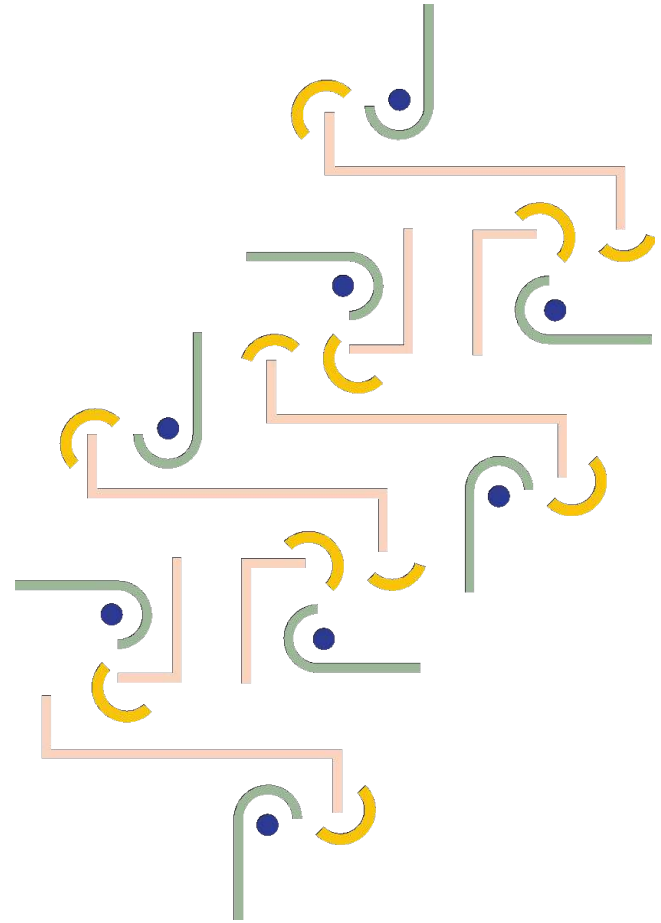
### RECOMENDAÇÕES

- **Gerar recomendações** a partir dos aprendizados
- **Criar narrativa** da apresentação
- **Preparar material** a ser apresentado

### APRESENTAÇÃO

- **Desenhar reunião/oficina** em que o material será apresentado
- **Ensaiai narrativa**
- **Apresentar** para dirigentes e atores estratégicos

**OBRIGADO!**



G'NOVA



#### 4.4 ANEXO 3b - Síntese

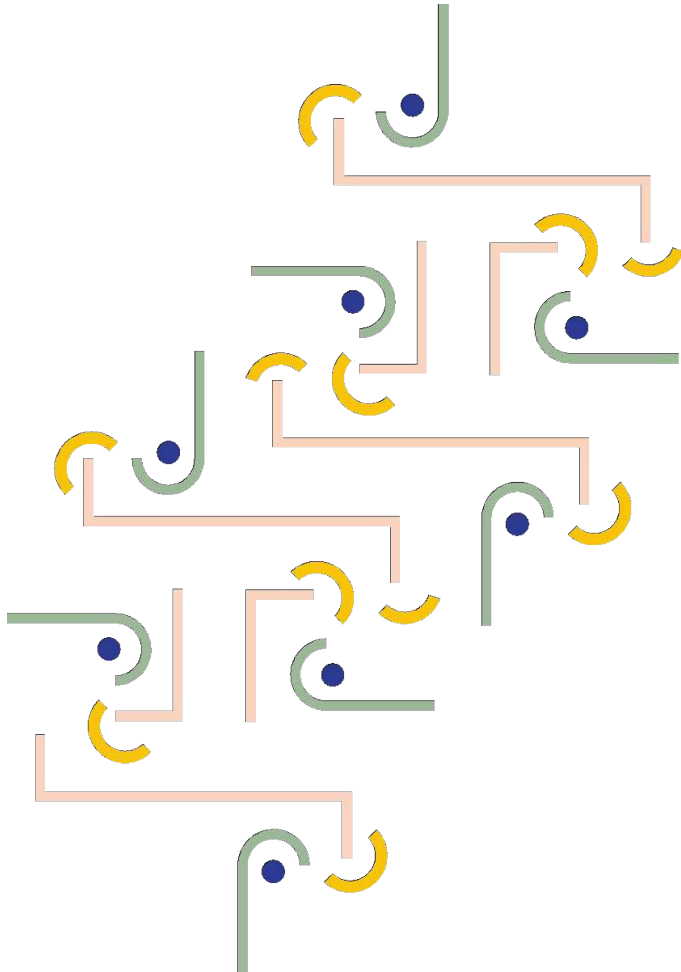
11 de setembro de 2020

## PROJETO INOVAÇÃO EM ATOS NORMATIVOS

### Ciclo de imersão ágil 2 **#9 Síntese**

Apoio metodológico  
Caio Werneck

G·NOVA



## **AGENDA**

11/09,  
9h30-11h30

### **Objetivos da reunião**

1. Apresentar e discutir sistematização dos aprendizados dos testes
2. Refinar os aprendizados
3. Planejar próximos passos

# Anna Paola

## O que funcionou na proposta de documento?

- Concordou com palavra autorizar no art. 1º
- Condições de uso no corpo da outorga
- Concordou com a exclusão da informação vazão contínua
- Inserir hiperlink com a resolução 1941
- Validade apresentada em data
- Explicação em parênteses do que significa cada campo

## O que surpreendeu nas respostas?

- Não achou que haveria alteração de formato/estrutura, esperava alteração somente da linguagem simples
- Se prendeu mais factibilidade do momento
- Repetição de dados/informação traz maior entendimento
- Espera resultado
- O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga

## O que não funcionou na proposta?

- Formatação na página - distribuição dos elementos na página
- Não gostou do croqui, a não ser que fosse um esquema (dificuldade em realizar)
- Não gostou dos dados do anexo estar no corpo da outorga, por uma de questão da dificuldade de executar;
- Não gostou do número CNARH
- Nome do ponto, por ser um campo de livre escrita que não passa por nenhuma consistência

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

## O que poderíamos fazer diferente?

- Se preocupar com a apresentação do documento - formatação e com a distribuição das informações
- Preparado melhor o entrevistado para o que ele estaria recebendo para análise
- Gravação

Estratégias de implementação Documento ideal x exigências legais, como conciliar?

Meio do caminho - uso dos parênteses para explicar os termos que não podem ser excluídos

Buscar junto a TI a possibilidade do croqui - pensando no projeto de inovação de Lavras

# Fernando - outorgado

**Pergunta crítica:** O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica? [#funcionalidade]

## O que funcionou na proposta de documento?

- Simplificou. Ficou mais resumido;
- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes (“o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho)
- O documento continuou o mesmo na essência.
- O croqui foi bem recebido, porque “explica o que é cada coisa”.

## O que surpreendeu nas respostas?

- houve uma preparação prévia;
- análise comparativa dos dois documentos (original e proposta).

## O que não funcionou na proposta?

- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original.

## O que poderíamos fazer diferente?

- escolher um usuário extremo;
- escolher documento com complexidade maior.



## Análise das entrevista com Vitor

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### O que funcionou desta conversa?

a conversa foi além do protótipo, tem várias referências e ideias para depois

### O que surpreendeu?

- priorizar os públicos (por quem começar)
- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados
- é importante fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas)
- Dica: ficha - forma rápida de organizar com mais clareza e mais intencionalidade do que deu ou não certo

### O que não funcionou?

Dificuldade de agenda.  
Entrevista no horário de almoço

Dificuldade de engajamento da equipe devido a inúmeras agendas.

não ter tido tempo para buscar as referências mencionadas pelo entrevistado

### O que poderíamos fazer diferente?

no protótipo de teste focar no público prioritário

## Análise das respostas ao questionário com servidores da ANA

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### O que funcionou na proposta de trilha e de ações de engajamento?

- a estratégia de abordagem/solicitação para responderem ao questionário (pessoas que conhecem enviaram whatsapp com o link e mensagem de acolhimento)

### O que surpreendeu nas respostas?

- A grande quantidade de pessoas que responderam (18).
- a maioria das pessoas não fizeram cursos nesse tema (15)
- o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;
- O material de menor interesse foi na Lei;
- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

### O que não funcionou na proposta?

- Não incluímos uma pergunta que desse a alternativa da pessoa dizer que não se interessa pelo tema
- recebemos poucas contribuições no formulário, mas recebemos contribuições por whatsapp (a abordagem mais pessoal para teste do protótipo foi bem aceita)

### O que poderíamos fazer diferente?

- dar alternativa para pessoa dizer que não se interessa
- SUGESTÕES RECEBIDAS:**
- “Um texto curto introdutório aos materiais da trilha”
  - “Oficinas práticas de comunicação com o público (para aperfeiçoar a nossa comunicação em público é preciso, além da fundamentação técnica, praticar e ter feedback).”
  - “talvez um estudo de caso de conflito pelo uso da água”
  - Técnicas pra passar o recado bem dado sem cair na repetição, dar voltas, perder o foco. Tenho dificuldade de explicar detalhadamente sem ser redundante.

## Anotações gerais

### Sobre os protótipos

- **Estratégia de engajamento** – são hipóteses de soluções.

Engajamento = campanha?

“Essas atividades de engajamento são processos de organização da mudança. Comunicação dentro de um projeto para mudar a forma como as pessoas trabalham. **Quem eu preciso engajar? Como engajar? Quando engajar?**”

“**Trabalhem as soluções de engajamento como hipóteses**, como algo que você precisa validar. Melhor validar pedacinhos, com alguns atores, para depois divulgar.”

- **Ideias de conteúdo de campanha interna** – **dividir em 3 níveis**:

- (a) o canal (testar o canal, qual o mais adequado, email institucional, email chefia-equipe, etc);
- (b) a forma (qual o formato, como será o email, imagem, texto, vídeo?);
- (c) o conteúdo (escolher o que se quer dizer às pessoas para determinada coisa). Teoria da mudança – suporte para adicionar aprendizados ao longo desse processo; balizador super importante.

- **Pensar sempre em formas de coletar informações**

- **Sugestão de ferramenta: Protocolo de experimento do MindLab** – te ajuda a pensar, quais suas hipóteses, os caminhos (forma, conteúdo, canal). A ferramenta te ajuda a jogar isso rápido no papel.

Fazendo isso,, terá mais clareza e intencionalidade nas coisas que vocês estão jogando no mundo. Mais fácil de observar e refletir sobre o que você está fazendo. Organizar o dia a dia como processo de aprendizagem.

- Não sair fazendo; testar dentro, testar próximo, para depois fazer.

### - **Estratégia de trilha de capacitação**

- Impressões iniciais – qual a consequência de misturar numa mesma trilha essas 3 coisas – escrita, fala e escuta? Como que os servidores da ANA vão ler essa questão de empatia, comunicação não violenta? Será que os perfis técnicos não vão torcer a boca para isso tudo junto?

- Para quem? – “documento público” – documentos utilizados pelas pessoas que usam o serviço da ANA. Não acho que tem que ser só para quem atende para fora. Estou questionando só o conceito; acho que deve guiar nosso olhar para dentro também, não só para fora.

## Anotações gerais (continuação)

- Quem é o público-alvo da ANA agora? – Equipe que elabora documento de outorga, equipe que elabora qualquer ato normativo da ANA, etc. Restringir ou abrir o protótipo. Qual a intencionalidade?

- Trilha em si – quais são as formas que os servidores da ANA costumam consumir conteúdo? Como eles se informam? Quais conteúdos essas pessoas costumam consumir? Quem são os mais abertos a iniciativas desse tipo? Quem são os atores que vocês podem trazer para esse momento? Quem eu preciso conquistar agora?

- Pensar nessas relações: Público x conteúdo x canal

- Análise do tipo do problema – os problemas não acabam, você adiciona um aspecto e o problema se rearranja.

- Não se sabe as relações de causa e efeito e onde se quer chegar. Processo de aprendizagem sobre os problemas, as pessoas.

- Coletar as percepções das pessoas, falas, para legitimar a ação do laboratório. Mostrar o processo de aprendizado para legitimar o laboratório.

- Artigo de Roberto Pires (2010) - 2 modos de governança – mercado e instrumental. Caso de Pernambuco.

# Etapa 2. Ajustes no documento

## O que funcionou nessa etapa?

- uma etapa de proposição individual, depois compartilhamento e depois a construção coletiva.

- o que foi marcado no diagnóstico ajudou na reformulação.

- as informações principais definidas na etapa de diagnóstico

- definir primeiro a forma/modelos do documento. Depois trabalhar nos textos.

## O que surpreendeu?

- as várias possibilidades de formas de documentos para comunicar a mesma informação.

## O que não funcionou?

- colocar somente o “dono do documento” para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem.

## O que poderíamos fazer diferente?

- incluir pessoas que dominam a metodologia e os conceitos de linguagem simples e simplificação de documentos também nessa etapa.

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

### OUTORGA Nº 1704, DE 11 DE AGOSTO DE 2020

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, torna público que o DIRETOR DA ÁREA DE REGULAÇÃO resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito da Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, conforme discriminado abaixo:

- I. Tipo de interferência: Captação;
- II. Finalidade: Irrigação;
- III. Município: LAVANDEIRA;
- IV. UF: Tocantins (TO);
- V. Localização: S: 12° 40' 5,00"; W: 48° 57' 25,00";
- VI. Descrição do ponto de captação: (insere descrição do ponto);
- VII. Tipo de corpo hídrico: Rio;
- VIII. Nome do corpo hídrico: rio Palmita;
- IX. Área irrigada total (ha): 10,00

Art. 2º Esta Outorga tem validade por 10 ano(s) a partir da publicação deste ato.

Art. 3º O usuário desta Outorga deverá cumprir, naquilo que lhe couber, o disposto na Resolução ANA nº 1.941, de 30 de outubro de 2017 que estabelece o rol de obrigações dos usuários das outorgas, disponível no link [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br)

Art. 4º Os volumes mensais autorizados ao usuário desta Outorga e suas condicionantes estão descritos no anexo.

Anexo - Dados técnicos

### Demanda

Mês

Janfeio

Feveeiro

Março

Abril

Maiio

Junho

Julho

Agosto

Setembro

Outubro

Novembro

Dezembro

Volume anual (m³)

Vazão Máxima (m³/s)

Vazão contínua (m³/s)

### Condicionantes

As vazões e os volumes

- condições de
- quantidades de água,
- regras acordadas,
- condições de
- em situações

6 - Volumes e vazões mensais de água e vazão média autorizada a retirar da rede hídrica

Mês	Vazão média (m³/s)	Horas/dia	Diária (m³)	Volume Máximo permitido (m³)
Janeiro	98,00	14,00	8,00	6.160,00
Fevereiro	98,00	14,00	8,00	6.160,00
Março	98,00	14,00	8,00	6.160,00

Descrição das interferências, condições de operação, medição de vazão, modo de distribuição das vazões e as obrigações de água e dos usuários de água e de terceiros, bem como as regras de utilização pública, acesso, acesso controlado, no caso de irrigação, no caso de uso exclusivo, no caso de uso exclusivo, no caso de uso exclusivo.

- Atender a legislação em vigor, bem como a legislação de uso de recursos hídricos (Lei nº 9.433/1997 e Lei nº 12.227/2010).
- Atender a legislação em vigor, bem como a legislação de uso de recursos hídricos (Lei nº 9.433/1997 e Lei nº 12.227/2010).
- Atender a legislação em vigor, bem como a legislação de uso de recursos hídricos (Lei nº 9.433/1997 e Lei nº 12.227/2010).

# 3. Teste com público-alvo

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou nessa etapa?

- Mostrar primeiro o documento original e depois os documentos modificados
- Definir um roteiro da entrevista
- Foram mostrados 2 documentos: um com pequenas alterações de redação e outro com alterações mais estruturais no formato do documento.
- A ideia do 2º documento era testar o grau de aceitação de uma modificação mais abrangente no documento

## O que surpreendeu?

- O primeiro entrevistado está bastante aberto a novas possibilidades no formato do documento e gostou muito do novo formato (bula).
- o segundo entrevistado não gostou nada do novo formato (bula).
- Opiniões divergentes dos entrevistados.
- 

## O que não funcionou?

- Extrapolação do tempo da 1ª entrevista.
- Acharmos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.
- Verificou-se opiniões antagônicas entre os dois entrevistados o que indica que somente duas opiniões são insuficientes para uma aceitação mais ampla.

## O que poderíamos fazer diferente?

- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.
- Aumentar o número de testes com os novos modelos de documentos.
- 
- Incluir o usuário final nas entrevistas.

# Etapa 4. Versão final do documento

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou nessa etapa?

- As sugestões foram muito boas e podem melhorar o documento final.
- Recebemos sugestões de cunho técnico e também em relação à forma e comunicação.
- Tivemos boas sugestões dos entrevistados que foram agregadas às versões finais.

## O que surpreendeu?

- Finalizamos com dois modelos de documento em razão da divergência dos entrevistados.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com as considerações de dois entrevistados, pois as opiniões foram antagônicas. Qual sugestão atender?

## O que poderíamos fazer diferente?

- Apresentar somente um documento como resultado final.
- Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.
- Envolver outras pessoas além dos donos do documento, para esta etapa.

# Etapa 5. Avaliação Final do Processo

**Pergunta crítica:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto da ANA? [#implementação]

## O que funcionou no processo como um todo?

- Adesão do grupo à metodologia funcionou bem.

- A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.

## O que surpreendeu?

- Definir a prioridade deste projeto em relação a todas as outras atividades das áreas.

- Já existe uma demanda da DIREC relacionada a formatos e conteúdos de documentos de outorgas, principalmente os docs de revogação, alteração e mudança de titularidade de outorga.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com os entrevistados, pois as opiniões podem ser antagônicas. Qual sugestão atender?

## Cuidados para a incorporação do processo na ANA:

- sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia  
- garantir a execução passo a passo da metodologia (confiar na metodologia)

- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos

Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.



# O QUE FOI AVALIADO

A

**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**

[#funcionalidade]

B

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**

[#apresentação]

C

**A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**

[#implementação]

O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga

Se preocupar com a apresentação do documento - formatação e com a distribuição

Estratégias de implementação  
Documento ideal x exigências legais, como conciliar?

- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes ("o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho)

- O croqui foi bem recebido, porque "explica o que é cada coisa".

- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original.

escolher documento com complexidade maior.

- priorizar os públicos (por quem começar)

- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados

o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;

- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos

Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.

- colocar somente o "dono do documento" para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem.

- Mostrar primeiro o documentos original e depois os documentos modificados

- Opiniões divergentes dos entrevistados.

- Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.

- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.

- Incluir o usuário final nas entrevistas.

- Apresentar somente um documento como resultado final.

- Envolver outras pessoas além dos donos do documento na etapa final

## Temas de maior interesse na trilha de capacitação

- o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara; **(Aprendizado slide 20)**
- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta **(Aprendizado slide 20)**

## Definição de público para capacitação

- priorizar os públicos (por quem começar) **(Aprendizado slide 21)**

## Teste da trilha

- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados
- Pensar sempre em formas de coletar informações
- formulário de simples acesso

## Pontos de atenção para implementar o projeto de simplificação

- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos **(Melhoria slide 21)**
- Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual. **(Aprendizado slide 19)**

## Recomendações para a etapa de entrevista com o público-alvo

- Apresentar somente um documento como resultado final. **(Aprendizado slide 22)**
- Mostrar primeiro o documentos original e depois os documentos modificados **(Autopercepção Slide 23)**
- Incluir o usuário final nas entrevistas. **(Autopercepção Slide 23)**

## Escolha do documento

- escolher documento com complexidade maior. **(Aprendizado slide 22)**

## Acompanhamento da simplificação por um especialista

- colocar somente o “dono do documento” para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem. **(Aprendizado slide 21)**
- Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA. **(Aprendizado slide 21)**
- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas. **(Aprendizado slide 21)**

## Versão final do documento

- Envolver outras pessoas além dos donos do documento na etapa final **(Aprendizado slide 21)**

## Limites da simplificação

- Estratégias de implementação Documento ideal x exigências legais **(Aprendizado Slide 19)**
- O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga **(Slide 23 - elaborar melhor)**
- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original. **(Slide 22)**

## Sem classificação

- Opiniões divergentes dos entrevistados. **(Slide 23 - elaborar melhor)**

## Organização da informação e elementos visuais

- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes (“o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho) **(Aprendizado slide 23)**
- O croqui foi bem recebido, porque “explica o que é cada coisa”. **(Aprendizado slide 23)**
- Se preocupar com a apresentação do documento - formatação e com a distribuição **(Autopercepção slide 19)**

# 1. SISTEMATIZAÇÃO DOS APRENDIZADOS

Simulação do processo

## 3. Teste com público-alvo

O que funcionou nessa etapa?	O que surpreendeu?	O que não funcionou?	O que poderíamos fazer diferente?
<b>Mostrar primeiro</b> - Apresentação organizada e resumida - Apresentação em vídeo (pdf) - Deixar um resumo da entrevista	- O primeiro entrevistado está bastante aberto a novas possibilidades no formato do documento e gostou muito do que foi enviado (vídeo). - O segundo entrevistado não.	- Subapropiação do tempo da 1ª entrevista. - Acurácia das respostas e a falta de alinhamento com o formato da entrevista. - Acurácia das respostas e a falta de alinhamento com o formato da entrevista.	- Melhorar o layout do documento no momento da entrevista e o formato do texto com os novos módulos de documento.

Foram discutidos alguns pontos com a ANA:  
- A ideia de usar um formulário de perguntas.  
- Análise das respostas ao questionário com servidores da ANA.

O que funcionou na proposta de trilha e de ações de engajamento?	O que surpreendeu nas respostas?	O que não funcionou na proposta?	O que poderíamos fazer diferente?
- A estratégia de abordagem foi aceita pela maioria das pessoas que receberam. - A estratégia de abordagem foi aceita pela maioria das pessoas que receberam. - A estratégia de abordagem foi aceita pela maioria das pessoas que receberam.	- A grande quantidade de pessoas que responderam (20). - A maioria das pessoas não. - A maioria das pessoas não. - A maioria das pessoas não.	- Não incluímos uma pergunta que deixava a liberdade de pessoas dizerem que não se interessavam pelo tema. - Não incluímos uma pergunta que deixava a liberdade de pessoas dizerem que não se interessavam pelo tema. - Não incluímos uma pergunta que deixava a liberdade de pessoas dizerem que não se interessavam pelo tema.	- Dar um tempo maior para a pergunta que não se interessavam pelo tema. - Dar um tempo maior para a pergunta que não se interessavam pelo tema. - Dar um tempo maior para a pergunta que não se interessavam pelo tema.

**Objetivo:** A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do DDLab, baseada no contexto da ANA (Tribunal Superior).

## Temas de maior interesse na trilha de capacitação

o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;

- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

Não entrevistar no primeiro momento o responsável pela criação do documento

## Recomendações

### 1. Marcação e análise dos dados

### 2. Organização em agrupamentos

### 3. Consolidação dos aprendizados

### 4. Recomendações

## 2. REFINAR APRENDIZADOS

Colocar somente o “dono do documento” para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem.

Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.

Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.

Envolver outras pessoas além dos donos do documento na etapa final

### **Ideal vs. possível**

**Escolha do documento.** Escolher documento com complexidade maior.

*A metodologia existente funciona no contexto da ANA.*

*A escolha do documento a ser simplificado deve levar em consideração demandas por alteração já existentes na ANA e evidências da necessidade de alteração.*

**Melhoria** – Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos

**Recomendação** – Incluir especialista em linguagem simples e pessoas de outras áreas em todas as etapas.

**Recomendação** – a questão central não é sobre quais ajustes fazer, mas como será desenvolvida essa metodologia para continuar sendo aplicada revisada no âmbito do programa de comunicação simples.

Ref.: Slides Laís (011)

**Recomendação** – desenvolve a partir do exemplo da outorga vs. renovação das outorgas)

## 2. REFINAR APRENDIZADOS

### **Riscos**

O risco que é cristalizar normas/ obrigações no texto da outorga

### **Dificuldade de transpor a resistência a**

**mudança** - conciliar os desejos e percepções - nada é tão fácil como parece... (A)

**Sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia** e sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual. (C)

*Um processo de mudança de linguagem simples vai ter resistência de algumas pessoas, a depender do seu perfil e relação com o documento.*

### **Recomendação –**

*Aproveitar a aceitação da trilha de formação para superar as resistências de alteração de documentos.*

Ref: perfis comportamentais do SEI (011.lab).

# APRENDIZADOS

## **Versões da simplificação**

Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.

Apresentar somente um documento como resultado final.

Opiniões divergentes dos entrevistados.

A mudança não foi impactante, porque ele [o documento simplificado] manteve a mesma essência do documento original.

*Além do diagnóstico do documento em si, realizar uma análise do contexto em que o documento está inserido para avaliar o grau de alteração do documento.*

*As modificações no documento podem ser incrementais ou radicais, a depender das necessidades e das limitações do contexto.*

# APRENDIZADOS

## **Temas de maior interesse na trilha de capacitação**

o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;

- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

## **Definição de público para capacitação**

priorizar os públicos (por quem começar)

Ajustes da trilha aperfeiçoar o texto “para quem” na trilha. Incluir explicação do que é cada coisa. Sobre tudo linguagem simples.

*Houve alto interesse pelo conteúdo do eixo da escuta ativa e fala clara.*

*Precisamos entender melhor os perfis de servidores da ANA para definir como engajá-los e em que contextos irão interagir com o tema da comunicação simples.*

*O engajamento das pessoas no tema de comunicação simples orienta qual caminho ela deve percorrer na trilha.*

**Recomendação** – 1) pode ser um dado relevante para informar a estratégia de sensibilização e disseminação. 2) Explicitar integração entre fala, escuta e escrita como princípio do programa de comunicação simples, e não como uma ação específica de capacitação em escuta ativa.

**Recomendação**



# APRENDIZADOS

Ficou mais fácil de ver os detalhes/  
ficaram destacados os detalhes (“o que  
tem que observar, quantidade de água  
que pode utilizar, tudo explicadinho)

O croqui foi bem recebido, porque  
“explica o que é cada coisa”.

*Não deixar de entrevistar o usuário de recursos  
hídricos, para ter mais argumento para então  
entrevistar os servidores da ANA “dono do  
documento”*

**Autopercepção**

*Trabalhar um pouco mais a formatação do  
documento*

**Autopercepção**

*Não entrevistar no primeiro momento o  
responsável pela criação do documento*

**Autopercepção**

*Incluir o usuário final nas entrevistas.*

*[Na etapa de entrevista com o público-alvo],  
mostrar primeiro o documentos original e  
depois os documentos modificados*

**Autopercepção**

*Além da simplificação dos textos, os testes  
indicaram que repensar a hierarquia das  
informações, ou incluir elementos visuais pode  
facilitar o entendimento.*

**#TUDOEXPLICADINHO**

**Autopercepção**

# **PRÓXIMOS PASSOS**

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08

**7. Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação  
testes  
10 – 21/08

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 11/09

**10. Apresentação  
final**  
14/09 – 18/09



Mapa de  
possibilidades

Conceito + foco  
do mergulho

Ficha de  
protótipos

Consolidação de  
resultados

Recomendações

# 10. APRESENTAÇÃO FINAL

## MISSÃO

Para concluir o segundo ciclo do projeto, vamos construir uma **apresentação** que comunique a **síntese** gerada, além de **recomendações** para os próximos passos da equipe do projeto.

A narrativa a ser criada será direcionada aos dirigentes e/ou outros atores estratégicos para orientar desdobramentos.

A equipe deve elaborar slides apresentando o conceito, destacando **aprendizados** e **recomendações** para o desenvolvimento do projeto.



Recomendações

14/09 – 18/09

# SUMÁRIO

Apresentação  
final

1. **Contexto** [Por que fizemos isso?]
2. **Processo** [Como chegamos até aqui?]
3. **Conceito** [O que criamos?]
4. **Recomendações** [Quais são desdobramentos desejáveis?]
5. **Aprendizados** [O que aprendemos a partir desse processo?] → *momento específico com a equipe*

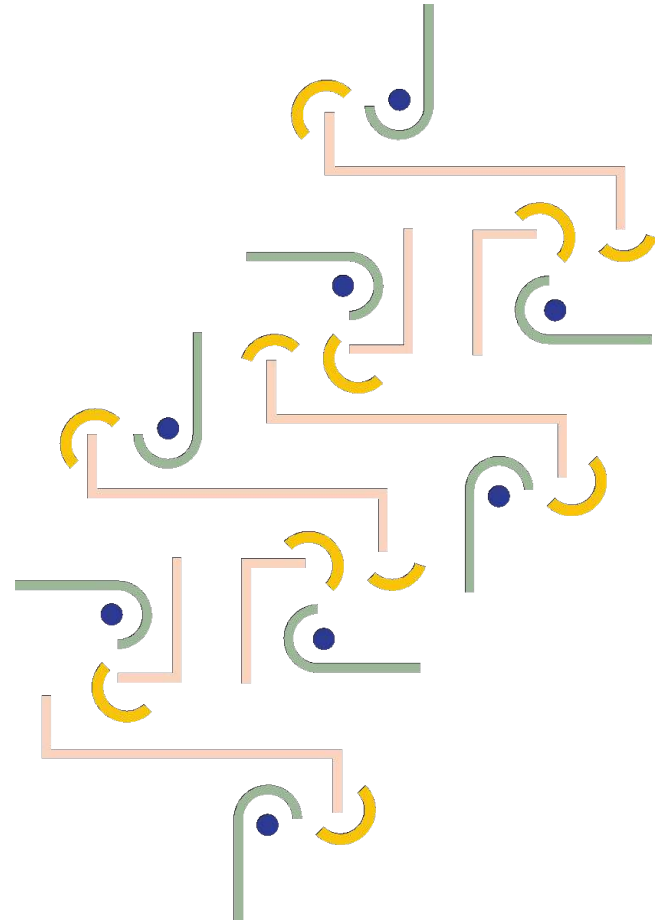
**Ficha técnica** [Sobre o GNova e Janela + Sobre o parceiro + equipe do projeto]

# OBRIGADA!

Márcia Knop - [marcia.knop@enap.gov.br](mailto:marcia.knop@enap.gov.br)

Marina Lacerda - [marina.lacerda@enap.gov.br](mailto:marina.lacerda@enap.gov.br)

[gnova.enap.gov.br](http://gnova.enap.gov.br)



# APRENDIZADOS

A

**O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?**  
[#funcionalidade]

1.

2.

3.

4.

5.

**Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

*Complemente abaixo com comentários.*

eventualmente podemos ter errado na escolha do documento, mas se conseguirmos incluir linguagem simples em outros documentos, estamos inovando e gradativamente podemos mudar a cultura.

será que começar pelo documento que tem demanda de mudança diminui as resistências? ex. renovação de outorga

# APRENDIZADOS

B

**Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?**

[#apresentação]

- ~~1. A abordagem pessoal para teste de protótipo gera engajamento dos participantes.~~
- ~~2. Fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas).~~
- ~~3. O resultado do teste gera novas hipóteses que podem ser testadas. (participantes preferem temas que já tem maior familiaridade?)~~
- ~~4. Não sair fazendo; testar dentro, testar próximo, para depois fazer.~~
- ~~5. Podemos utilizar metodologias e ferramentas aprendidas em nossas atividades profissionais diárias (sem cumprir todo ciclo de inovação).~~

**Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

Complemente abaixo com comentários.

aproveitar a aceitação da trilha de formação para superar as resistências de alteração de documentos.

Ajustes da trilha aperfeiçoar o texto “para quem” na trilha. Incluir explicação do que é cada coisa. Sobre tudo linguagem simples.



# APRENDIZADOS



## **A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?**

[#implementação]

1. *A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.*
2. *Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos*
3. *Incluir especialista em linguagem simples e pessoas de outras áreas em todas as etapas.*
4. *Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.*
5. *Sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia e sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.*

## **Como traduzir esses aprendizados em melhorias no conceito do projeto?**

*Complemente abaixo com comentários.*

as evidências para mudança dos documentos não estão nas entrevistas que fizemos no primeiro ciclo?

Estamos falando de mudanças de padrões. Como a metodologia pode contribuir? fazer primeiro com quem quer? ou onde há demanda para mudança? por ex. trabalhar com documento de **renovação de outorga**.

## 4.5 ANEXO 4a - Alinhamento metodológico: apresentação

Setembro de 2020

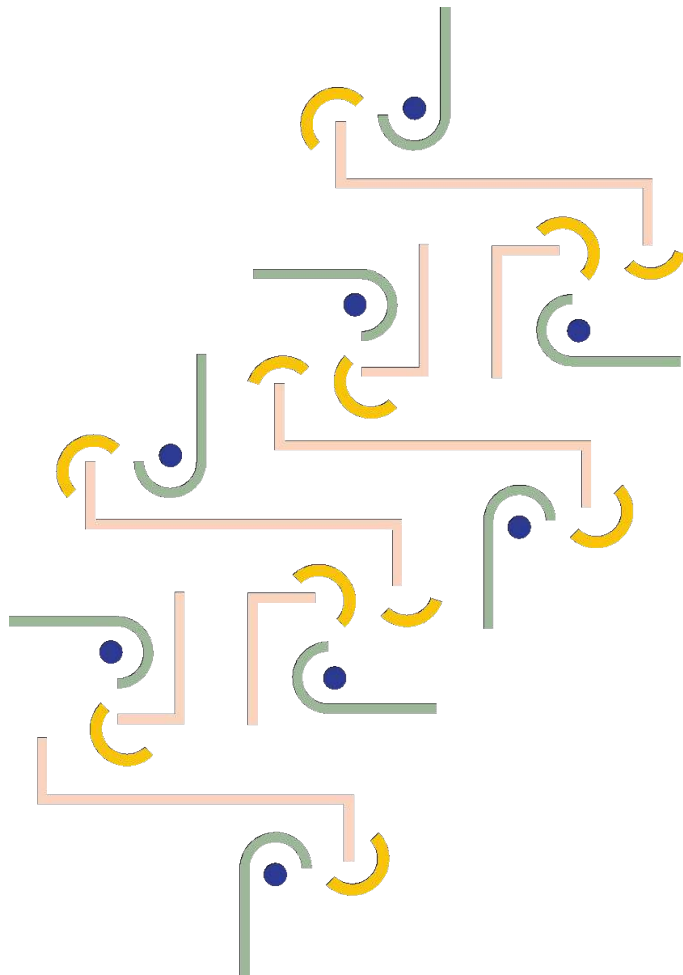
# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## Ciclo de imersão ágil 2 **#10 Apresentação**

Aqui estão orientações à equipe como preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico  
**Caio Werneck**  
**Isabella Brandalise**

G'NOVA



# ALINHAMENTO METODOLÓGICO

## AGENDA

14/09,  
9h30-10h30

1. **O que aprendemos?**
2. **Sintonizando na mesma frequência**
3. **Etapa 10: apresentação**

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08

**7. Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação  
testes  
10 – 21/08

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 11/09

**10. Apresentação  
e avaliação**  
14/09 – 18/09



Mapa de  
possibilidades

Conceito + foco  
do mergulho

Ficha de  
protótipos

Consolidação de  
resultados

Recomendações

## CICLO 2 (foco em fazer) – 27/07 a 18/09

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08

**6.1 Busca de referências**  
27/07 – 31/07

**6.2 Geração de ideias**  
30/07 – 05/08

**6.3 Mapa de possibilidades**  
06/08 – 13/08

**7. Foco:** *conceito e protótipos*  
10 – 21/08

**7.1 Conceito**  
13–14/08

**7.2 Perguntas críticas**  
17–19/08

**7.3 Protótipos**  
20–21/08

**7.4 Preparação**

**8. Testes** com pessoas que importam  
24 – 02/09

**8.1 Roteiro de teste**

**8.2 Aplicação**

**8.3 Sistematização**

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*  
02 – 11/09

**9.1 Análise dos dados**

**9.2 Consolidação**

**9.3 Incorporação das melhorias**

**10. Apresentação e avaliação**  
14 – 18/09

**10.1 Recomendações**

**10.2 Apresentação**

**10.3 Avaliação**

## 10. APRESENTAÇÃO FINAL

### MISSÃO

Para concluir o segundo ciclo do projeto, vamos construir uma apresentação que comunique a síntese gerada, além de recomendações para os próximos passos da equipe do projeto.

A narrativa a ser criada será direcionada aos dirigentes e outros atores estratégicos para orientar desdobramentos.

A equipe deve elaborar slides apresentando o conceito, destacando **aprendizados** e **recomendações** para o desenvolvimento do projeto.



Recomendações

14/09 – 18/09

## PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

### RECOMENDAÇÕES

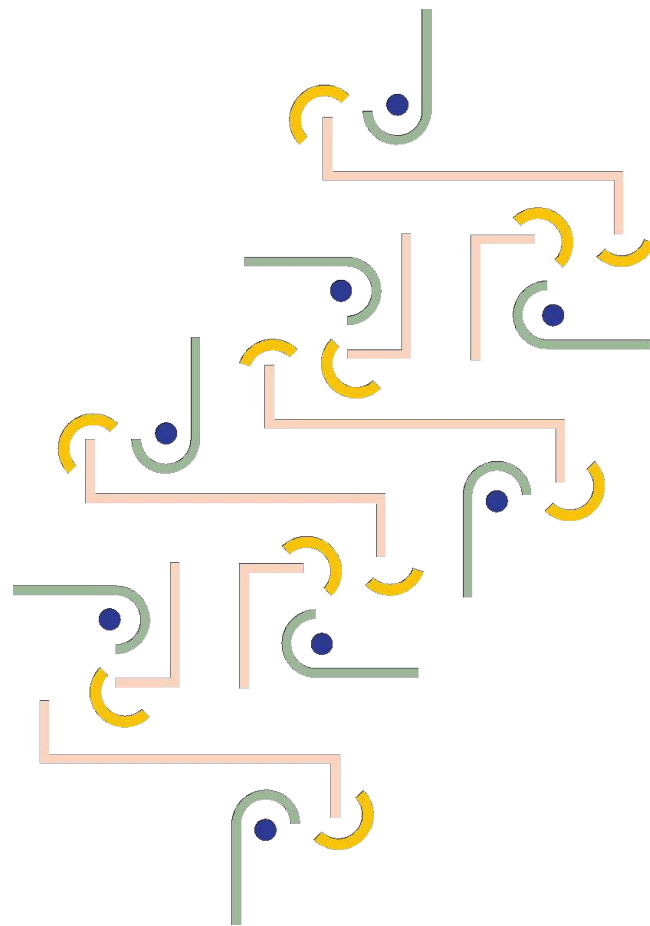
- **Gerar recomendações** a partir dos aprendizados
- **Criar narrativa** da apresentação
- **Preparar material** a ser apresentado

### APRESENTAÇÃO

- **Desenhar reunião/oficina** em que o material será apresentado
- **Ensaiai narrativa**
- **Apresentar** para dirigentes e atores estratégicos



**OBRIGADO!**



G'NOVA



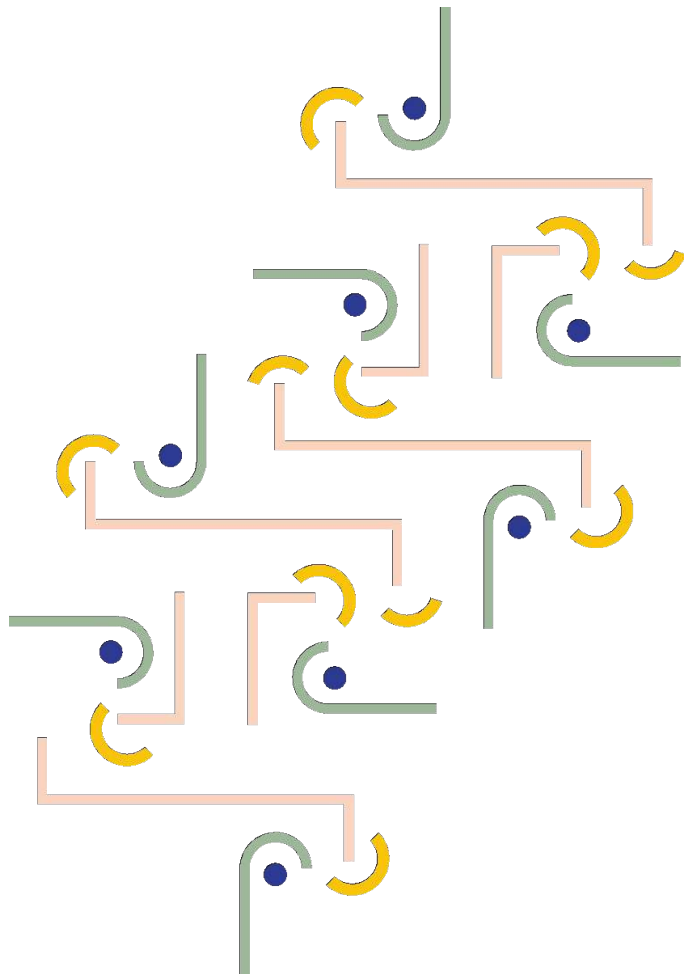
## 4.6 ANEXO 4b - Apresentação final

Brasília, 24 setembro de 2020

# INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

Apresentação e discussão  
dos resultados do projeto  
em parceria com o GNova

GNOVA



## **AGENDA**

**24/09**

**14h - 15h**

- 1. Problema**
- 2. Mapa de possibilidades**
- 3. Teste do conceito**
- 4. Aprendizados**

**Como os usuários de recursos hídricos podem ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?**

## CICLO 1 (foco em explorar)

**1. Preparação:**  
*contexto do problema*  
1 - 12/06



**2. Foco do projeto:** recorte para o campo  
15 - 24/06



**3. Pesquisa** com pessoas impactadas  
22 - 03/07



**4. Síntese** dos achados  
06 - 10/07



**5. Apresentação de insights**  
13 - 17/07



## CICLO 2 (foco em fazer)

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 - 07/08

**7. Foco:** conceito, protótipos + preparação  
10 - 21/08

**8. Testes** com pessoas que importam  
24 - 02/09

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*  
02/09 - 11/09

**10. Apresentação final**  
24/9

# 1

## CAPACIDADES

conhecimentos e habilidades necessárias para a **construção de um documento**.

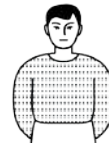
*O que ouvimos*

“A área técnica acha desnecessária a alteração do texto técnico em uma linguagem comum e simples. Como por exemplo, os termos a jusante e a montante.”



Especialista em  
comunicação da  
ANA

“Poucas vezes fui questionado sobre a forma de apresentação e comunicação de um ato”.



Especialista em  
comunicação da ANA

## 2

# INTERFACES

meios, digitais ou não, pelos quais esse **documento é acessado** e utilizado.

*O que ouvimos*

“Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista.”



Engenheiro da  
gerência de  
operação de usinas

“Não há dificuldade de interpretar a norma, mas **há sempre o apoio da área jurídica** da empresa”



Analista ambiental  
numa empresa  
usuário de água da  
bacia do Rio Verde  
Grande



3

## USOS

**valor percebido e usufruído** por pessoas e instituições que interagem com ele.

“A resolução tem que ter tudo (definições, introdução, obrigações...), mas eu faço um resumo só daquilo que precisa ser feito.”



Engenheira  
química da  
COPASA

“Uso planilha excel para controlar as obrigações legais, e o escritório de advocacia faz as atualizações”



Analista ambiental numa empresa usuária de água da bacia do Rio Verde Grande

# 4

## ENTENDIMENTOS

efeitos gerados pelo uso (ou não) desse documento.

*O que ouvimos*

“Cada ano a ANA vem, faz reunião, e a gente está lá mais para ouvir do que para falar.”



Usuário que não cumpre regras

“Nós entendemos a regra, a ANA é que não nos entende.”



Usuário atuante no CBH Verde Grande

# PREMISSAS

1

Se uma pessoa que não é da área técnica tiver facilidade em entender o documento, também irá entender melhor o que a ANA faz.

2

Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

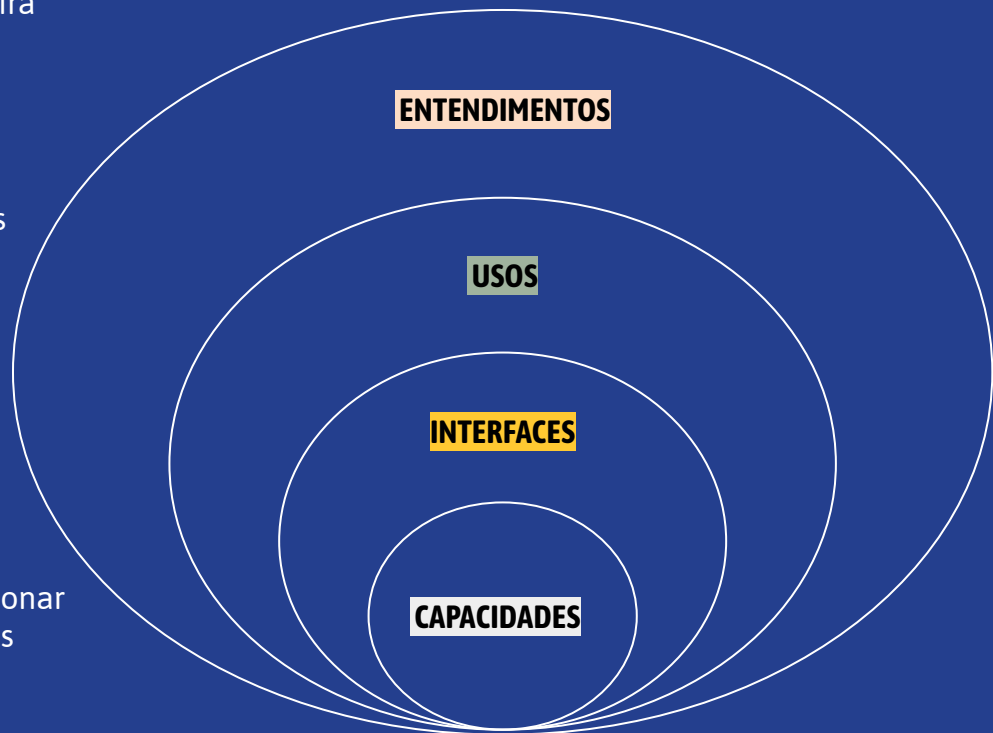
3

A participação e a colaboração de usuários, técnicos e lideranças na elaboração dos normativos contribui para sua compreensão e legitimidade.

4

O olhar e a experiência de usuários deve direcionar tanto a elaboração dos documentos quanto das interfaces onde serão disponibilizados.

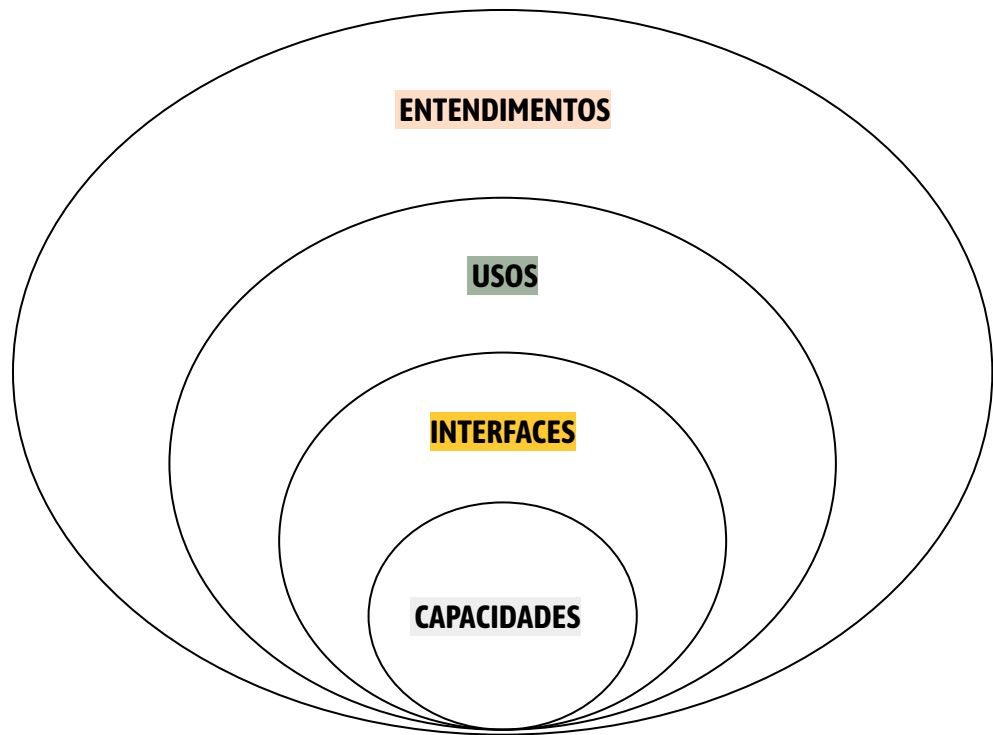
## DIMENSÕES PROBLEMA-SOLUÇÃO



## E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?

Considerando essas premissas, organizamos o processo de geração de ideias da equipe e o desenvolvimento de um conceito para testar essas dimensões na prática.

### DIMENSÕES PROBLEMA-SOLUÇÃO



# Mapa de possibilidades E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?

## CAPACIDADES

Incluir a <b>visão dos profissionais de comunicação</b> no processo de elaboração das normas	Replicar, de forma adaptada, a <b>metodologia das Salas de Crise</b> , a outros processos de regulação da ANA
<b>Campanha de sensibilização</b> e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples na ANA	institucionalizar um <b>programa de comunicação simples</b> na ANA
Criação de <b>wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção</b> da definição dos termos técnicos	Criar a figura do <b>revisor de normas</b> (linguagem simples, clareza e objetividade)
	Promover o uso de <b>linguagem simples</b> na ANA: <b> cursos, workshops, oficinas, debates</b> , etc..

Acessar normas (inclusive via APP) vigentes para a sua região, território ou corpo hídrico por **geolocalização**. Manda a localização e já vem as regras de uso de recursos hídricos para aquele território.

## INTERFACES

<b>Bot de perguntas e respostas</b> para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).	Trazer <b>“termos relacionados”</b> a um termo buscado no dicionário
<b>A norma ter um link que direcione a uma interpretação simplificada</b> , com linguagem acessível, do mesmo ato.	No cadastro, indicar o desejo de receber informações/ atualizações sobre normativos por carta, email, SMS, etc.
	Colocar <b>no corpo do normativo um pequeno glossário</b> com os termos técnicos daquela norma
<b>A própria norma trazer um link para tirar dúvidas</b> sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014)	
<b>APP ser personalizável</b> (favoritos, receber alertas (push), filtros por tema, bacia hidrog., mais recentes, geolocalização etc.)	

## USOS

Usar linguagem simples com <b>resumo do que é mais importante</b> .	Criar <b>pesquisas prontas para auxiliar os usuários</b> (trilhas de normas sobre saneamento, cobrança etc), com podcast como material de apoio
Ter <b>“selo de simplificação”</b> que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão	<b>Mostrar o “antes” e o “depois”</b> do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples
Toda <b>norma podia vir um anexo com termos técnicos</b> escritos utilizando linguagem simples	As normas poderiam ter <b>materiais que explicam</b> o documento. “parte simples da bula”, infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

## ENTENDIMENTOS

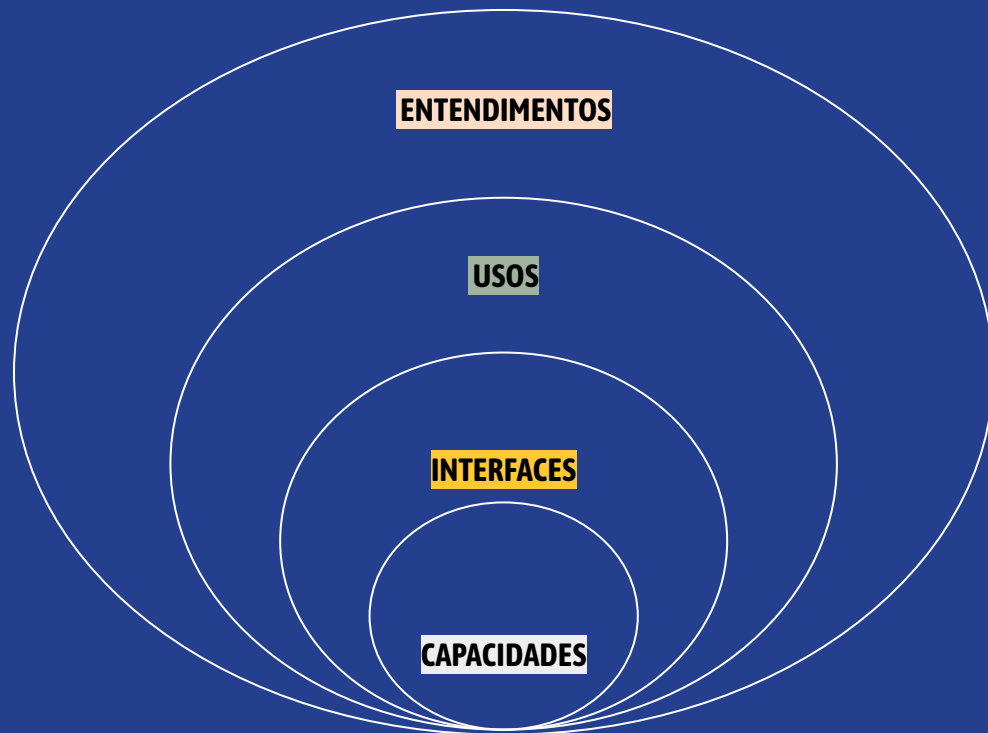
Criar comunicação em <b>linguagens próprias para cada tipo de usuário</b> (alto, médio e baixo nível de escolaridade)	Ter <b>mapa de stakeholders</b> para cada norma e promover processos de participação <b>que garantam o envolvimento</b> de representantes de todos eles no processo de discussão da norma
---	---

**Como os usuários de recursos hídricos podem ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?**

#### CONCEITO

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

**E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?**



# COMO TESTAMOS ESSE CONCEITO?

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

1

*A aplicação das etapas de simplificação da metodologia da Prefeitura de São Paulo funciona no contexto na ANA?*

2

*O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?*

3

*Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?*

## PROTÓTIPOS

- Rodar um processo de simplificação completo, a partir da metodologia da Prefeitura de São Paulo

- Ato normativo simplificado

- Oficina de treinamento em simplificação de documentos públicos  
- Trilha de formação no tema

# PROTÓTIPO 1 – METODOLOGIA DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

**1. Diagnóstico do documento**

**2. Ajustes no documento**

**3. Teste com o público-alvo**

**4. Versão final do documento**

*equipe do laboratório + equipe demandante*

Fonte:



## **O que aprendemos?**

A metodologia da Prefeitura de SP funciona no contexto da ANA, sendo uma boa referência inicial para organizar nosso trabalho e estimar o tempo e energia necessários.

A escolha do documento a ser simplificado deve levar em consideração demandas por alteração já existentes na ANA.



# PROTÓTIPO 2 – DOCUMENTO SIMPLIFICADO

**OUTORGA Nº 1704, DE 11 DE AGOSTO DE 2020**

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, torna público que o DIRETOR DA ÁREA DE REGULAÇÃO resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito do Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, conforme condicionados abaixo:

- I. Tipo de interferência: Captação;
- II. Finalidade: Irrigação;
- III. Município: LAVANDEIRA;
- IV. LAR: Focanteira (TO);
- V. Localização: S 13° 40' 5,00"; W 46° 57' 25,00";
- VI. Descrição do ponto de captação: (insere descrição do ponto);
- VII. Tipo de corpo hídrico: Rio;
- VIII. Nome do corpo hídrico: Rio Focante;
- IX. Área irrigada total (ha): 10,00


Art. 2º Esta Outorga tem validade por 10 ano(s) a partir da publicação deste ato.

Art. 3º O usuário desta Outorga deverá cumprir, naquilo que lhe couber, o disposto na Resolução ANA nº 3.941, de 30 de outubro de 2017 que estabelece o rol da obrigações dos usuários das outorgas, disponível no link [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br)

Art. 4º Os volumes mensais autorizados ao usuário desta Outorga e suas condicionantes estão descritos no anexo.

Anexo - Dados técnicos.



 ANA  
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

OUTORGA DE **DIRITO DE USO DE RECURSOS HÍDRICOS** Nº 1704,  
DE 11 DE AGOSTO DE 2020

A AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA **(pode omitir e citar os cargos como atualizado)**, com base no art. 3º, inciso I, da Resolução ANA no 24, de 8 de maio de 2020, no art. 12, inciso V, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2010, na Resolução ANA nº 2.926, de 30 de outubro de 2017, e no Processo nº 02021.003020/2018 RESOLVEU, **(pode omitir o termo para o usuário, ou ter o mesmo presente no seu contrato tipo)** emitir a seguinte:

Art. 1º Autorizar **(omitir e citar o termo outorga de direito de uso de recursos hídricos)** FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, a usar a água para irrigação **(omitir para o usuário)**, conforme informações abaixo:

I – Empreendimento:

- a - **Código do ponto**, (número não utilizado com frequência, pode haver mais de uma outorga para um CNAPP);
- b - nome: Fazenda **Citro d'água**, (preenchimento livre podendo acarretar erro);
- II - local do uso: **preença colita que parte de Interferência**

**Ajustar os metadados do doc. com o do sistema.**

- a - grupo hídrico: Rio Palma;
- b - município/UF: LAVANDEIRA/ TO;
- c - coordenadas geográficas: 13° 40' 5,00" Sul, 46° 57' 25,00" Oeste.

III – Ponto de Interferência: (local do uso) **(traduzir esses termos para o usuário)**:

- a - código: 49377;
- b - tipo: Captação **(omitir para condição de uso)**;
- c - nome do ponto: ponto-3 **(preenchimento livre podendo acarretar erro)**;

**verificar se aceita a área irrigada**



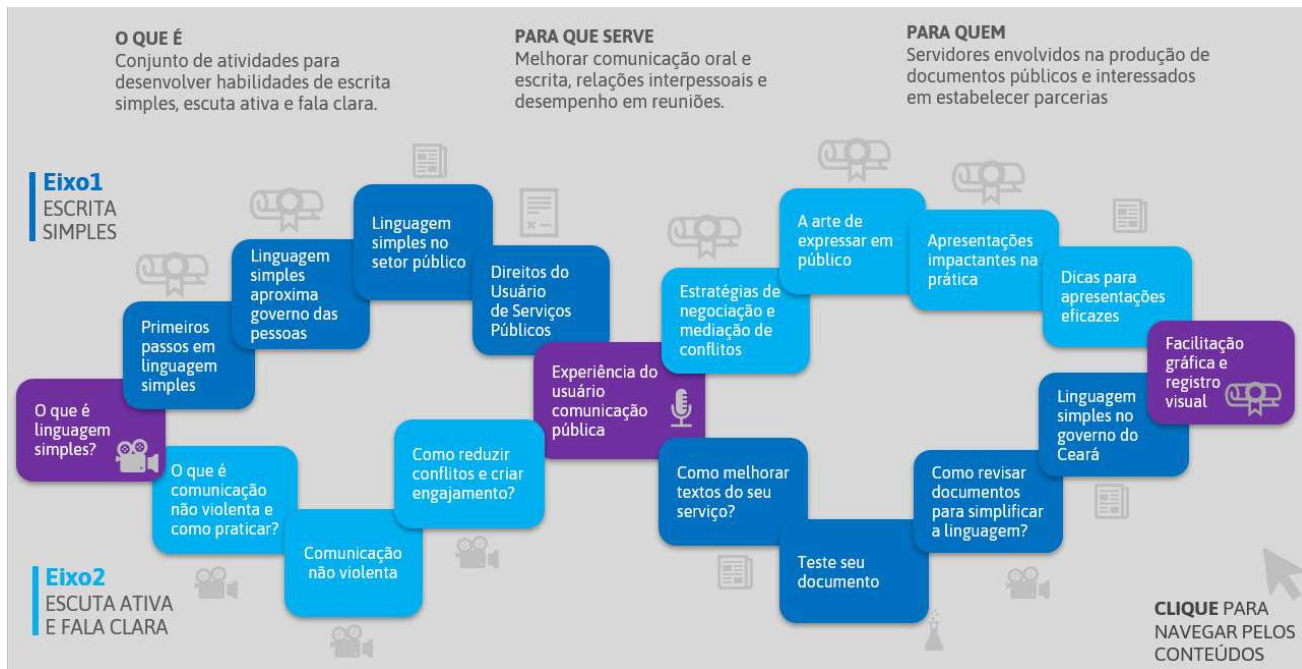
Documento simplificado

## O que aprendemos?

As modificações no documento podem ser incrementais ou radicais, a depender das necessidades e das limitações do contexto.

Um processo de mudança de linguagem simples vai ter **resistência** de algumas pessoas, a depender do seu perfil e relação com o documento.

# PROTÓTIPO 3 – TRILHA DE FORMAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA



## O que aprendemos?

O nível de engajamento das pessoas com o tema de comunicação simples pode orientar qual caminho ela deve percorrer na trilha.

# DESENVOLVIMENTO DOS PROTÓTIPOS: POSSIBILIDADES

## FRENTES E DESCRIÇÃO

### Projetos

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

### Sensibilização/ Disseminação

Ações como eventos, prêmios e outras iniciativas que informem sobre o tema, ajudem a diminuir resistências e fortaleçam essa agenda no sistema de água e saneamento.

### Desenvolvimento de Capacidades

**Ações de capacitação** em comunicação simples para desenvolver competências de escrita, fala e escuta necessárias para o programa.

## AÇÕES POSSÍVEIS

Realizar um projeto piloto com um novo documento.

Prospectar possíveis equipes/áreas interessadas em participar.



Selo de simplificação, campanhas internas

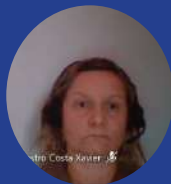


Revisar o **dicionário de termos técnicos** da ANA e integrar com site e documentos.

Criar **trilha de formação em comunicação simples** para todos funcionários da ANA.

Oficinas para **formação de multiplicadores** do método de simplificação.

# EQUIPE DO PROJETO



Andréia



Bruna



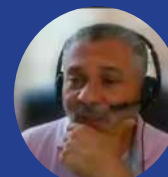
Daniel



Danielle



Gonzalo



Marco



Mariana



Nazareno



Raquel



Roxane



Taciana



Viviane



Vivyanne

## Apoio metodológico



Márcia



Marina



Caio

## APRENDIZADOS DA EQUIPE

### 1 ENGAJAMENTO DA EQUIPE

O projeto funcionou como **espaço de trocas e integração**, gerando ideias e fortalecendo vínculos **entre diferentes áreas da ANA**.

### 2 USO DE METODOLOGIAS

Realizar **experimentos** antes do lançamento de um projeto de inovação pode ajudar a aprimorar a metodologia, além de criar e fortalecer capacidades internas.

### 3 ESCOLHA DE PARCEIROS

Os projetos iniciais devem começar por onde haja **menor resistência** potencial e com pessoas/ áreas que demonstrem maior **abertura à experimentação**.

### 4 GESTÃO DA MUDANÇA

**Mapear os perfis mais resistentes e mais parceiros** para pensar em estratégias de gestão da mudança que reduzam resistências e fortaleçam parcerias.

Como as possibilidades levantadas pelo projeto desenvolvido em parceria com o GNova podem fortalecer **uma agenda de inovação para a ANA?**

*“Fiz uma apresentação numa reunião já utilizando os princípios da linguagem simples. Foi bem desafiador, mas foi muito bom.”*



*“O projeto motivou coisas que estavam paradas, depois da quarentena será uma boa lembrança”.*

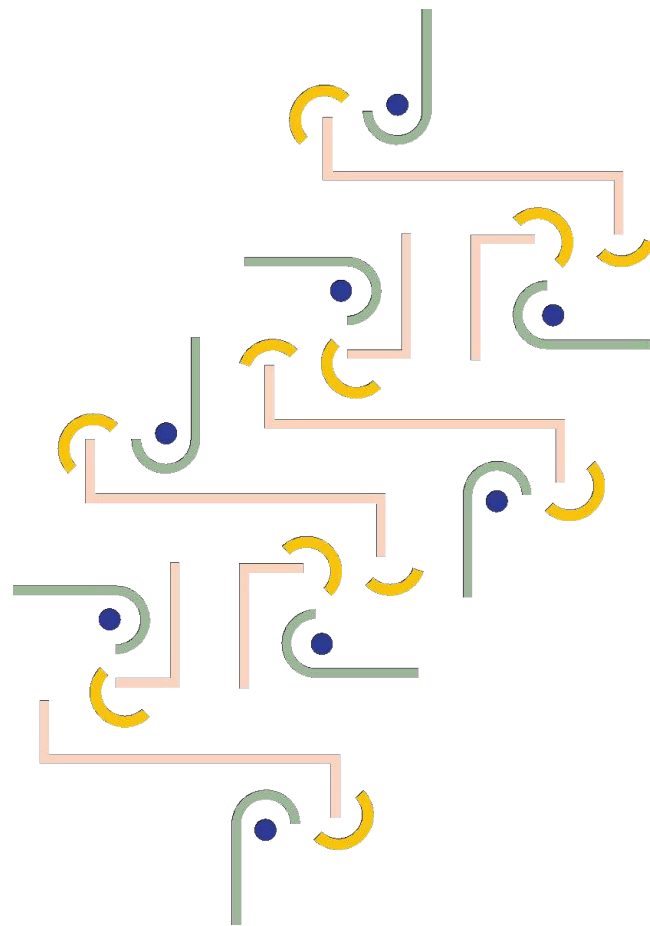


*“Já começamos a inovação. Agora já não dá pra voltar atrás.”*



**OBRIGADO!**

G'NOVA



## 4.7 ANEXO 5a - Oficina de avaliação do ciclo 1



# Boas vindas ao Miro e mural de presença



#cansadomasfeliz

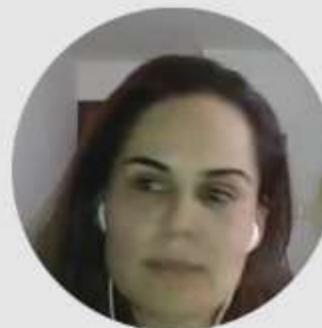
#orgulhosa



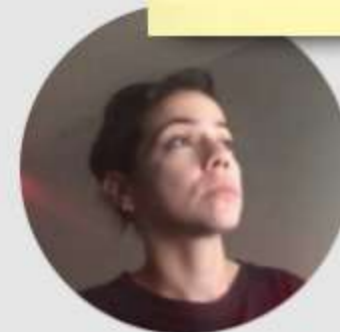
#distraída



#tranquila



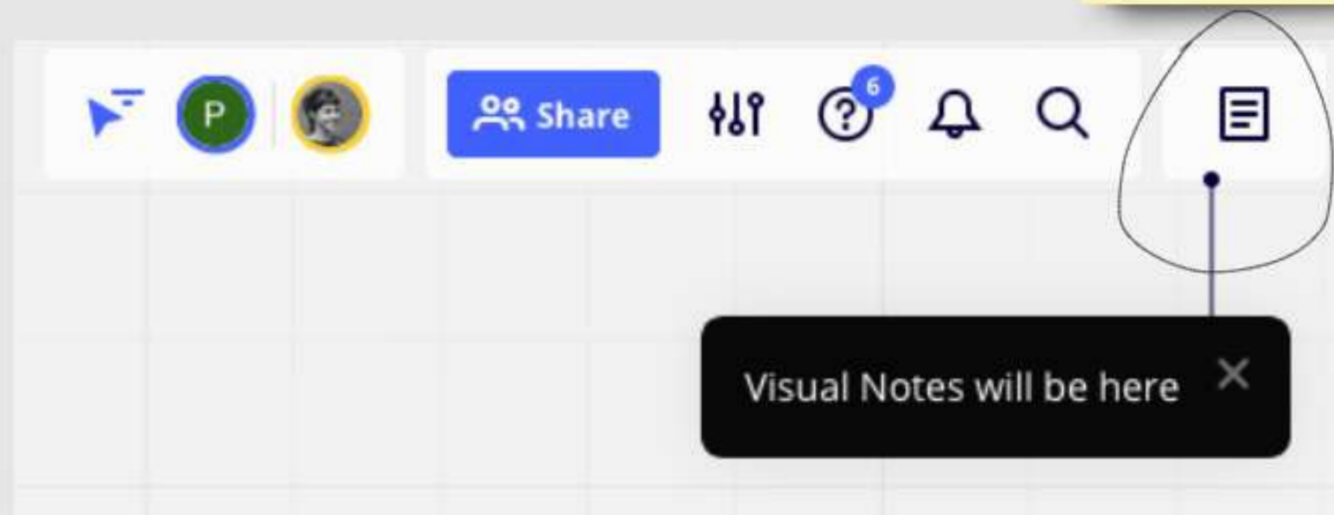
#feliz



#Perdidinha



#curiosa



5.  
Vamos ver nossa agenda do dia.

Essa é a mesa do lobo guará. Vamos começar a oficina aqui, onde vamos trabalhar com foco nos projetos.



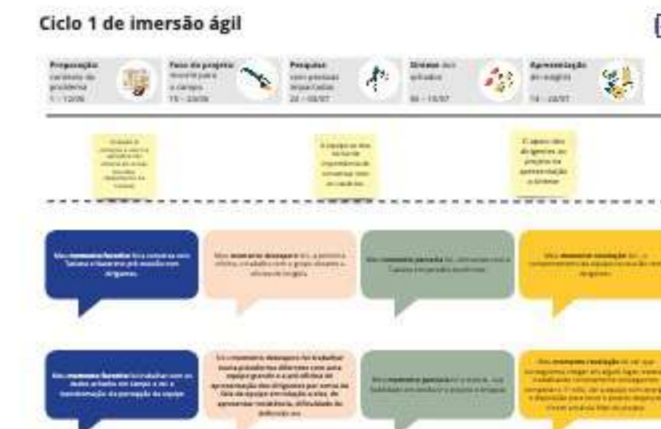
# SEGURADOS



# LA-BORA! gov



# HIDROLOGIQUÊS

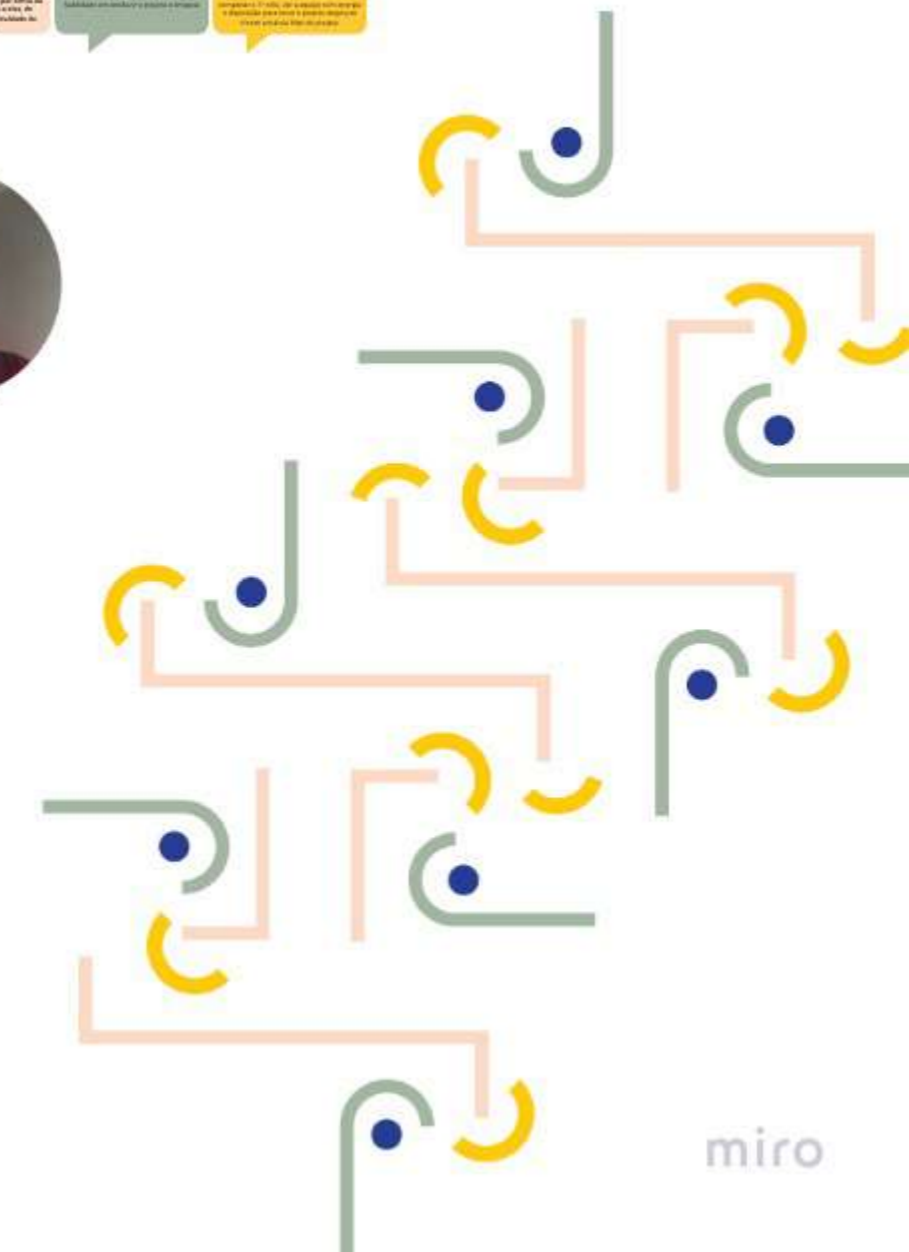
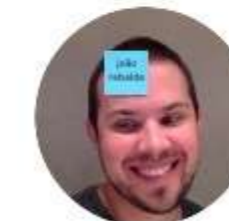


# JANELA



viviane

# PERSÉFONE





# LA-BORA! gov – Ciclo 1 de imersão ágil



**Preparação:**  
contexto do problema  
1 – 12/06



**Foco do projeto:**  
recorte para o campo  
15 – 24/06



**Pesquisa**  
com pessoas impactadas  
22 – 03/07



**Síntese dos achados**  
06 – 10/07



**Apresentação de insights**  
13 – 24/07



Equipe ter feito, por conta própria, o exercício de análise do problema para definir o foco, pois a atividade assíncrona não havia sido realizada coletivamente.

Equipe ter realizado sozinha todas as entrevistas em um dia com registros detalhados.

Áudio da Luana depois da apresentação de insights

Dirigente ter elogiado o trabalho e topado o insight proposto pela equipe.

Meu **momento revelação** foi ter acesso, pela primeira vez, aos registros de todas as entrevistas em um só documento antes de começarmos a geração de insights.

Meu **momento favorito** foi a satisfação da equipe com o mapa do insights: "ver o mapa deu significado ao trabalho"

Meu **momento parceria** foi a equipe do LA-BORA ter ficado conosco no debriefing da apresentação para os dirigentes

# Hidrologiquês – Ciclo 1 de imersão ágil



**Preparação:**  
contexto do problema  
1 – 12/06



**Foco do projeto:**  
recorte para o campo  
15 – 24/06



**Pesquisa**  
com pessoas impactadas  
22 – 03/07



**Síntese dos achados**  
06 – 10/07



**Apresentação de insights**  
13 – 24/07



A equipe já começou a usar o q aprendeu nas oficinas em outras reuniões. (depoimento da Taciana)

A equipe se deu conta da importância de conversar com os usuários.

O apoio dos dirigentes ao projeto na apresentação a síntese

Meu **momento favorito** foi a conversa com Taciana e Nazareno pré-reunião com dirigentes.

Meu **momento parceria** foi...conversas com a Taciana em paralelo às oficinas.

Meu **momento revelação** foi... o comportamento da equipe na reunião com dirigentes.

Meu **momento favorito** foi trabalhar com os dados achados em campo e ver a transformação de percepção da equipe

Meu **momento parceria** foi a márcia, sua habilidade em conduzir o projeto e empatia

Meu **momento revelação** foi ver que conseguimos chegar em algum lugar, estando trabalhando remotamente conseguimos completar o 1º ciclo, ver a equipe com energia e disposição para tocar o projeto daqui pra frente a márcia líder do projeto

# Perséfone – Ciclo 1 de imersão ágil



Servidora aposentada decidiu permanecer no projeto

A pauta passou a ter uma servidora dedicada

Equipe se apropriou o discurso do projeto (ex: João Ambrósio e Evandro na apresentação de insights)

Meu **momento favorito** foi receber o feedback da equipe sobre a pesquisa de campo!

Meu **momento parceria** foi Isa e Josy trabalhando juntas para gerar o mapa de insights enquanto eu precisava me dedicar a outras demandas <3

# Segurado especial - Ciclo 1 de imersão ágil



**Preparação:**  
contexto do problema  
1 - 12/06



**Foco do projeto:**  
recorte para o campo  
15 - 24/06



**Pesquisa**  
com pessoas impactadas  
22 - 03/07



**Síntese dos achados**  
06 - 10/07



**Apresentação de insights**  
13 - 24/07



compromisso da equipe com o projeto: todos fizeram pesquisas, comparecimento nas reuniões mesmo com outras atividades concorrente, melhora do desempenho das tarefas assíncronas

INSS e Judiciário entendendo melhor um ao outro após as entrevistas: falas de defesa mútua frente a terceiros, conversas de parcerias etc

Horizontalidade no grupo: brincadeiras entre as pessoas dos dois poderes durante as reuniões

Meu **momento favorito** foi...ter finalizado o mapa de insight e perceber o quanto caminhamos

Meu **momento parceria** foi...quando o Caio chamou a Isa para moderar a oficina de geração de insights ,a josi fez revisão de 3 roteiros de entrevistas e a rádio janelas

Meu **momento revelação** foi...quando em uma semana que faltou luz, água e a internet estava péssima em casa eu consegui rodar a oficina e não surtar.

# Janela – Ciclo 1 de imersão ágil

## Preparação:

contexto do problema  
1 – 12/06



## Foco do projeto:

recorte para o campo  
15 – 24/06



## Pesquisa

com pessoas impactadas  
22 – 03/07



## Síntese dos achados

06 – 10/07



## Apresentação de insights

13 – 24/07



A equipe se animou a enviar o rádio janela e compartilhar sobre o projeto

A presença das equipes nos gnpapos e relatos de "falas" dos eventos nos projetos

As 4 equipes conseguiram realizar as entrevistas de forma on-line e sem ter alguém do gnova junto

Conseguimos concretizar 4 mapas de insights que ajudaram os dirigentes a escolher focos para as respectivas soluções.

Meu **momento favorito** foi... ouvir os relatos das rádios janelas, especialmente quando trazem "sinais" de mudanças de modelos mentais

Meu **momento parceria** foi... quando conversei com os consultores e com os gerentes de projeto individualmente para pensarmos um formato mais confortável para todos

Meu **momento revelação** foi... chegar ao final e perceber que conseguimos rodar o primeiro ciclo 100% on-line.

# Relação com parceiros

Contato somente por email e zap, as ligações para pessoas chaves foram importantes para entendimento de contexto político

relação com parceiros

Oficinas Online semanais

relação com parceiros

Rodar os projetos com diferentes temas e equipes, que estão nos trazendo diversidade de aprendizados e resultados

relação com parceiros

Fazer uma chamada (acesso aberto e transparente a todos) e trabalhar com equipes que querem montar um lab de inovação

relação com parceiros

Fez falta as conversas casuais, sem um objetivo específico, com trocas mais espontâneas ("conversa de corredor").

relação com parceiros

# Metodologia

Ter uma mesma metodologia base guiando a organização do trabalho em todos os projetos, potencializando as trocas de aprendizados e reflexões

metodologia

Atividades assíncronas em grupo, as equipes acabaram fazendo individualmente.

metodologia

Dúvidas sobre o mesmo trabalho com equipes de tamanhos muito distintos.

metodologia

Fazer o campo de forma remota

metodologia

Delegar 100% a realização das entrevistas

metodologia

Experimentar o método ágil, que nos educou (GNova e parceiros) para o compromisso com agendas e entregas

gestão dos projetos metodologia

Em algumas etapas a orientação metodológica era muito no plano das diretrizes gerais, com poucas opções de ferramenta e dinâmica

metodologia

Sair da postura do GNova como ator neutro que não intervém em nada nas discussões

metodologia

Acomodar a complexidade (temas, equipes) de alguns projetos em ritmo ágil e remoto.

metodologia

# Gestão dos projetos

Estar em dois projetos ao mesmo tempo

gestão dos projetos

Rodar os 4 projetos com cada gerente empoderado(a) como principal responsável por um deles

gestão dos projetos

Liberdade para cada gerente realizar adequações metodológicas

gestão dos projetos metodologia

Rodar 4 projetos simultaneamente em imersão ágil (rodar 4 simultâneos; ter pontos de troca no decorrer do projeto; ter ou não um segundo olhar da equipe acompanhando o projeto)

gestão dos projetos

Respeito ao tempo possível de cada projeto para cumprimento das etapas

gestão dos projetos

Ter consultores externos para nos apoiar no processo e nos manter reflexivos e executivos.

gestão dos projetos

Ter uma liderança com escuta sensível e disposta a nos manter como espaço de exceção, de inspiração.

gestão dos projetos

Ter 4 projetos simultâneos e de forma ágil - possibilita troca e aprendizado para a equipe.

gestão dos projetos

Ter uma pessoa acompanhando dois projetos sem ser titular de nenhum e tendo outras atividades para se dedicar

gestão dos projetos

Ter uma equipe comprometida com as entregas e parceira nas dificuldades.

gestão dos projetos

# Capacidades

Rádio Janela, permitiu troca de experiências e aprendizados

capacidades metodologia

A sintonia e abertura da equipe em compartilhar aprendizados, dificuldades e angústias, tanto pela rádio janelas, encontros semanais etc.

capacidades

Os gnpapos temáticos

capacidades

Capacidade de formatação dos materiais

capacidades

Supor que uso de ferramentas digitais não exigia uma orientação específica (A aula do Rafa foi fundamental!)

capacidades



# O que de mais valioso eu levo para o ciclo 2?

Vínculo  
com a  
equipe

Escreva  
aqui

Colabora-  
ção exige  
doação e  
desapego

Escreva  
aqui

Rádio  
Janelas

Aperfeiçoar  
o papel de  
moderação  
- permitir  
não ter o  
controle  
de tudo

Escuta  
contínua e  
apoio  
necessário  
para os  
gerentes

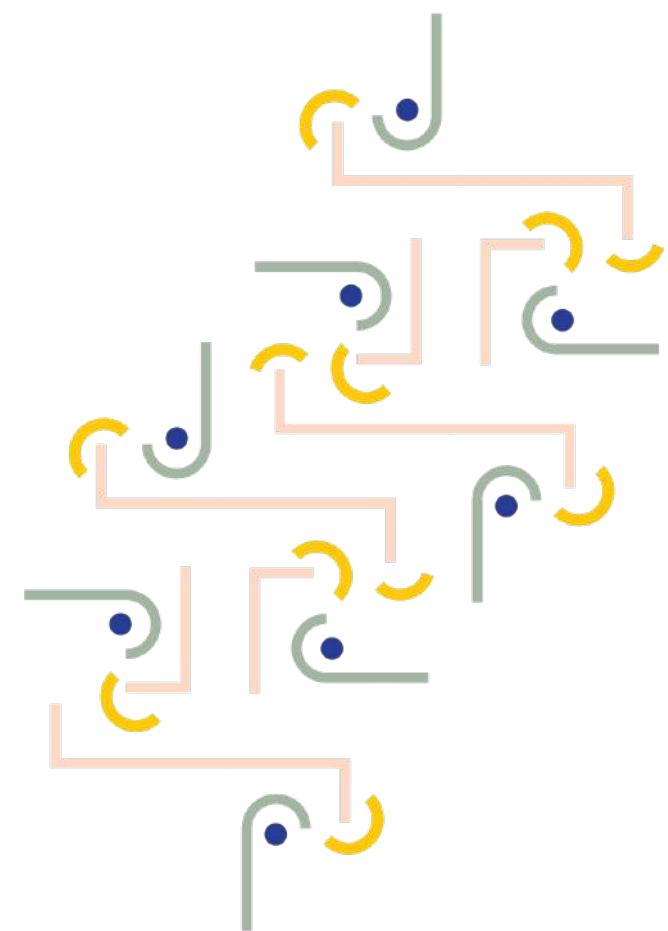
Espaço para  
expor  
dificuldades  
e angústias  
e realizar  
ajustes  
durante o  
processo



## 4.8 ANEXO 5b - Oficina de avaliação do ciclo 2

**Essa é a mesa do lobo guará.**

Vamos começar a oficina aqui,  
onde vamos trabalhar com  
foco nos projetos.



# Check-in

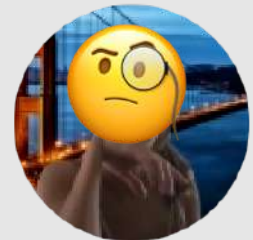
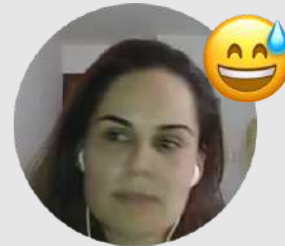
1.

Vamos duplicar nossas caras e colar aqui neste mural.



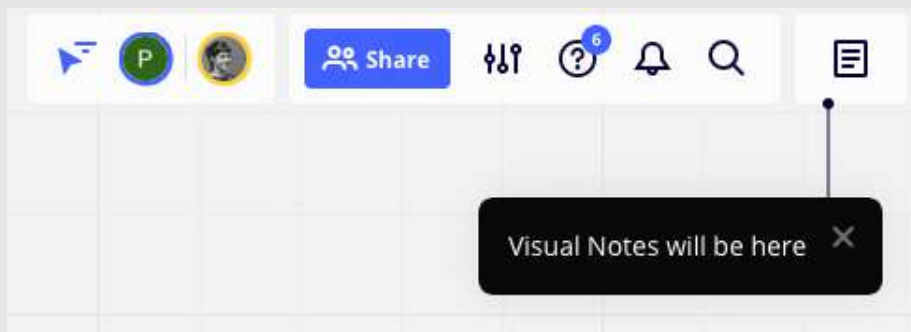
2.

Vamos registrar com um emoji como vc está no final do Janela e posicionar em cima da sua carinha no mural.

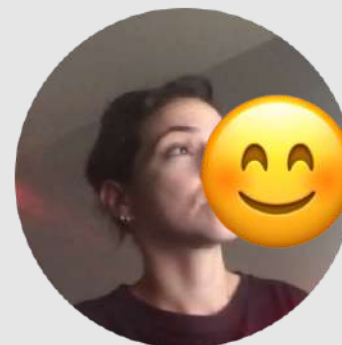


3.

Vamos ver qual é a agenda de hoje.



a





# LA-BORA! gov – Ciclo 2 de imersão ágil



- Entendimento do conceito do protótipo, que o objetivo é testar e aprender.
- Incorporação dos aprendizados (metodologia, materiais, síntese e apresentação visual de ideias)
- Assumiram o desenvolvimento e implementação, entenderam que dependerá da equipe e de novos parceiros.
- Satisfação da equipe com o processo de imersão ágil e com o alcance do objetivo do projeto.
- Maturidade que a equipe foi adquirindo ao longo do ciclo.
- Material limpo, fazendo sentido e "bonito de se ver" - entrega qualificada

Meu **momento favorito** foi a elaboração conjunta dos protótipos, teste e teste em si, porque nesse momento foi possível concretizar a ideia do conceito e de como é possível partir para o teste com algo experimental e ter tantos feedbacks excelentes, que qualificam a proposta de intervenção.

Meu **momento favorito** foi a ideação, pois os requisitos foram bem detalhados, teve boas referências, apoio externo dos free-las e o fio funcionou bem.

# Hidrologiquês – Ciclo 2 de imersão ágil



**Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08



**Foco:** *conceito, protótipos + preparação testes*  
10 – 21/08



**Testes com pessoas que importam**  
24 – 02/09



**Síntese**  
*consolidação de resultados*  
02/09 – 11/09



**Apresentação e avaliação**  
14/09 – 25/09



A equipe colocando em práticas o que aprenderam durante o projeto

Diminuição de resistência de alguns membros

Relato do dirigente ao dizer que as falas importam

A equipe seguindo os princípios da linguagem simples

Meu **momento favorito** foi o momento de inspiração e ideias, busca de referências, a equipe empolgada na busca por referências. Definição do conceito foi interessante o orgulho da equipe

Meu **momento favorito** foi a oficina de geração de ideias, de referências em que eles trouxeram muitas referências e a equipe estava bem participativa. Clima bom

# Perséfone – Ciclo 2 de imersão ágil



**Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*  
27/07 – 07/08



**Foco:** *conceito, protótipos + preparação testes*  
10 – 21/08



**Testes** *com pessoas que importam*  
24 – 02/09



**Síntese**  
*consolidação de resultados*  
02/09 – 11/09



**Apresentação e avaliação**  
14/09 – 25/09



Disposição do dirigente em alocar mais recursos para a pauta

Projeto rodou mesmo sem gerente

Menção ao projeto em entrevista à Globo News

Meu **momento favorito** foi ver que o projeto andou mesmo com o gerente fora

# Segurado especial – Ciclo 2 de imersão ágil

**Preparação:**  
inspirações e  
ideias iniciais  
27/07 – 07/08



**Foco:** conceito,  
protótipos +  
preparação testes  
10 – 21/08



**Testes com**  
pessoas que  
importam  
24 – 02/09



**Síntese**  
consolidação de  
resultados  
02/09 – 11/09



**Apresentação  
e avaliação**  
14/09 – 25/09



Equipe  
teve  
ideias

a partir das ideias  
começaram a  
perceber a  
conjuntura e se  
manter imerso no  
tema

Capacidade da  
equipe de expor  
descontentame  
ntos e rever  
rotas

Momento da ideação, pensar possibilidades de  
solução



## Metodologia utilizada: O que aprendemos?

Aprendemos na prática a diferença entre protótipo e piloto

metodologia

Aprendemos que o laboratório realmente ainda tinha deficiências metodológicas no "segundo diamante" e conseguimos atacá-las.

metodologia

Aprendemos a fazer projeto de forma remota e usando atividades assíncronas

metodologia

Aprendemos que é possível realizar projetos remotamente com igual qualidade!

metodologia

Que tocar um projeto desse é ter de gerir e refletir sobre muita informação para ir ajustando os rumos e é bom poder compartilhar esse processo com pelo menos mais uma pessoa para não ficar presos nos nossos vieses

metodologia

Clínicas foram uma excelente oportunidade para reflexão dos gerentes dos projetos e para qualificar cada encontro com a equipe parceira

metodologia

Dá para orientar projetos pela oferta, ao invés de pela demanda.

metodologia

Projetos ágeis exigem clareza de objetivos (repassar conhecimento? idear? testar?) e esforço dedicado de recursos (agenda, equipe)

metodologia

Clareza no objetivo de cada oficina com a equipe parceira faz toda diferença e preparação prévia (material, método, fio lógico) faz toda diferença.

metodologia

Preparação e registros exigem tanto ou mais trabalho (como no caso do remoto) do que as atividades centrais (oficinas)

metodologia

Diário de bordo ajuda a manter os registros das fases do projeto.

metodologia

A troca entre os gerentes dos projetos enriquece a iniciativa e gera muito aprendizado coletivo.

metodologia

Áudios de zap são mais eficazes, rápidos e recorrentes para compartilhar projetos que esperar um momento específico de reuniões.

metodologia

Aprendemos a realizar avaliações e gerir melhor o conhecimento produzido.

metodologia

Mais uma vez, foi possível tocar o projeto de forma remota e assíncrona e com excelente qualidade

metodologia

A imersão ágil permite ter foco e objetivo nas oficinas, no que é apresentado, cronograma etc.

metodologia

Tocar projeto de forma remota significa assumir mais protagonismo e trabalho do que no modelo presencial (mapa de insights e prototipação, por exemplo). Ou seja é distinto o papel das partes do presencial para o remoto.

metodologia

Ter apoio externo para apoiar no desenvolvimento de metodologias é um ganho gigante em escala e agilidade

metodologia

Rádio Janelas é uma excelente metodologia para gestão de conhecimento

metodologia

A preparação das oficinas exigiam muito mais que outros momentos

metodologia

Equipes engajadas proporcionam um valioso potencial para o projeto

metodologia

A imersão ágil permite ter foco e objetivo nas oficinas, no que é apresentado, cronograma etc.

metodologia

Novas maneiras de compartilhar aprendizados entre a equipe!

metodologia

A importância de um bom foco!

metodologia

Importância de alinhar previamente e gerir as expectativas das equipes.

metodologia

Equipe fixa e operante contribui para a evolução crescente e constante das atividades, pois permite o acúmulo de conhecimento e experiência

metodologia

Importância de definição clara de quem é o gerente do projeto.

metodologia

Aprendemos a fazer de forma remota coisas que, a princípio, só seria possível presencialmente (teste, ideação, prototipação etc)

metodologia

Diálogos de longo prazo funcionam melhor para capacitar equipes.

metodologia

Mais uma vez, foi possível tocar o projeto de forma remota e assíncrona e com excelente qualidade

metodologia

# Geração de capacidades: O que aprendemos?



Equipe Gnova aprendeu a tocar projetos de forma remota com qualidade e prazos definidos.

capacidades

Equipe Gnova aprendeu demais com o segundo diamante.

capacidades

O Inovaflux foi uma experiência rica e de sucesso para repensar os Gnpapos mas não parece ter cumprido a função que foi inicialmente pensada para o janelas em algumas equipes.(depende do perfil).

capacidades

A geração de capacidades nas equipes, quando elas não possuem um contato prévio com a inovação ou uma cultura mais rígida, exige um trabalho a parte envolvendo também conceitos que deem mais significado a prática

capacidades

Equipe parceira, mesmo já trabalhando com inovação, aprendeu a confiar no processo

capacidades

Equipes parceiras cumpriram a etapa da pesquisa de campo, mas sinto que não estava 100% preparada para tocar essa etapa sozinha e coisas valiosas podem ter se perdido.

capacidades

No meio remoto, tivemos de internalizar algumas atividades que normalmente teriam sido desenvolvidas pelas equipes. Isso pode ter prejudicado a geração de capacidades.

capacidades

Habilidades de facilitação remota

capacidades

Ter paciência para o "decantar" dos projetos.

capacidades

Aprendemos que comunicação é chave em qualquer projeto e no remoto isso toma uma dimensão infinitamente maior

capacidades

O que é iteração na prática

capacidades

Percepção do que não necessariamente é dito e observação da "temperatura" da equipe parceira é muito importante.

capacidades

O grupo do GNova pode trabalhar com imersão ágil

capacidades

Trabalhar de forma ainda mais assertiva por conta dos desafios que o trabalho remoto impõe

capacidades

Aprendemos sobre linguagem simples e design de serviços.

capacidades

Trabalhar todo mundo na mesma página, embora nem sempre ao mesmo tempo.

capacidades

Evitar retrabalho, com objetos 'multipropósito' - apresentação que é material de oficina que é relato de caso que é divulgação para parceiro que é ...

capacidades

Aprendemos a conectar melhor 'imersão ágil' com o 'duplo diamante'

capacidades

Equipe parceira adquiriu mais clareza sobre a estruturação de projetos futuros, uso de métodos e documentação de processos.

capacidades

Tocar vários projetos ao mesmo tempo permitiu a troca de conhecimento, aprendizado e implementação mais ágil

capacidades

É bom ter uma base metodológica comum, mas temos que estar atentos às peculiaridades de cada equipe, cada projeto. Para alguns orientações gerais vão funcionar, para outros teremos que desenhar e para outros pegar na mão.

capacidades

# Gestão do conhecimento: O que aprendemos?



Gestão do conhecimento (erros e acertos) é chave nos projetos, criam motivação, evitam erros, estimulam inovações e criam pequenos espaços de reflexão

gestão do conhecimento

A Gestão do conhecimento ao longo do projeto deu muito valor prático ao compartilhamento.

gestão do conhecimento

Ter método, ferramenta e estímulo (contexto remoto) para registrar o conhecimento é fundamental, esse conteúdo serve de matéria-prima para revisões, avaliações, publicações futuras...

gestão do conhecimento

Grande parte da documentação dos projetos no remoto vem de forma quase automática fruto da realização dos trabalhos com as equipes parceiras.

gestão do conhecimento

O diário de bordo foi uma ferramenta muito útil para a equipe do GNova, mas "não pegou" para a equipe parceira.

gestão do conhecimento

Ter relatórios de cada etapa que reúna o que foi feito, os slides, os compilados ajudam demais os projetos futuros

gestão do conhecimento

Agora temos material para fazer um livrinho sobre ideação, protótipo e teste

gestão do conhecimento

Os rádios janelas servem não apenas para o compartilhamento durante o projeto com os demais gerentes mas é uma super fonte de informação para os futuros projetos

gestão do conhecimento

Rádio Janela é ótima forma de gestão do conhecimento 'a quente'.

gestão do conhecimento

Diálogo frequente sobre os temas de forma transversal (Rádio Janela, Clínica) permite que as pessoas tenham conhecimento / se envolvam com projetos que não gerenciam

gestão do conhecimento

Diário de Bordo foi um excelente instrumento para manutenção das impressões dos gerentes ao longo do desenrolar dos projetos.

gestão do conhecimento

Trabalhar colaborativamente no Google Suite faz toda a diferença: fácil recuperar informações e sem risco de várias versões do mesmo arquivo

gestão do conhecimento

Desafio de compartilhar experiência com outras equipes da Diretoria - o quanto erros e acertos dos outros podem informar o aprendizado, o quanto nosso aprendizado pode informar os outros?

gestão do conhecimento

Desafio (e oportunidade) de compartilhar conhecimento com quem não fez parte dos projetos. Cabe um painel/repositório de documentos de projetos em "imersão ágil"?

gestão do conhecimento

O registro no on-line é mais automático (não temos que digitar post-its)

gestão do conhecimento

O meio remoto representou um salto gigantesco em gestão do conhecimento! Nunca mais tivemos de digitar post-its.

gestão do conhecimento

Muito bom realizar avaliações em checkpoints estratégicos

gestão do conhecimento

Fellows Janela - grupo entre eles, chamar para atividades especiais, colocar como 'embaixador' em eventos, explicarem seus casos, etc.

relação com parceiros

Sinalizar o que a Enap pode oferecer em cursos, manter eles no nosso mailing list. de atividades do Gnova (gnipapo, semana de inovação etc) e estimular a participação na Rede Inovagov

relação com parceiros

O vínculo nasceu com a chamada mas ocorreu antes do janelas, em gnpapos, em apresentações do Gnova em eventos.

relação com parceiros

Inserir as equipes na rede Inovagov, tornando-os participantes ativos

relação com parceiros

Participantes ativos de uma comunidade de inovação

relação com parceiros

## Relação com parceiros: Como nasce e como evolui o vínculo com a equipe?

Transformar em relação de 'serviço' gerenciada por outras áreas - oficinas específicas por meio de TED, por exemplo.

relação com parceiros

Encontros esporádicos para apoiar unidades de inovação eu estão se formando e que possam trazer questões pontuais

relação com parceiros

Manter vínculos por meio de mentorias mais esporádicas para criação de unidades de inovação dentro dos órgãos

relação com parceiros

Evoluir de "mentoria de projeto de inovação" para "mentoria de organização de inovação".

relação com parceiros

Clareza de catalogação / enquadramento é relevante, para dentro (equipes, ENAP), para fora (parceiros, academia, público alvo)

portfolio

Critério político e também interesse de aprendizado devem se equilibrar para seleção de projetos. No interesse de aprendizados cabe a equipe definir o que acha importante explorar. Design de serviços? Ciência de dados/evidências?

portfolio

Pensar de maneira sistêmica no contexto / desenho dos projetos.  
(encontrar qual nível de interferência - produto/serviço - que gera impacto sistêmico)

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Priorizar projetos no nível do serviço (construir capacidade do laboratório nessa área)

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

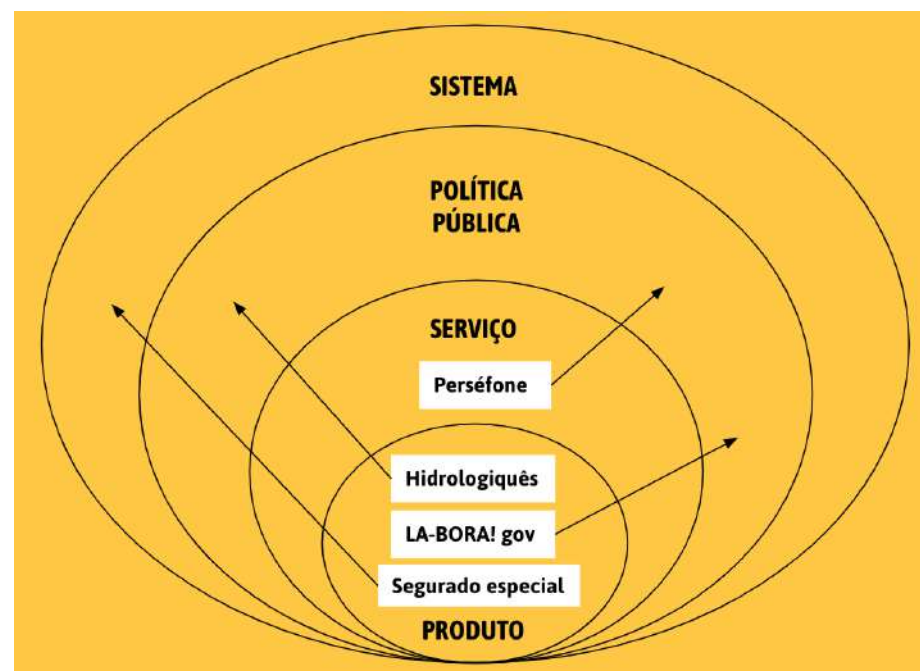
Conjunto de projetos em um determinado sistema - para gerar mudanças mais significativas.

portfolio

Chamados com agendas temáticas próprias, pensando na transversalidade/metodologia: Insights comportamentais? linguagem simples? Design de serviços? mudança sistêmica?

(ver o que está sendo feito na Enap - Avaliação Express (pesquisa)? Chamado de desenho de políticas para Covid (CGGOV)? Desafios- CGCON? Design de interfaces - CGGOV? Dados - CGDADOS?)

portfolio



## Como enquadrar novos projetos para compor o portfólio do GNova?

#### 4.9 ANEXO 5c – Oficina de avaliação do processo (equipe parceira ANA)

9 de outubro de 2020

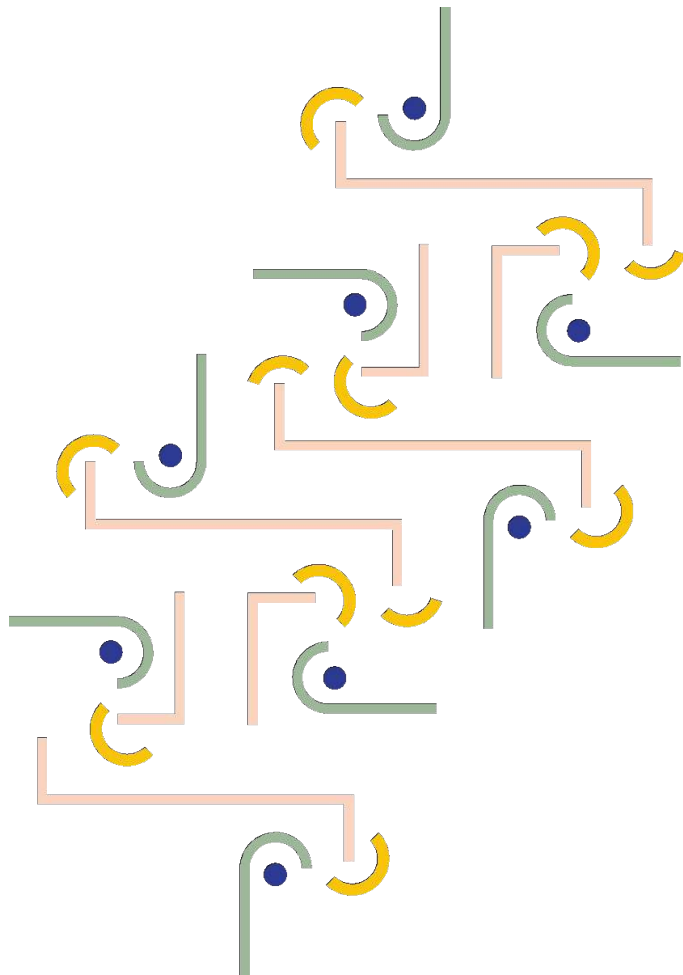
# JANELA GNOVA

Projeto 2

## INOVAÇÃO EM ATOS NORMATIVOS

### Avaliação do processo

Apoio metodológico  
**Caio Werneck**



## **AGENDA**

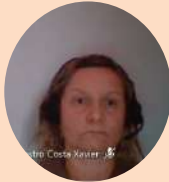
09/10,  
10h00-11h30

1. **Recapitulação do projeto** (10 min)
2. **Etapas marcantes** (10 min)
3. **Aprendizados individuais** (30 min)
4. **Aprendizados da equipe** (15 min)
5. **Que tal...** (10 min)
6. **Conversa final** (15 min)



# 1. RECAPITULAÇÃO DO PROJETO

# A EQUIPE



Andréia



Bruna



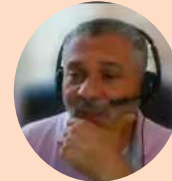
Daniel



Danielle



Gonzalo



Marco



Mariana



Nazareno



Raquel



Roxane



Taciana



Viviane



Vivyanne



Márcia



Marina



Caio

## CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 – 17/07

**1. Preparação:**  
*contexto do problema*

**2. Foco do projeto:** *recorte para o campo*

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com usuários e especialistas

**4. Síntese** dos achados

**5. Apresentação de insights**



## CICLO 2 (foco em *fazer*) – 27/07 – 24/09

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*

**7. Foco:** *conceito, protótipos + preparação*

**8. Testes** com pessoas que importam

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*

**10. Apresentação final**

## 2. ETAPAS

Quais foram as **etapas mais marcantes** do processo?

Utilize o slide com o seu nome para registrar.

**(10 min.)**

# Exemplo

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para **verde!**

### Etapa favorita

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com  
usuários e  
especialistas

**Por quê?**  
*(2 pontos de destaque)*

1. Conversar com usuários abriu nossa cabeça.

2 ....

### Etapa que menos gostou

**2. Foco do projeto:** *recorte para o campo*

**Por quê?**  
*(2 pontos de melhoria)*

1. Difícil escolher um foco e abrir mão de outros.

2. ....

# Pessoa 1

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para **verde!**

### Etapa favorita

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com usuários e especialistas

**Por quê?**  
(2 pontos de destaque)

1. Oportunidade de entender melhor a visão do usuário da norma
2. Receber observações que usualmente não chegam a outros setores da ANA

### Etapa que menos gostou

**10. Apresentação final**

**Por quê?**  
(2 pontos de melhoria)

1. Senti falta de ter uma consolidação mais clara dos nossos aprendizados
2. Poderia ter algo mais tangível para apresentarmos como resultado

# Pessoa 2

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para verde!

Terminei!

### Etapa favorita

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com usuários e especialistas

**Por quê?**  
(2 pontos de destaque)

1. Foi muito interessante observar a visão de cada um e ouvir críticas e sugestões;
2. Me fez entender, na prática, o quão diferentes são os usuários regulados pela ANA.

### Etapa que menos gostou

**5. Foco:** conceito, protótipos + preparação

**Por quê?**  
(2 pontos de melhoria)

1. Escolher apenas uma dentre todas as problemáticas que surgiram ao longo do projeto.
2. Sensação de ter deixado para trás coisas importantes.

# Pessoa 3

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

**Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para verde!**

**Terminei!**

### Etapa favorita

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*

**Por quê?**  
*(2 pontos de destaque)*

1. criatividade e liberdade para propor idéias
2. as idéias já estão na cabeça das pessoas, bastando condições de fazer

### Etapa que menos gostou

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com usuários e especialistas

**Por quê?**  
*(2 pontos de melhoria)*

1. Se preparar melhor para as entrevistas.
2. explorar extrair mais as visões, opiniões, sentimentos dos usuários e especialistas



# Pessoa 4

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

**Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para verde!**

**Terminei!**

### Etapa favorita

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*

#### Por quê?

*(2 pontos de destaque)*

1. Me permitiu ter um olhar macro dos pontos discutidos ao longo de todo o processo, pois iniciei a participação somente no 2º ciclo.
2. Foi possível conhecer algumas das nuances da instituição

### Etapa que menos gostou

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*

#### Por quê?

*(2 pontos de melhoria)*

1. Não foi possível absorver o conhecimento, estava recém chegada e deslocada quanto à todas as fases que já haviam sido desenvolvidas.
- 2.

# Pessoa 5

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para **verde!**

**Terminei!**

### Etapa favorita

**3. Pesquisa:**  
entrevistas com usuários e especialistas

#### Por quê?

*(2 pontos de destaque)*

1. Coletar as impressões de externos, o que baliza muito o caminho a trilhar.
- 2.

### Etapa que menos gostou

**5. Apresentação de insights**

#### Por quê?

*(2 pontos de melhoria)*

1. Dificuldade de definir as ideias como insights razoavelmente aplicáveis
- 2.

# Pessoa 6

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

**Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para verde!**

### Etapa favorita

**6. Preparação:**  
*inspirações e ideias iniciais*

**Por quê?**  
*(2 pontos de destaque)*

1. levantar ideias e possibilidades dá um ânimo e abre um mundo de possibilidades de melhorias, sobretudo com equipe diversificada
2. Já tínhamos alguma maturidade no projeto, muito aprendizado já acumulado

### Etapa que menos gostou

**7. Foco:** *conceito, protótipos + preparação*

**Por quê?**  
*(2 pontos de melhoria)*

1. Foram dois focos no protótipo e foco no documento foram duas escolhas difíceis
2. senti que estávamos abrindo mão de muita coisa

# Pessoa 7

## Quais foram as etapas mais marcantes do processo?

Indique ao lado a sua etapa favorita e a etapa que menos gostou.

Ao terminar, mude o plano de fundo do slide para **verde!**

### Etapa favorita

**8. Testes** com pessoas que importam

**Por quê?**  
(2 pontos de destaque)

1. é decisiva
2. é inovadora (porque nunca pensamos nisso antes?)

### Etapa que menos gostou

**9. Síntese:**  
*consolidação de resultados*

**Por quê?**  
(2 pontos de melhoria)

1. é difícil e trabalhosa
2. é uma etapa sem fim

## 3. APRENDIZADOS INDIVIDUAIS

Quais foram seus **3 principais aprendizados** desde que começou o projeto?

Faça o registro no slide com o seu nome.

**5 min** para escrever

**2 min** por pessoa para compartilhar

# Pessoa 1

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

**1. Como funciona uma metodologia de um processo de inovação na prática**

**2. Um processo colaborativo com participantes de diferentes áreas da ANA é extremamente rico**

**3. Aprofundar os conhecimentos sobre linguagem simples**

## Pessoa 2

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

**1.** Ter contato com pessoas da ANA que eu não conhecia, foi interessante ver a visão delas sobre a Agência.

**2.** Entender, na prática, o quão diferentes são os usuários regulados pela ANA.

**3.** Descobrir a importância da linguagem simples e a diferença que ela pode fazer na vida do usuário.

# Pessoa 3

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

**1.** Para inovar é preciso método e por a mão na massa. Ter idéias isoladas, querer inovar só com palavras, discursos, etc... não funciona. Tem que ter método e executar.

**2.** Ferramentas que geram inovação: templates, modelos, cartões, fichas e tudo mais.

**3.** Princípios da linguagem simples como uma temática que precisamos no dedicar enquanto agentes públicos.



# Pessoa 4

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

1. Conhecer e participar ativamente de um projeto de inovação, que estimula a liberdade das ideias, algo não muito bem aceito no dia a dia das organizações.

2. Entender que temos várias formas de nos comunicar com a sociedade, necessitando olhar os diversos públicos sem perder a qualidade da informação.

3. Interação com as diversas áreas e maior entendimento da organização.

# Pessoa 5

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

**1.** Como trabalhar com protótipo de testagem

**2.** Pensar fora da caixinha - processo de inovação

**3.**  
Trabalho com linguagem simples para documentos

# Pessoa 6

Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?

1. **Metodologias de inovação (ciclos de imersão ágil) .**  
**Destaque:** O processo para organização dos aprendizados, com levantamento de hipóteses, testes (registro das falas) e sistematizações... usando ferramentas ágeis.

2. **linguagem simples**

3. **aprender a trabalhar de forma colaborativa e remota**

# Pessoa 7

**Quais foram seus 3 principais aprendizados desde que começou o projeto?**

**1. técnicas de linguagem simples**

**2. inovação não é envolve somente tecnologia**

**3. conciliar os diferentes pontos de vistas** nas etapas do trabalho

## 4. APRENDIZADOS DA EQUIPE

Quais foram os **5 principais aprendizados** do projeto enquanto equipe?

Tentem pensar em:

- novos conteúdos, entendimentos
- novos comportamentos, relacionamento
- novos métodos, práticas

Utilizem os slides a seguir para registrar.

**(10 min.)**

## Quais foram os **principais aprendizados** do projeto enquanto equipe?

Gonzalo  
Método ágil  
Linguagem simples  
Modelo de entrevistas  
Trabalho em ambiente virtual  
**Design etnográfico**

Taciana: metodologias ágeis de inovação

Raquel - linguagem simples

Mariana: a riqueza do trabalho em equipe com representantes de diversas áreas

Danielle: linguagem simples e trabalho em equipe com pessoas de diferentes áreas

Daniel: metodologia ágil em inovação e prototipagem

Viviane - metodologia de inovação, que tem por base o trabalho coletivo tanto interno da instituição como externo (junto aos usuários de água)

- Uso de ferramentas colaborativas
- Inovação é método e por a mão na massa
- Equipes multidisciplinares é uma boa prática

## Quais foram os **principais aprendizados** do projeto enquanto equipe?

1. **Linguagem simples** (aplicação mais transversal, além da inovação; diagnóstico dos atos normativos da ANA; conceito a ser expandido dentro da instituição; “é que nem aula de pilates, parece simples mas não é”. não é só fazer, tem que estudar; tem que ser uma prática)
2. **Metodologia ágil** (ouvir quem vai usar – etapa muito valiosa)
3. **Trabalho em equipes multidisciplinares**
4. **Trabalhar com ferramentas colaborativas**
5. **Desmistificar o conceito de inovação**

## 5. QUE TAL...

Considerando o que vocês não gostaram, o que não funcionou tão bem, **quais seriam as sugestões de melhoria para o GNova?**

Utilize o slide a seguir para registrar.

**(10 min.)**



## Quais **sugestões de melhorias** para o GNova?

Conhecer as outras equipes no antes e no depois

Aumentar os prazos entre as atividades, especialmente durante esse período de pandemia

Frequência das reuniões....uma vez por semana, tornou o processo longo

-Algumas etapas de consolidações foram executadas diretamente pelos membros do GNova, sem a presença do restante da equipe do projeto.

Apresentar cronograma mais detalhado das reuniões. No início do projeto não tínhamos tanta clareza da disponibilidade semanal para oficinas.

-Cronograma do projeto muito apertado, condicionando o detalhamento e a preparação de algumas atividades.

Cronograma de execução do projeto melhor definido de acordo com a complexidade de execução das etapas

senti falta de um produto final além da capacitação

Ter uma etapa para equipe aprender a desenvolver habilidades de consolidação das informações

# 6. CONVERSA FINAL

# OBRIGADA!

**Márcia Knop** – marciaknop@enap.gov.br

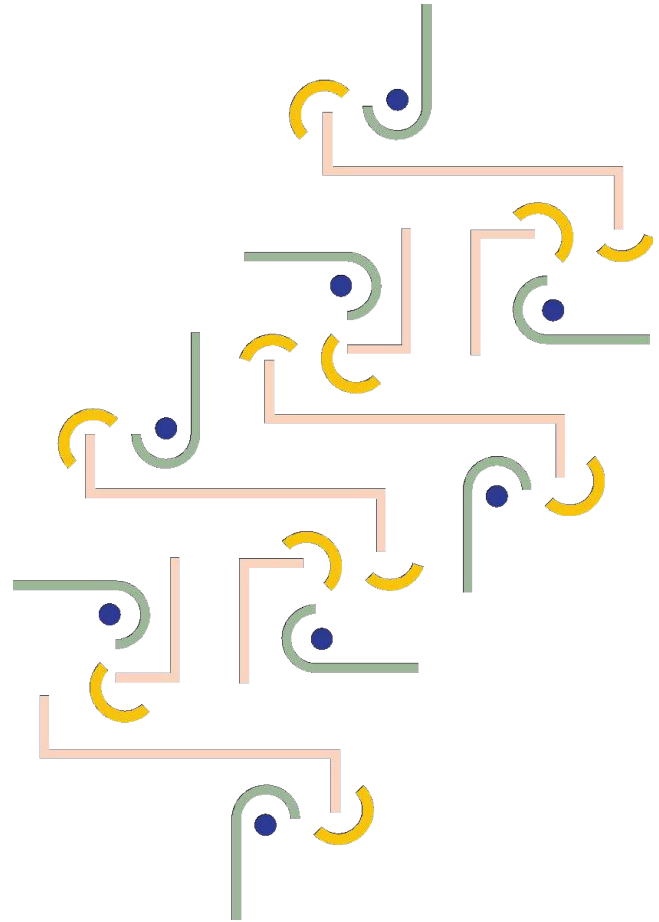
**Marina Lacerda** – marina.lacerda@enap.gov.br

**Caio Werneck** – caiowerneck@gmail.com

[gnova.enap.gov.br](http://gnova.enap.gov.br)



GNOVA



**Escola Nacional de Administração Pública****Presidente**

Diogo Godinho Ramos Costa

**Diretora de Inovação e Gestão do Conhecimento**

Bruna Santos

**Coordenadora-Geral de Inovação**

Marizaura Camões

**Equipe do projeto – GNova**

Márcia Knop

Marina Lacerda

**Equipe do projeto – Agência Nacional de Águas**

Andréia de Castro Costa Xavier

Bruna Craveiro de Sá e Mendonça

Daniel Cardim Gama

Danielle Peres Gonzaga Moura

Gonzalo Álvaro Vázquez Fernandez

Marco Antônio Silva

Mariana Schneider

Nazareno Araújo

Raquel Scalia Alves Ferreira

Roxane Pinheiro Alves

Taciana Neto Leme

Viviane dos Santos Brandão

Vivyanne Graca de Melo

**Consultores PNUD**

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA

