



RELATÓRIO

Projeto 3: Perséfone

Produto da Etapa 1:

Imersão na realidade

Este documento traz definições do problema e contexto, bem como da metodologia que será utilizada na pesquisa.

Isabella Brandalise

Consultora em design

Julho 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 | 1. <u>Demanda apresentada</u> |
| pág. 4 | 2. <u>Trabalho desenvolvido</u> |
| pág. 15 | 3. <u>Resultados</u> |
| pág. 16 | 4. <u>Anexos</u> |

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 Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SENASP/MJSP), cujo objetivo inicial era contribuir para aumentar a eficiência na identificação e investigação de pessoas desaparecidas. Além disso, por meio da participação no processo e experimentação de metodologias, o projeto visa a apoiar o desenvolvimento de competências da equipe participante. Dessa forma, se juntaram à equipe de projeto integrantes da Subsecretaria de Planejamento e Orçamento da Secretaria Executiva também do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SPO/SE/MJSP).

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 SENASP.

Na presente etapa de projeto – relativa à imersão na realidade –, o apoio consistiu na **definição inicial do problema, análise de contexto**, e definição da **metodologia a ser utilizada na pesquisa**.

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

2. TRABALHO DESENVOLVIDO

2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

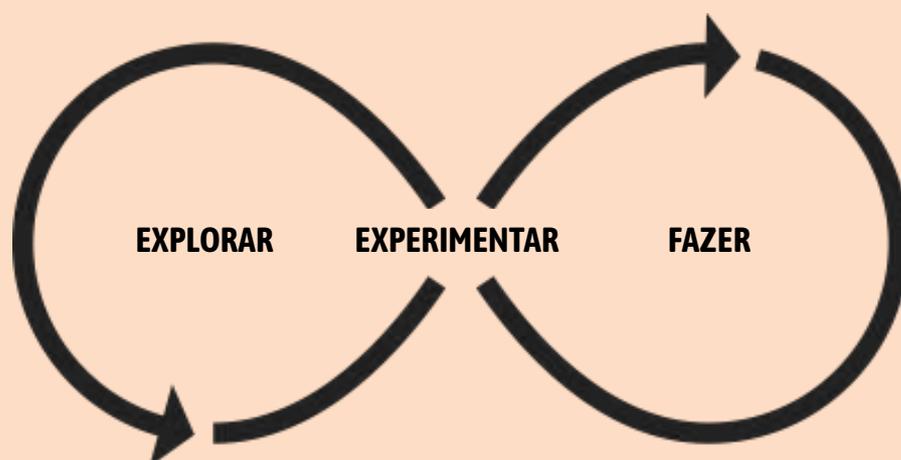
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

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.

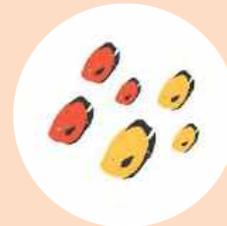
1. Preparação:
contexto do problema

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

3. Pesquisa com pessoas impactadas

4. Síntese dos achados

5. Apresentação de insights



Metáfora do mergulho aplicada às etapas da 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 1 e 2, com a definição do problema e análise do contexto, bem como o início da 3, com a definição metodológica e preparação para a pesquisa.

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 dois 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 sessões foram voltadas para a **definição inicial do problema**, partindo da análise de elementos de contexto e mapeamento do conhecimento existente. Foi possível, então, definir um foco para a pesquisa de campo.

Assim, o objetivo 2 se voltou para a **definição da metodologia de pesquisa**, e consistiu na preparação para coleta de relatos de pessoas envolvidas com a questão, a fim de adicionar novas perspectivas e evidências das consequências do problema na vida de pessoas reais.

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: realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente

OBJETIVO 2: realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo

OBJETIVO 1**Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente**

Atividade 1.1 – Preparação, análise do contexto e mapeamento do conhecimento existente

A partir de um documento de alinhamento metodológico (anexo 1a), o primeiro momento do projeto foi uma oficina de abertura com a equipe parceira, com o objetivo de criar entendimentos comuns sobre o problema e apontar possíveis focos do projeto. Outro objetivo foi identificar integrantes da equipe de projeto e "colocar todos no mesmo barco".

Para isso, a agenda da oficina consistiu em: momentos introdutórios de apresentação de todas as pessoas presentes e relação com o projeto; orientações a respeito do planejamento do projeto e etapas metodológicas; momentos de atividades, em que se discutiu qual é o problema e quem é afetado. Os slides completos do dia se encontram no anexo 1b deste relatório.

No momento das atividades, cada pessoa do grupo teve que, a partir de uma redação inicial do problema (submetida para o processo seletivo do programa Janela), nomear uma pessoa que é afetada por essa questão, e por que isso é um problema pra ela. Em seguida, cada pessoa imaginou três cenários futuros: um no qual o problema fica ainda pior, outro no qual isso já não é mais um problema e, por fim, um cenário no qual nada mudou.

Após o compartilhamento de cada pessoa e a partir de convergências entre as diferentes formas de pensar sobre a questão, o grupo identificou coletivamente um público afetado pelo problema. Em seguida, o problema foi reescrito, para que tivesse maior adequação diante do público identificado.

Em continuidade à oficina, a equipe parceira desenvolveu um trabalho assíncrono de análise do contexto do problema, em que elencou possíveis causas e consequências da questão, além de mapear o conhecimento existente a partir do levantamento de certezas, hipóteses e dúvidas.

O produto desse primeiro esforço foi o mapa do contexto do problema (anexo 1c).

AGENDA DO DIA

05/06,
14h30-17h

1. Apresentação da **equipe** – 20min
2. **Orientações** iniciais – 15min
3. Qual é o **problema e para quem** isso é um problema? – 60min
4. Orientações para os próximos **passos** – 15min

Junho, 2020 / Janela GNova

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?
Familiar da pessoa desaparecida.

Por que isso é um problema pra ela?
Porque gera desestabilidade emocional por não haver informações da situação em que se encontra o desaparecido (vivo, morto, passando por dificuldades financeiras, de saúde, etc.; sofrendo todo tipo de violência, etc). Pode gerar dificuldade financeira, por exemplo, se o desaparecido for quem sustenta a família.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior
Estou cheio de contas para pagar, sem dinheiro para coisas básicas, serei despejado do imóvel que alugo. Estou desesperado...

2 Isso já não é um problema para ela
Foi descoberta a situação do familiar desaparecido:
H1 - Vivo e retornou: a vida voltou ao normal.
H2 - Encontrado morto: situação triste, mas aos poucos, como todos, retorna à normalidade; pelo menos tem a informação sobre a situação do familiar

3 Nada mudou daqui a um ano
Estou desesperado, sem esperança. Ninguém vai localizar meu familiar. Este sistema/governo/segurança pública não resolve nada...Estou revoltado...

CLAUDETE

Slides de agenda da oficina e atividade de imaginar cenários futuros para uma pessoa impactada pelo problema.

OBJETIVO 1**Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente***Atividade 1.2 – Definição inicial do problema*

Com base no mapa do contexto elaborado, a equipe parceira fez uma leitura atenta seguida por uma discussão em duplas, com o intuito de identificar possíveis focos para o projeto. As orientações de alinhamento metodológico estão no anexo 1d. O foco é um recorte da questão e poderia ser uma das causas, consequências, hipóteses ou dúvidas mapeadas.

A partir de uma primeira lista de possibilidades identificadas no momento de trabalho assíncrono, realizamos então uma oficina (anexo 1e) justamente para discutir conjuntamente o foco. Para isso, utilizamos uma matriz de prioridades com os critérios: impacto sobre o problema, relevância para fora do órgão (público-alvo) e governabilidade (passível de ação da equipe). O posicionamento na matriz foi acompanhado por uma discussão detalhada sobre cada possibilidade.

O produto da oficina foi um foco identificado – a definição inicial do problema –, pontapé para a elaboração da ficha de mergulho, objeto das atividades a seguir.

B

Colem e posicionem os retângulos do slide anterior na matriz ao lado, para ajudar na escolha de um foco com impacto sobre o problema e com relevância para o público-alvo afetado.

Os focos que não são passíveis de ação da equipe devem ser eliminados.

Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.

Impacto do foco sobre o problema

Carência de homogeneidade/disponibilidade/compartilhamento de dados

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece

Relevância para fora do órgão

Matriz para escolha do foco do projeto.

OBJETIVO 2

Realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo

Atividade 2.1 – Preparação para a pesquisa

Após a definição do foco do projeto e para alcançarmos o segundo objetivo da etapa, realizamos uma sequência de oficinas de preparação para a pesquisa de campo. As orientações metodológicas estão no anexo 2a.

O primeiro passo foi o mapeamento de atores envolvidos com a questão. Dividimos os perfis em três perguntas: *Quem sabe sobre o assunto?* (pessoas com conhecimento); *Quem tem poder sobre a questão?* (pessoas com influência); *Quem vive isso na pele?* (pessoas com experiência)

A partir desse primeiro esforço de mapear atores, a pergunta seguinte foi: *Quais são as pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema a partir da sua experiência?* Seleccionamos, então, três perfis principais para interagirmos no momento da pesquisa.

Em seguida, listamos os contextos em que poderíamos encontrar e interagir com pessoas de cada perfil.

O próximo exercício foi o de anotar o que já sabíamos e o que gostaríamos de aprender com cada um dos perfis. Completamos, então, o que chamamos de ficha de mergulho – material que sintetiza o foco do projeto e indica o escopo da pesquisa. (anexo 2b)

Nesse momento, a equipe parceira batizou o projeto de Perséfone, em referência a uma história de desaparecimento da mitologia grega.

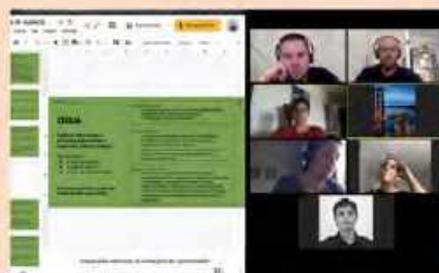
Em um esforço assíncrono, a equipe do GNova utilizou o material desse exercício para criar uma primeira versão dos roteiros de entrevistas de cada perfil. Em paralelo, a equipe parceira ficou responsável por iniciar um documento com possíveis nomes de entrevistados para recrutamento.

Fizemos uma oficina para refinar os roteiros e confirmar os nomes para agendamento de entrevistas. Nesse mesmo dia, compartilhamos com a equipe parceira orientações para a condução de entrevistas e um material para registro dos principais achados de cada entrevista. (anexo 2c)

ORIENTAÇÕES PARA O REGISTRO DAS ENTREVISTAS



Se for o caso, peça para a pessoa **mostrar** a atividade/objetos (e não só falar sobre)



Registre!
(áudio, vídeo, anotações)



Anote **citações** diretas das pessoas (e não só as suas interpretações)

Maio a Agosto, 2020 / Janeta G Nova



Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

→ familiar de uma pessoa desaparecida

Anote o passo a passo de uma pessoa junto a um órgão de segurança pública. Se houver mais de cinco passos, copie o slide e continue.

G

| 1 [nome da ação] | 2 [nome da ação] | 3 [nome da ação] | 4 [nome da ação] | 5. [nome da ação] |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Descrição | Descrição | Descrição | Descrição | Descrição |
| Pessoas envolvidas |
| Documentos/ materiais utilizados |

Exemplo de slide de orientação para a condução de entrevistas e página do modelo para registro.

3. RESULTADOS

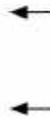
As oficinas e atividades do objetivo 1 – *Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente* – tiveram como principal resultado a definição inicial do problema, que foi a escolha do foco do projeto. Os resultados da análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente serviram de insumo para uma definição do problema consistente e embasada.

Já as atividades do objetivo 2 – *Realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo* – tiveram como resultado principal a consolidação dos materiais de preparação para a realização das entrevistas (ficha de mergulho e modelos para registro), que tiveram o objetivo ilustrar os desafios com concretude e perspectiva humana.

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

NOSSO FOCO

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece.



Incerteza nos processos e nas formas de respostas das instituições públicas.

Definição de foco do projeto e sua relação com o problema de partida.

Maio a Agosto - 2020 / Janela GNova



contexto: delegado titular da delegacia especializada e coordenador do atendimento 190

O que sabemos?

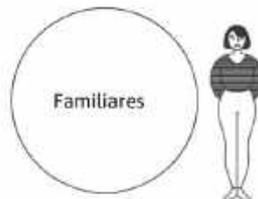
- Nem todas as UFs possuem delegacias especializadas no tema;
- Nem todas as UFs possuem protocolo de atendimento 190, com coleta de dados mínimos e padronizados;
- Falta de protocolo com matriz mínima de dados em órgãos de perícia oficial;
- Banco de dados com integração e informação ainda não confiáveis

O que queremos saber?

- Procedimento padronizado no primeiro atendimento;
- Evidências mais confiáveis;
- Quais estruturas físicas existentes no âmbito dos órgãos de segurança pública;
- Como/onde estão os registros nos órgãos de perícia oficial;
- Dados dos profissionais diretamente envolvidos no atendimento;
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência;
- Questionário.



contexto: familiar do recém desaparecido; familiar integrante de ONG ou associação; familiar de pessoa reaparecida.

O que sabemos?

- Famílias desassistidas;
- Famílias não orientadas pelos poderes públicos.

O que queremos saber?

- Que caminhos elas percorreram após o desaparecimento;
- Se o desaparecimento foi esclarecido;
- Se o desaparecimento teve ou não relação com conduta delituosa;
- Se houve apoio de rede social na busca da pessoa desaparecida;
- Em caso de reaparecimento: Quanto tempo levou e como foi encontrada;
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.



contexto: Dirigentes das ONGs ou associações.

O que sabemos?

- Existência de diversas ONGs e associações;

O que queremos saber?

- Se há banco de dados dos registros de desaparecimento;
- Se há integração ou compartilhamento de dados com outras ONGs ou órgãos públicos (nacionais e internacionais);
- Se há pesquisas/estudos sobre a temática ou sobre casos concretos;
- Que tipo de trabalho é realizado (campanhas, buscas, interação com órgãos públicos nacionais ou internacionais);
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.

Material que organiza escopo da pesquisa, a partir da definição de públicos e conteúdo a ser explorado.

4. ANEXOS

- 4.1 ANEXO 1a – Alinhamento metodológico: preparação
- 4.2 ANEXO 1b – Oficina de preparação
- 4.3 ANEXO 1c – Mapa do contexto
- 4.4 ANEXO 1d – Alinhamento metodológico: foco do projeto
- 4.5 ANEXO 1e – Oficina de definição do problema
- 4.6 ANEXO 2a – Alinhamento metodológico: preparação da pesquisa
- 4.7 ANEXO 2b – Ficha de mergulho
- 4.8 ANEXO 2c – Orientações para a pesquisa

4.1 ANEXO 1a - Alinhamento metodológico: preparação

Junho de 2020

JANELA GNOVA

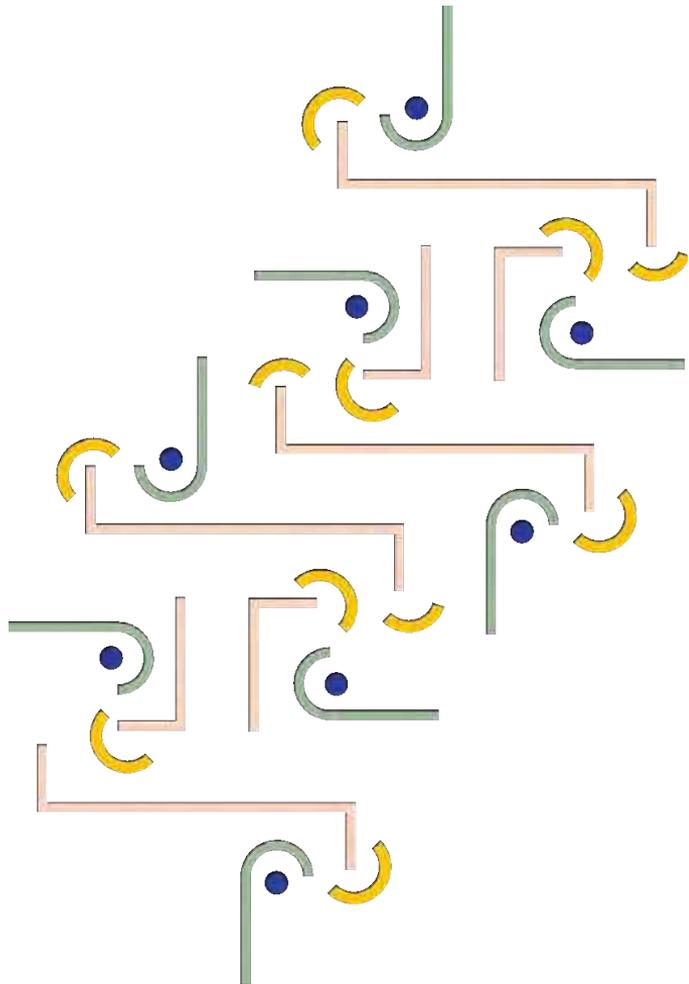
Ciclo de imersão ágil

#1 Preparação: contexto do problema

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

GNOVA



DESENHO DO PROCESSO METODOLÓGICO

Princípios de trabalho

Inspiração: imersão ágil

Modos de trabalho

Etapas de projeto

Atividades do projeto

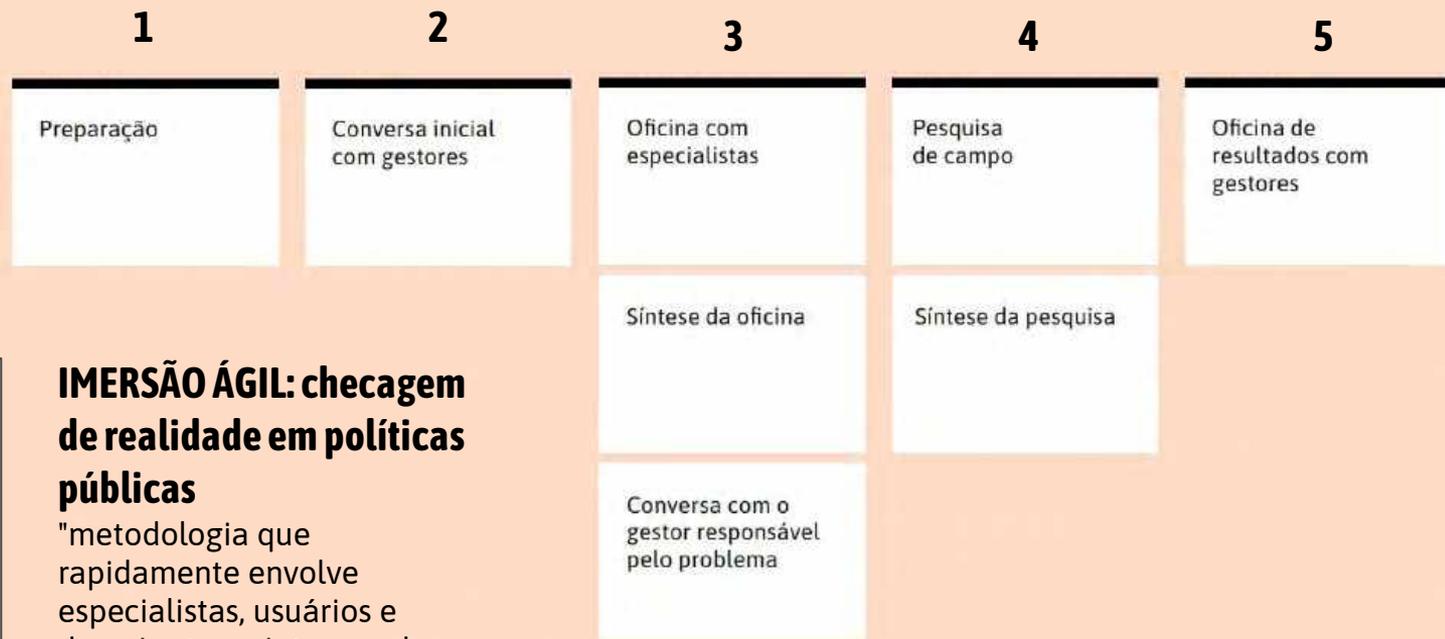
Proposta de ciclos

Próximos passos

PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



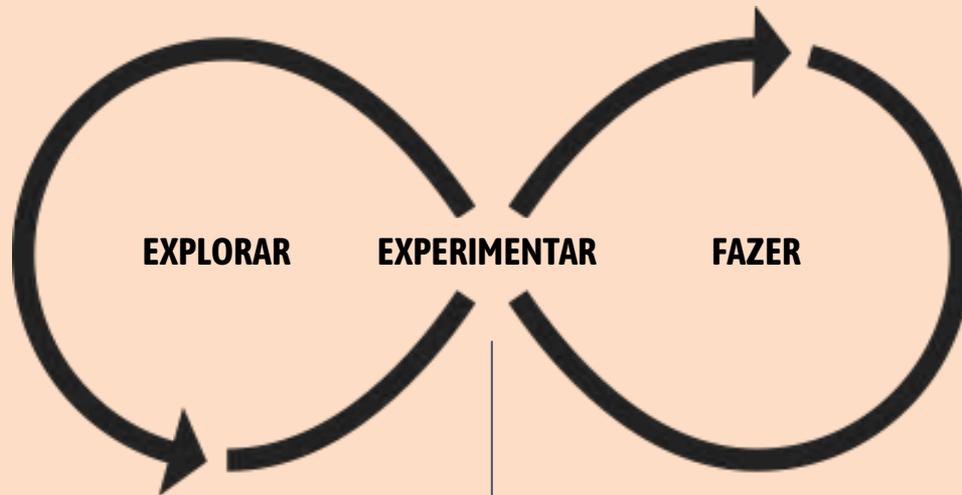


IMERSÃO ÁGIL: checagem de realidade em políticas públicas

"metodologia que rapidamente envolve especialistas, usuários e demais atores interessados para gerar entendimento da realidade e criar soluções para um problema ou desafio relacionado a um serviço, a uma prática de gestão ou a uma política pública"

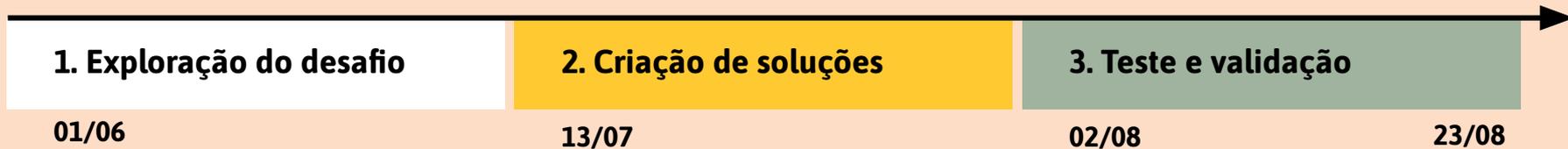
MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimentar é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

ETAPAS DO PROJETO



IMERSÃO ÁGIL 1:

modo mais de explorar, tem como resultado uma boa pergunta com base na realidade.

Produto: problema definido e geração inicial de ideias

IMERSÃO ÁGIL 2:

modo mais de fazer, tem como resultado testes de ideias.

Produto: recomendações com base nos aprendizados dos testes

Subproduto: método de imersão ágil 2.0 consolidado

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

2 CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*): todos projetos andam juntos – 01/06 a 10/07

Preparação:
contexto do
projeto

Foco do projeto:
definição do
problema ●

Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados ●

Oficina de
ideação

- Ponto de validação com dirigente

2 CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 2 (foco em fazer): dois projetos de cada vez – 13/07 a 26/08

Preparação:
*ideação e
prototipagem
inicial*

Foco do projeto:
prototipagem

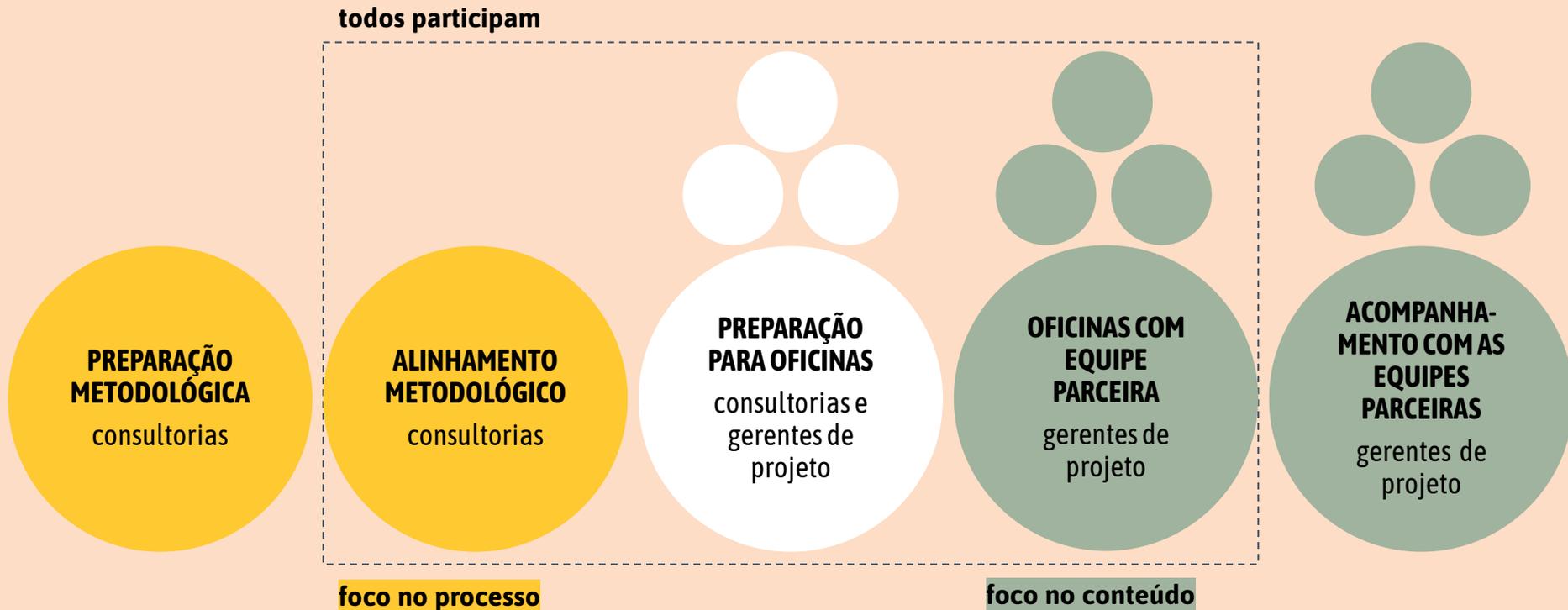
Pesquisa com
pessoas
impactadas
(testes)

Síntese de
resultados e
aprendizados

Avaliação do
processo

Vamos preparar
esse ciclo com base
nos aprendizados
do ciclo anterior!

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO





PRÓXIMOS PASSOS

Segunda-feira, 01/06

- Alinhamento metodológico (1h) – **Todo mundo, às 14h30**
- Preparação para oficina – produção de materiais etc. – **por projeto**
 - ANA, **15h30**
 - La-Bora, **15h30**
 - Segurado Especial, **16h30**
 - SENASP, **16h30**
- Confirmação das datas das oficinas de abertura
 - ANA, **quarta, 14h30 (a confirmar)**
 - La-Bora, **04/06, 15h-17h (a confirmar)**
 - Segurado Especial, **01/06, 14h30-17h (confirmada)**
 - SENASP,

1 de junho de 2020

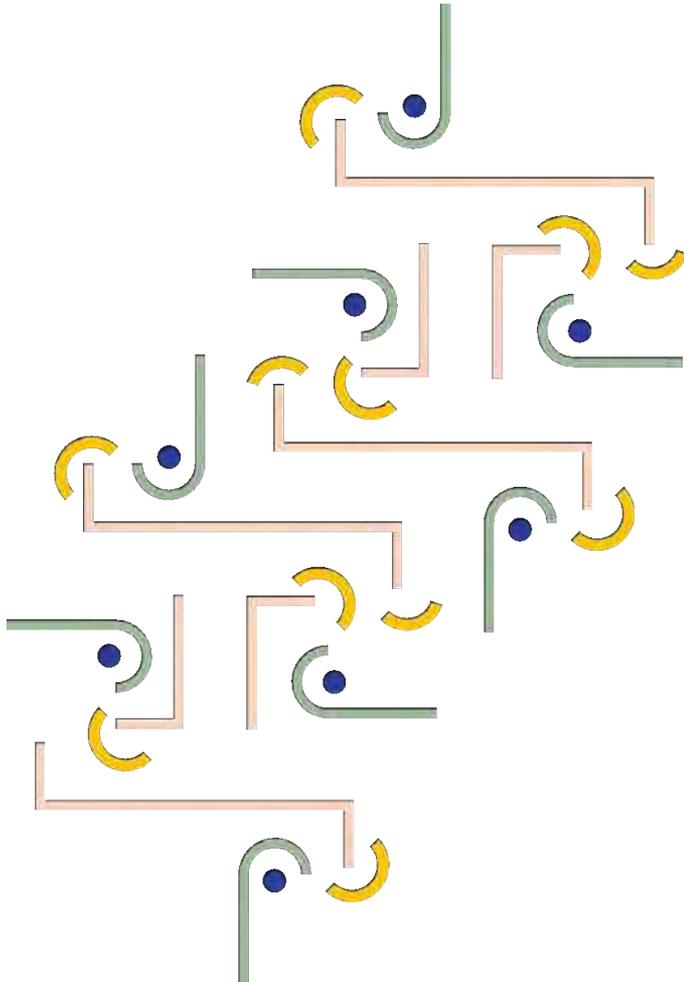
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil #1 Preparação

Este documento serve para preparar as tarefas e orientações à equipe.

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



OBJETIVOS DO DIA

Criar **entendimentos comuns** da equipe sobre o problema e apontar **possíveis focos** do projeto.

- colocar no mesmo barco

**AGENDA
DO DIA**

**16/03,
14h-16h**

1. **Orientações** iniciais – 15min
2. Apresentação da **equipe** – 20min
3. Qual é o **problema** e **para quem** isso é um problema? – 60min
4. Orientações para os próximos **passos** – 15min

1. ORIENTAÇÕES

Princípios

Modos de trabalho

Ciclos do projeto

Combinados

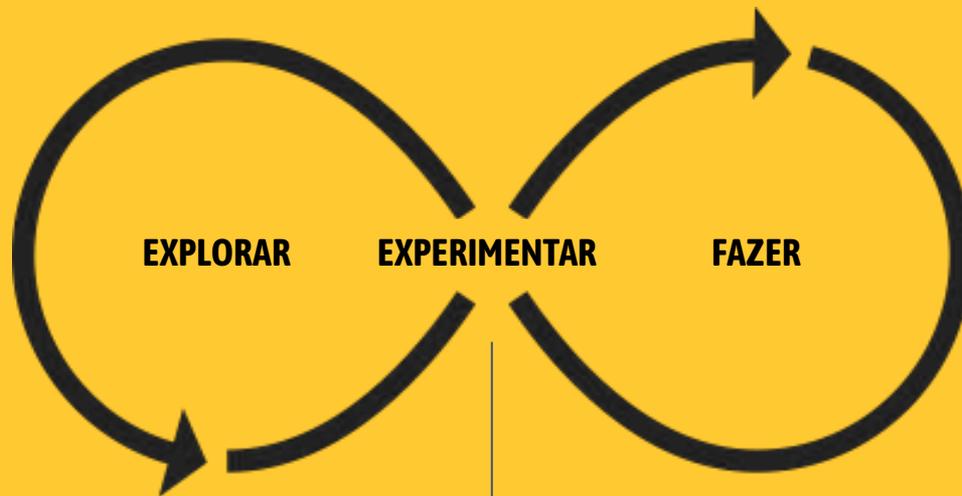
PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimentar é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

DOIS CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

Preparação:
contexto do projeto

Foco do projeto:
definição do problema

Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados

Oficina de
ideação

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 13/07 a 26/08

- Ponto de validação com dirigente

COMBINADOS DO DIA

Objetividade

Seguir instruções/regras

Confiança no processo

Participação: oficina e não reunião convencional

Escuta ativa

Horizontalidade

Síntese e iterações

Diário de bordo

2. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE

O que você faz no seu órgão?

Qual é sua relação com o tema do projeto?

1 min por pessoa

EQUIPE DE PROJETO

Participa em todas as etapas



GNova
(+ consultoria PNUD)
3 pessoas



Equipe dona do problema
no órgão
3-6 pessoas

EQUIPE EXPANDIDA

Participa em momentos específicos



Dirigentes do órgão



Servidores do órgão
relacionados ao
problema

Marina
Letícia
Caio



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 - 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 - 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 - 03/07

5. Oficina de ideação
06 - 10/07



1. PREPARAÇÃO PARA O MERGULHO MISSÃO

Vamos produzir uma apresentação com informações relevantes sobre o **contexto do projeto**, para dar início ao primeiro ciclo e contribuir para definição do foco da nossa equipe.

Nossa equipe deve levantar **dados existentes** sobre o problema a ser abordado no projeto, explorar **causas e consequências**, mapear o **público-alvo** e apresentar um “documento de preparação” no dia **12 de junho, às 16h**.



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “documento de preparação”

12/06, às 16h

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 19/06



3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de

resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideação

06 - 10/07

3. QUAL É O PROBLEMA E PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

QUAL É O PROBLEMA?

copiar o que foi proposto no formulário

PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

Quem você acha que é a pessoa mais afetada? (escolha apenas uma pessoa)

Exemplos:

- *Um familiar de uma pessoa desaparecida.*
- *Uma servidora federal no final da sua carreira.*
- *Um agricultor com propriedade de médio porte.*

2 min (individual)

POR QUE ISSO É UM PROBLEMA PARA ELA?

Exemplos:

Ela não tem a pessoa do seu lado. E ainda por cima, não sabe se ela está viva e como está vivendo.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Por que isso é um problema pra ela?

CENÁRIOS FUTUROS

1

2

3

CENÁRIOS FUTUROS (1)

Imagine uma situação em que **esse problema fica ainda pior** para essa pessoa.

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

Exemplo:

Essa pessoa fica desesperada porque recebeu várias informações diferentes sobre o paradeiro do seu familiar desaparecido.

“Não sei em qual fonte confiar. Estou muito confusa!”

CENÁRIOS FUTUROS (2)

imagine uma situação em que **isso já não é um problema para ela.**

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

CENÁRIOS FUTUROS (3)

imagine uma situação em que
nada mudou daqui a um ano.

Agora visualize essa situação e indique o
que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA + CENÁRIOS FUTUROS

Compartilhe com o grupo.

2 min por pessoa

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

 *Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).*

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Problema

Vocês têm **20 min!**

4. ORIENTAÇÕES PRÓXIMOS PASSOS

DOCUMENTO DE PREPARAÇÃO

Desenvolvimento assíncrono pela equipe dona do problema

Atividade 1 – Causas e consequências

Atividade 2 – Hipóteses, certezas e dúvidas

Atividade 1

CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Vamos mapear as relações entre o problema e o contexto mapeado, levantando diferentes perspectivas e possibilidades de foco do projeto.

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

- *Consolide aqui os porquês levantados nos slides anteriores.*

2. Consequências para o órgão

3. Consequências para o sistema

CAUSAS DO PROBLEMA

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Problema

Atividade 2

MATRIZ HCD

Hipóteses

O que achamos que sabemos sobre o problema?

Certezas

O que já sabemos, **com certeza?**
(apenas fatos e evidências, com a fonte)

Dúvidas

O que sabemos que não sabemos sobre o problema?

MATRIZ HCD

Hipóteses

Certezas

Dúvidas

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “documento de preparação”

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06

2.1 Oficina de definição do problema

(data a definir)

2.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

2.3 Validação com dirigente

(data a definir)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 - 03/07

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

COMO FOI O DIA?

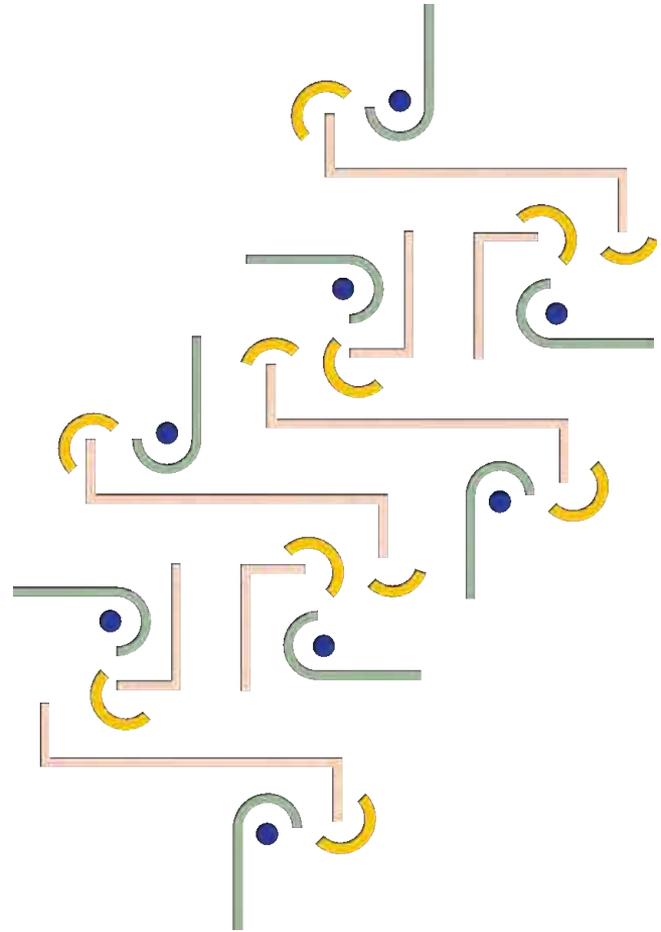
Diário de bordo:

- O que eu aprendi hoje?
- Quais foram as principais dificuldades?
- O que me surpreendeu?

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.2 ANEXO 1b - Oficina de preparação

5 de junho de 2020

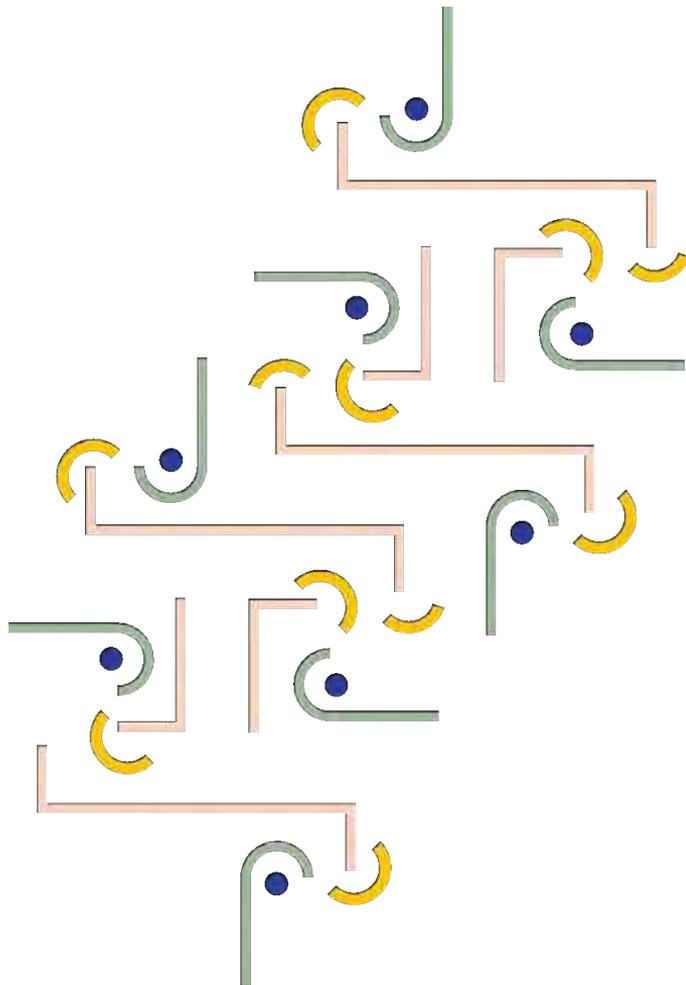
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#1 Preparação:
contexto do problema

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



OBJETIVOS DO DIA

Criar **entendimentos comuns** da equipe sobre o contexto do problema e apontar **possíveis focos** do projeto.

**AGENDA
DO DIA**
05/06,
14h30-17h

1. Apresentação da **equipe** – 20min
2. **Orientações** iniciais – 15min
3. Qual é o **problema** e **para quem** isso é um problema? – 60min
4. Orientações para os próximos **passos** – 15min

1. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE

O que você faz no seu órgão?

Qual é sua relação com o tema do projeto?

Em uma palavra, como você está chegando para esta oficina?

1 min por pessoa

2. ORIENTAÇÕES

Combinados

Princípios

Modos de trabalho

Ciclos do projeto

COMBINADOS DO DIA

Objetividade

Confiança no processo

Participação: oficina e não reunião convencional

Escuta ativa

Horizontalidade

Vídeo ligado sempre que possível

Ferramentas digitais de comunicação e colaboração

FERRAMENTAS DIGITAIS

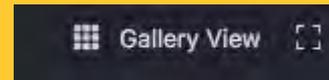
Tentar manter vídeo e microfone (se não houver ruído) ligados



Clicar em **Chat** se sentir necessidade de se comunicar por escrito.



Deixar a visualização em galeria no canto superior direito



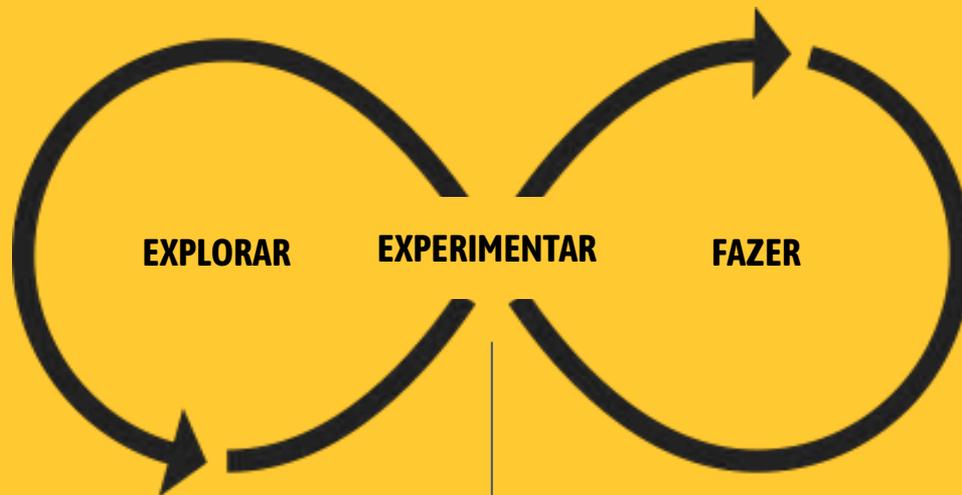
PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimentar é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

DOIS CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

Preparação:
contexto do projeto

Foco do projeto:
definição do problema

Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados

Oficina de
ideação

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 13/07 a 26/08

● Ponto de validação
com dirigente



EQUIPE DE PROJETO

Participa em todas as etapas



GNova
(+ consultoria PNUD)
3 pessoas

João
Márcia
Isa



Equipe dona do problema
no órgão
3-6 pessoas

Patrícia (CGPI/DPSP)
Chris (CRIBPG/CGPI/DPSP)
MMFDH (Patrick Mallmann)
Helena (CGISP/DPSP/SENASP)
Evandro (CGPS/DPSP/SENASP)
Neusivan (GP/DPSP/Senasp)

EQUIPE EXPANDIDA

Participa em momentos específicos



Dirigentes do órgão

Marcelo Moreno
João Carlos Ambrósio
Patrick Mallmann
(MMFDH)



Servidores do órgão
relacionados ao
problema

Fabiano (Gestão
Estratégica)
Claudete (CGGE)

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



1. PREPARAÇÃO PARA O MERGULHO

MISSÃO

Vamos produzir uma apresentação com informações relevantes sobre o **contexto do projeto**, para dar início ao primeiro ciclo e contribuir para definição do foco da nossa equipe.

Nossa equipe deve levantar **dados existentes** sobre o problema a ser abordado no projeto, explorar **causas e consequências**, mapear o **público-alvo** e apresentar um mapa do contexto no dia **12 de junho, às 16h**.



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

05/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 19/06



3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de

resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideação

06 - 10/07

3. QUAL É O PROBLEMA E PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

QUAL É O PROBLEMA?

Como podemos aumentar a eficiência na identificação e investigação de pessoas desaparecidas?

PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

Quem você acha que é a pessoa mais afetada? (escolha apenas uma pessoa)

Exemplo:

- *Um médico intensivista.*

5 min (individual)

POR QUE ISSO É UM PROBLEMA PARA ELA?

Exemplo:

Sente-se ameaçado pelo aumento do risco de contaminação nos hospitais. Está com sobrecarga de trabalho.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Médico legista

Por que isso é um problema pra ela?

Carência de maior integração entre os atores envolvidos no processo de identificação de pessoas desaparecidas (perícia de local de crime, equipe de investigação, laboratório de DNA).
Carência na padronização de procedimentos no processo de identificação humana.

Estrutura física e de trabalho deficientes.

Baixo efetivo (não há alcance em todo estado).

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

“Tivemos um acidente em massa onde há tantas pessoas vítimas desse desastre. Nossas equipes não se prepararam para esse tipo de desastre. Precisamos trabalhar com eficiência e celeridade. Mas não há efetivo, recursos e tempo. É estressante, muito desgastante mas precisamos trabalhar para que possamos dar uma resposta às famílias. Sem parar.”

2 Isso já não é um problema para ela

“Hoje podemos dizer que somos referência nesse tema. Temos protocolos bem estabelecidos, integração com todos os atores, cada um sabe o seu papel. Temos uma boa estrutura de trabalho e isso faz com que consigamos obter um resultado bastante satisfatório, além de promover o acolhimento necessário nesse momento tão difícil para os familiares. De fato, muito gratificante!”

3 Nada mudou daqui a um ano

“É muito desmotivador pensar que depois de tentarmos implementar uma realidade com objetivos de melhorar a nossa rotina profissional e também de dar um retorno aos familiares, não houve nenhum avanço. Não temos como desenvolver um trabalho adequado. Qualquer um pode sofrer com isso, enquanto cidadão.”

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Familiar da pessoa desaparecida.

Por que isso é um problema pra ela?

Porque gera desestabilidade emocional por não haver informações da situação em que se encontra o desaparecido (vivo, morto, passando por dificuldades financeiras, de saúde, etc.; sofrendo todo tipo de violência, etc).

Pode gerar dificuldade financeira, por exemplo, se o desaparecido for quem sustenta a família.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Estou cheio de contas para pagar, sem dinheiro para coisas básicas, serei despejado do imóvel que alugo. Estou desesperado...

2 Isso já não é um problema para ela

Foi descoberta a situação do familiar desaparecido:

H1 - Vivo e retornou: a vida voltou ao normal.

H2 - Encontrado morto: situação triste, mas aos poucos, como todos, retorna à normalidade; pelo menos tem a informação sobre a situação do familiar

3 Nada mudou daqui a um ano

Estou desesperado, sem esperança. Ninguém vai localizar meu familiar. Este sistema/governo/segurança pública não resolve nada...Estou revoltado....

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Família da pessoa desaparecida

Por que isso é um problema pra ela?

Distância de ente sem saber do paradeiro
Causa sofrimento

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Aumenta a angústia por não saber onde se encontra o ente.

2 Isso já não é um problema para ela

O ente é localizado, informado à família a situação atual e encerra o sofrimento.

3 Nada mudou daqui a um ano

Desesperança, não confia nos órgãos para a resolução do problema.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

os familiares

Por que isso é um problema pra ela?

- Desconhecem se os mesmos estão vivos ou não
- pode gerar problemas psicológicos nos familiares que não sabem o paradeiro de entes
- dificuldades financeiras, caso o desaparecido seja um dos provedores da família
- Impedimento para receber auxílio INSS

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

- Família passa por dificuldades financeiras e não consegue requerer benefício do governo INSS (auxílio doença/seguro morte/invalidez etc

2 Isso já não é um problema para ela

- Pessoa desaparecida é localizada (com problemas de saúde mental, mas é localizada) ou confirmado seu óbito. Família passa a receber os auxílios legais devidos e não hpá mais impacto financeiro decorrente do desaparecimento do ente.

3 Nada mudou daqui a um ano

- Pessoa continua desaparecida, porém, a família consegue outros meios para a sua subsistência.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

- 1- Familiares da pessoa desaparecida;
- 2- Sociedade;

Por que isso é um problema pra ela?

- 1- Sofrimento provocado pela ausência, potencializado pelo paradeiro desconhecido;
- 2- desaparecimento ligado ou não a um crime gera insegurança;

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

2 Isso já não é um problema para ela

3 Nada mudou daqui a um ano

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Para as famílias das pessoas desaparecidas

Por que isso é um problema pra ela?

A incerteza e a falta de respostas traz uma série de consequências graves para a família de uma pessoa desaparecida. É muito difícil lidar com o sumiço de um ente querido, o que gera problemas emocionais, a falta de resolução, a constante busca. E até mesmo incerteza legais quando o desaparecido tem um papel relevante na economia familiar.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Os órgãos de investigações encerram o caso e a família não tem recursos para continuar a busca do entre.

“Eu nunca vou saber o que aconteceu com meu filho. Se ele está vivo ou morto. Eu não consigo sair de casa, estou sempre triste e penso em acabar com minha vida”.

2 Isso já não é um problema para ela

A pessoa é descoberta, bem.

“Minha incerteza acabou. Encontrei meu filho. Ele sofreu e não está bem, mas pelo menos agora ele está aqui comigo e eu posso cuidar dele”.

3 Nada mudou daqui a um ano

A pessoa continua desaparecida.

“Eu não sei mais o que fazer. Mantenho a esperança de um dia saber a verdade, mas a cada dia que passa fica mais difícil. Mas eu não vou desistir. Vou buscar meu filho até os últimos dias da minha vida”.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Para as pessoas que passam pela experiências do desaparecimento na vida familiar

Por que isso é um problema pra ela?

- Incerteza sobre a razão do desaparecimento da pessoa;
- Problemas financeiros, socioemocionais ou conflito familiar;
- Questões de saúde mental.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Procura pelas autoridades públicas

“Estou desesperado! Onde essa pessoa pode estar agora? Qual a minha culpa nesse desaparecimento? Será que ele(a) está bem? Quem pode me ajudar?”

2 Isso já não é um problema para ela

Autoridades fazem os procedimentos de busca

“Sentimento de esperança e expectativa pela surgimento de alguma informação sobre o desaparecido. A qualquer momento ele vai aparecer.”

3 Nada mudou daqui a um ano

Autoridades já não tem mais condições de continuar as buscas

“Sentimento de decepção e descrédito pelo serviço público, falta de atenção verdadeira com o a pessoa humana. O Estado é frágil e sem resposta satisfatória. Vou buscar a solução sozinho”

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Para o familiar da pessoa desaparecida

Por que isso é um problema pra ela?

Será levado a fazer inúmeras buscas...

1. órgãos de segurança pública (delegacia, IML, Inst. de Identificação, Lab. de Genética)
2. órgãos de saúde

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Desmotivado a procurar novos canais que visam apoiar a busca de pessoas desaparecidas.

2 Isso já não é um problema para ela

Amparado em razão do problema/demanda ter sido acolhido e atendido.

3 Nada mudou daqui a um ano

Descrença nos serviços e instituições existentes para dar resposta sobre o problema.

CENÁRIOS FUTUROS (1)

Imagine uma situação em que **esse problema fica ainda pior** para essa pessoa.

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

Exemplo:

Essa pessoa está se sentindo esgotada e desanimada. Tem vivido para o trabalho, num ambiente estressante. Sabe que sua saúde mental está comprometida.

“Estou muito cansada. Minha energia está baixa. Tive que sair da minha casa para não colocar minha família em risco.”

CENÁRIOS FUTUROS (2)

Imagine uma situação em que **isso já não é um problema para ela.**

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

CENÁRIOS FUTUROS (3)

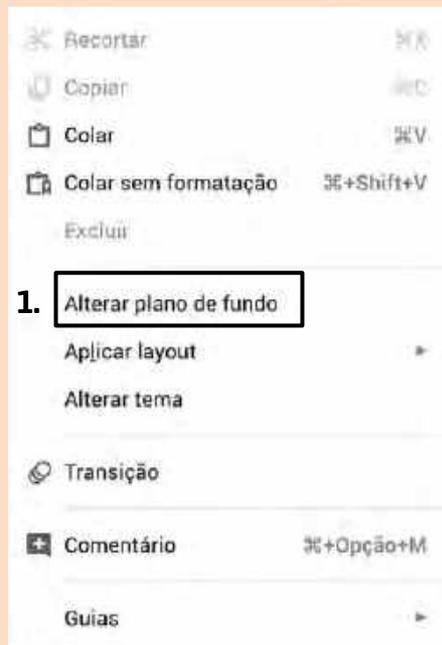
Imagine uma situação em que
nada mudou daqui a um ano.

Agora visualize essa situação e indique o
que esta pessoa está falando/pensando.

10 min (individual)

Para mudar o **plano de fundo** do slide:

1. clique com o **botão direito** em uma parte em branco do slide;
2. depois clique em **Alterar plano de fundo**;
3. depois na setinha ao lado da bolinha de **Cor** e clique na cor desejada.



PESSOA IMPACTADA + CENÁRIOS FUTUROS

Compartilhe com o grupo.

2 min por pessoa

PESSOA IMPACTADA

Problema: sistema de saúde pouco eficiente para lidar com pandemias.

Para quem isso é um problema?

Médicos intensivistas.

Por que isso é um problema pra ela?

Porque aumenta o risco de se contaminarem nos hospitais. Estão com sobrecarga de trabalho.

CENÁRIOS FUTUROS

1. Problema fica ainda pior

Teve que deixar provisoriamente a casa onde morava para não contaminar os familiares. Se sente esgotado e desanimado. Sabe que sua saúde mental está comprometida.

2. Isso já não é um problema para ela

Está aliviado, se sente mais seguro e não acha mais que está colocando a família em risco.

3. Nada mudou daqui a um ano

O sentimento dominante é de frustração. Também se sente impotente em não poder atender devidamente os pacientes mais graves, em função da insuficiência de leitos. Não tem clareza da evolução da pandemia, já que os dados são incompletos.

CLUSTERIZAÇÃO DAS PESSOAS IMPACTADAS

Médico legista

Familiares da pessoa desaparecida

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.



Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Para quem isso é um problema?

Familiares da pessoa desaparecida

Problema

Como podemos aumentar a eficiência na identificação e investigação de pessoas desaparecidas?

Vocês têm **20 min!**

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

05/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “mapa do contexto”

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06 ●

2.1 Oficina de definição do problema

(data a definir)

2.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

2.3 Validação com dirigente

(data a definir)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 - 03/07 ●

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

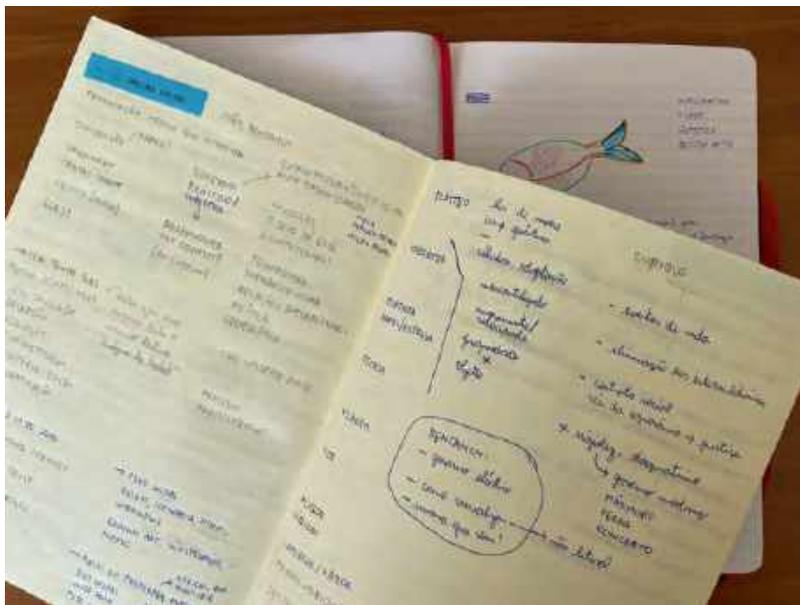
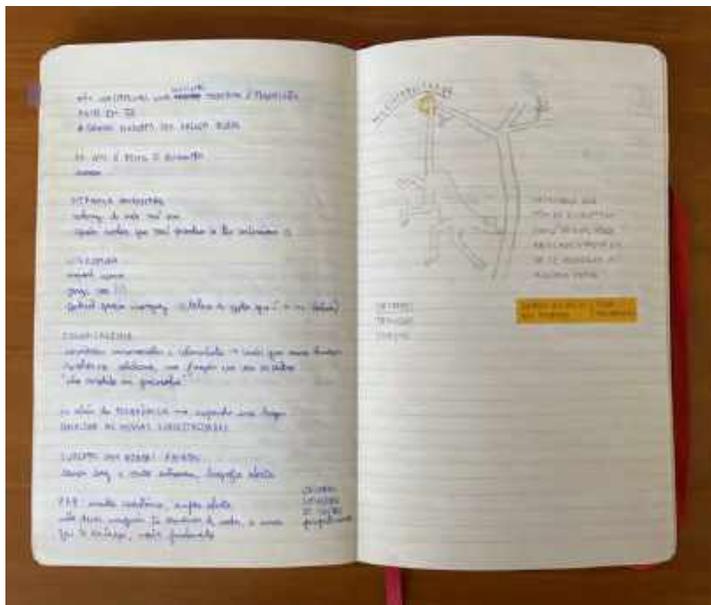
DIÁRIO DE BORDO

- Registro individual de aprendizados ao longo do projeto
- Cada pessoa tem o seu próprio diário. O acesso é pessoal, para possibilidade de reflexão constante e contínua
- Ao final de cada atividade, vamos trazer um novo slide para adicionar ao diário (mas pode adicionar novas páginas sempre que quiser)

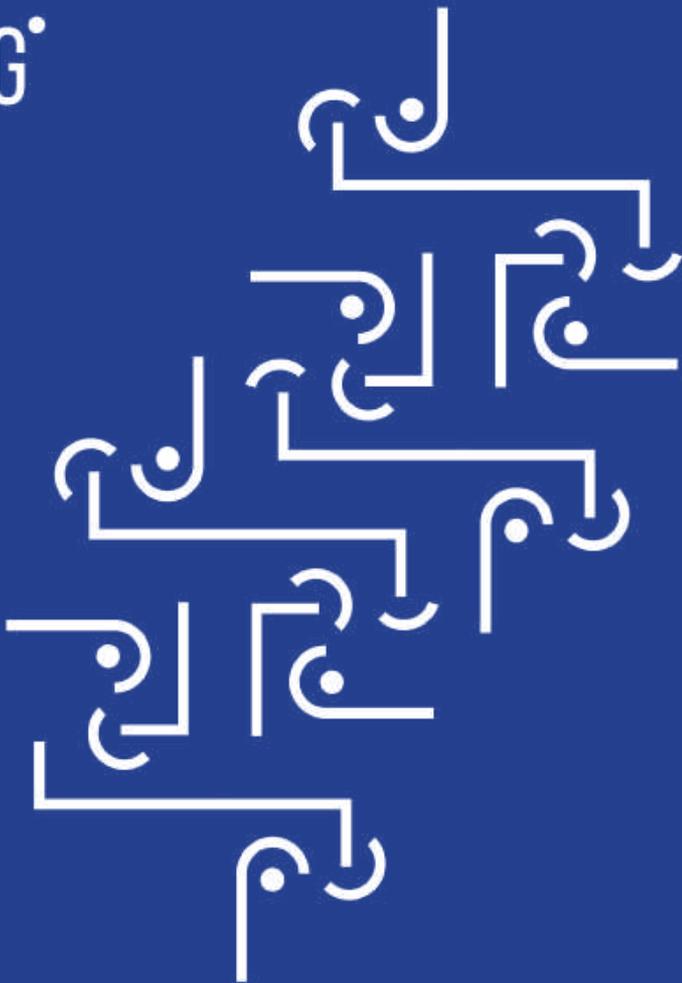
Como salvar estes slides no meu Drive?

1. Vá até o menu superior e clique em: *Arquivo > Fazer uma cópia > Toda a apresentação*
2. Escolha um nome para o seu arquivo (substituindo o texto *Cópia de...*) e escolha um destino para salvar no seu Drive
3. Edite o seu arquivo com os seus dados e aprendizados

REFERÊNCIAS PARA OS DIÁRIOS DE BORDO



G



Junho – Agosto de 2020
Janela de Inovação – GNova

DIÁRIO DE BORDO

Utilize este material para registrar os seus aprendizados ao longo do nosso projeto.



Este diário pertence a
escreva aqui seu nome

DIA 04/06

Oficina de abertura do projeto

Anote ao lado três reflexões e aprendizados sobre o trabalho realizado no dia:

Por exemplo:

- o que eu aprendi hoje?
- quais foram minhas principais dificuldades?
- o que me surpreendeu?

1.

2.

3.

DIA 04/06

Oficina de abertura do projeto

Caso queria registrar alguma foto ou imagem do processo, deixamos essa página em branco para você usar.



CLIQUE AQUI

para acessar o arquivo
do diário de bordo

[Diário de bordo_janela GNova_SENASP](#)

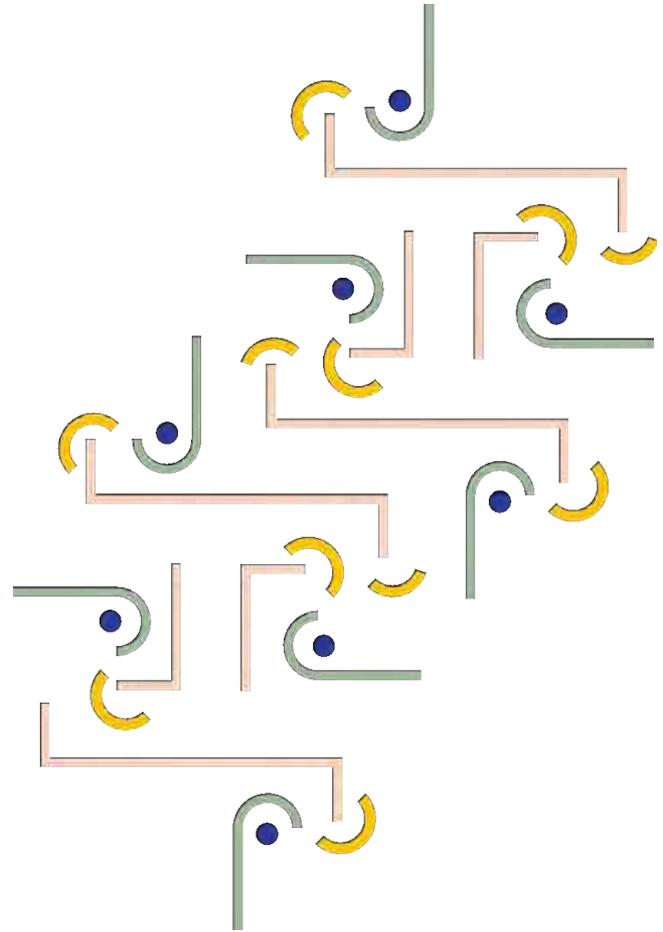
OBRIGADO!

João Sigora - joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

GNOVA



4.3 ANEXO 1c - Mapa do contexto

5 de junho de 2020

JANELA GNOVA

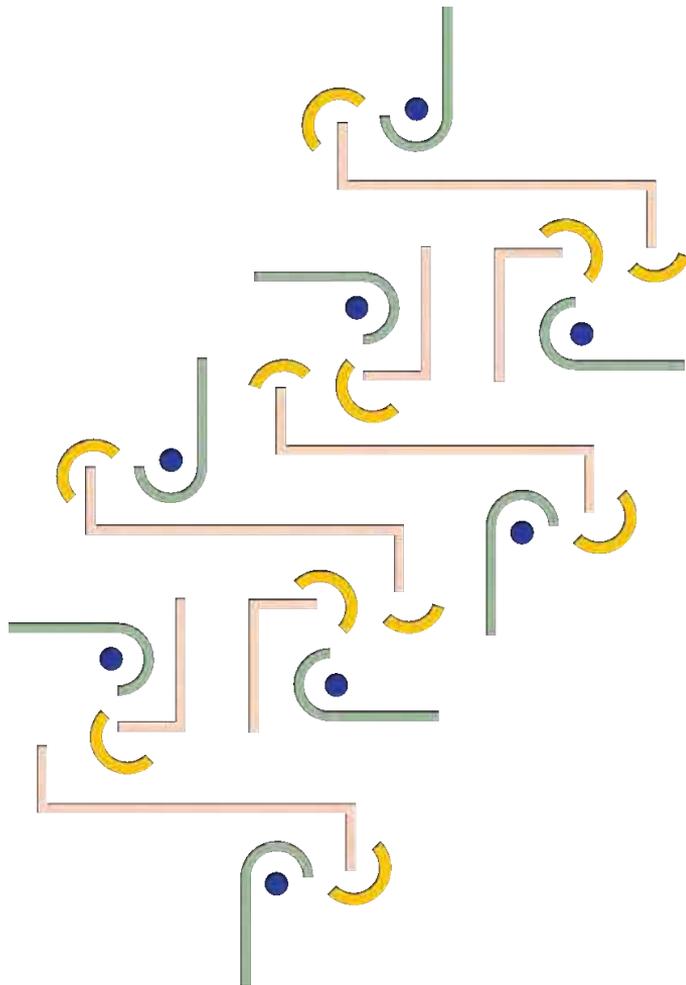
Ciclo de imersão ágil

#1 Preparação:
contexto do problema

Mapa do contexto

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



4. ORIENTAÇÕES PRÓXIMOS PASSOS

MAPA DO CONTEXTO

Desenvolvimento assíncrono pela equipe dona do problema

Atividade 1 – Causas e consequências

Atividade 2 – Hipóteses, certezas e dúvidas

Atividade 1

CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Vamos mapear as relações entre o problema e o contexto mapeado, levantando diferentes perspectivas e possibilidades de foco do projeto.

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

Ausência de resposta das necessidades dos familiares;

2. Consequências para o órgão

Baixo índice de resolução dos casos de pessoas desaparecidas;

3. Consequências para o sistema

Desqualificação da resposta pública ao problema;
Ausência dos índices de desaparecimento de pessoas;
Demora da resposta em casos de desaparecimento;
Descrédito das instituições públicas;
Aumento dos custos econômicos do desaparecimento de pessoas;

CAUSAS DO PROBLEMA

Fragilidade da comunicação com familiares de pessoas desaparecidas e quanto à resposta às suas múltiplas necessidades

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas

Fragilidade nas estruturas de identificação nos organismos oficiais de identificação e perícia.

Carência de homogeneidade/disponibilidade/compartilhamento de dados

Carência de reconhecimento e integração, por parte dos órgãos dos sistemas de Justiça, Segurança Pública, Saúde e Assistência Social, de suas implicações no tema

Problema
DEFICIÊNCIA NA IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DE PESSOAS DESAPARECIDAS / DESAMPARO DOS FAMILIARES NA OBTENÇÃO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES ACERCA DAS PESSOAS DESAPARECIDAS

Poucos dados e estudos oficiais e formais sobre a temática

Fragilidade no processo de registro de pessoas

Atividade 2

MATRIZ HCD

Hipóteses

O que achamos que sabemos sobre o problema?

Certezas

O que já sabemos, **com certeza?**
(apenas fatos e evidências, com a fonte)

Dúvidas

O que sabemos que não sabemos sobre o problema?

MATRIZ HCD

Hipóteses

- Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.
- Baixa capacitação dos policiais no atendimento às famílias (orientação e atendimentos ineficaz)
- Uso incorreto de redes sociais pelos familiares na localização
- Acolhimento ineficaz por parte dos órgãos policiais
- Priorização no atendimento de demandas por desaparecidos quando envolve envolvimento da mídia.
- Pessoas não sabem o que fazer em situações que envolvem o desaparecimento de pessoas
- Falta de informações sobre as varias fases temporais que envolvem o desaparecimento.
- Não há prioridade no âmbito das secretarias de segurança pública para localização de pessoas desaparecidas.

Certezas

- Subnotificação (estimativas da CVB e do Fórum Bras. Se. Púb.)
- Não há dados centralizados/unificados que validam o problema. Dados estratificados em vários órgãos (estados, MP, etc.)
- Não há um padrão único de procedimentos
- Não há matriz mínima de dados padronizada

Dúvidas

- Nós não sabemos quais as causas que de fato levam o desaparecimento de pessoas.
- Qual o real impacto sobre a forma como as pessoas lidam com desaparecimento de pessoas com o uso de redes sociais.
- As polícias não registram desaparecimentos com menos de 24 horas

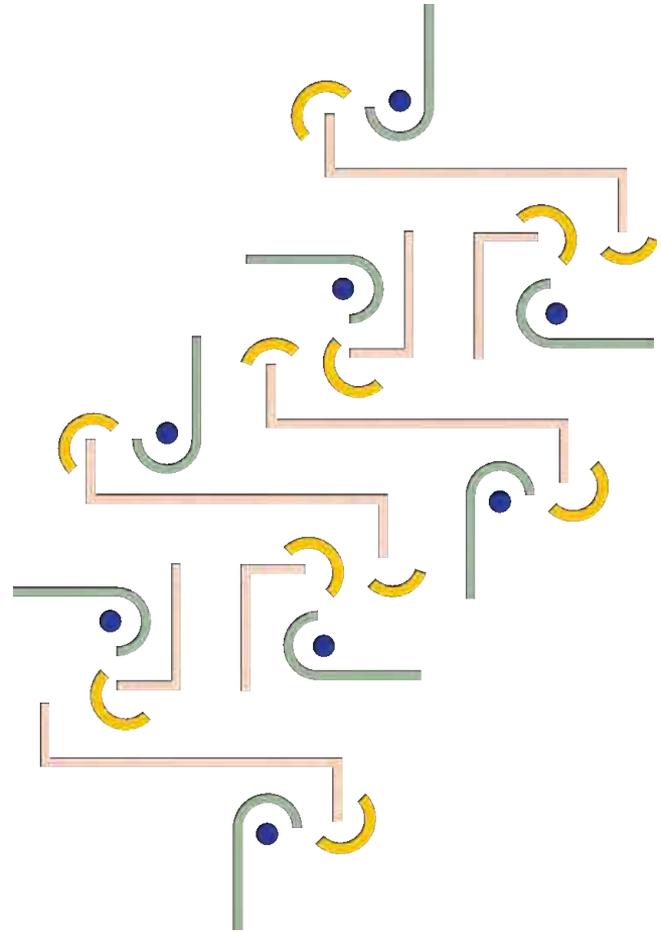
OBRIGADO!

João Sigora - joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

GNOVA



4.4 ANEXO 1d - Alinhamento metodológico: foco do projeto

15 de junho de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil

#2 Foco do projeto:
definição do problema

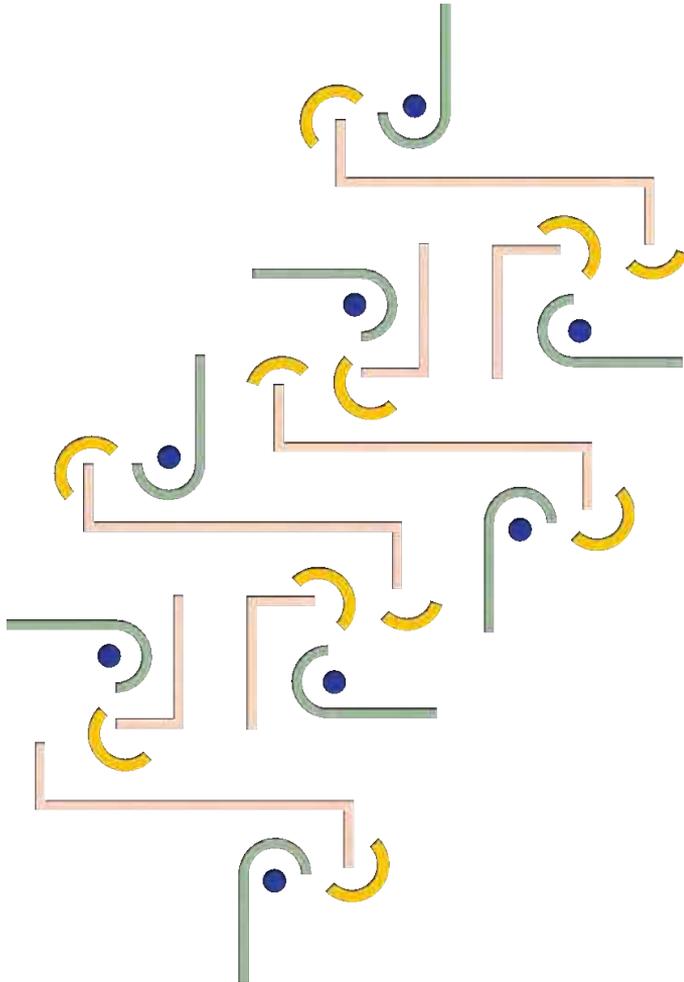
Aqui estão orientações à equipe como
preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#2 Foco do projeto:
definição do problema



AGENDA

15/06,
09h-11h

1. **O que aprendemos** na etapa 1
2. **Missão e entregas** da etapa 2
3. **Passo-a-passo** da etapa 2
4. **Orientações** para equipes dos projetos
5. **Slides da oficina**
6. **Validação com dirigente**
7. O que mais você precisa saber sobre as **próximas etapas?**

APRENDIZADOS DA ETAPA 1: PREPARAÇÃO

01-05/06

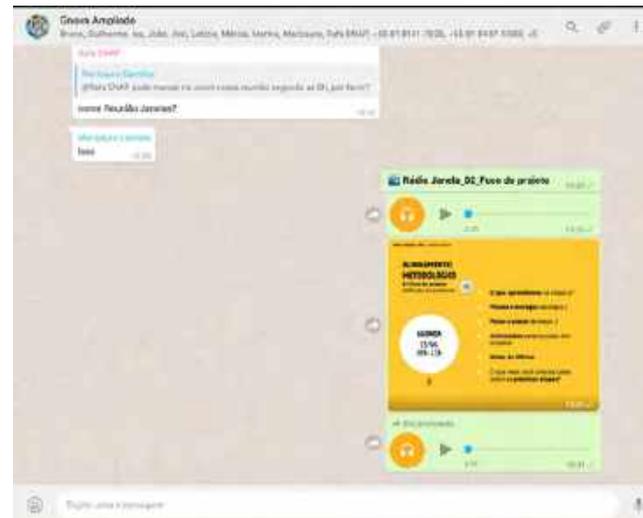
O que funcionou?

RÁDIO JANELA

comunicação → documentação

DIÁRIO DE BORDO

uso para além do pós-oficina
reflexões intermediárias e planeamento
(adicionar áudios do rádio janela?)



Pontos de atenção

TEMPO DISPONÍVEL

complexidade de agenda das equipes

GESTÃO DE ARQUIVOS

Com 4 projetos ao mesmo tempo, precisamos combinar melhor e otimizar arquivos e reuniões.

Sugestões

Simplificação

→ Slide com organização dos arquivos e reuniões

→ Reunião mais ágil de alinhamento a cada início de etapa

→ Oficina como fechamento da etapa e não abertura

ARQUIVOS & REUNIÕES

Diário de bordo do projeto



Diários de bordo individuais

1 cópia por etapa (**pasta geral**)

4 cópias (**pastas do projeto**)

mesmos arquivos (**pastas do projeto**)

mesmos arquivos (**pastas do projeto**)

Bastidores metodológicos

Alinhamento metodológico

Bastidores do projeto (x4)

Slides oficinas (x4)

Slides de entregas (x4)

C



C

GP

GP

E

PREPARAÇÃO METODOLÓGICA

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

PREPARAÇÃO PARA OFICINAS

OFICINAS COM EQUIPE PARCEIRA

ACOMPANHAMENTO COM AS EQUIPES PARCEIRAS

foco no processo

foco no conteúdo

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do
projeto
1 - 12/06

**2. Foco do
projeto:** definição
do problema
15 - 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
29/06 - 03/07

**5. Oficina de
ideação**
06 - 10/07



2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** 2 focos possíveis para o projeto. Na oficina que vai acontecer no final da semana, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06 ●

2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Validação com dirigente

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados

29/06 - 03/07 ●

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

Em duplas/trios (1h30)

- Olhar para o mapa do contexto e marque o que te chamou atenção
- Identificar 3 focos possíveis (a partir de critérios)

Em quartetos (1h30)

- Reduz os 6 focos para 2 focos possíveis
- Mapeia atores relevantes

Em oficina (2h30)

- Compartilhar os 2 focos e os atores
- Escolher 1 foco
- Refinar o mapa de atores (influência, experiência, conhecimento)

Checagem rápida com dirigente

- Caráter informativo
- Explicar sequência de priorização do foco
- Ver se tem algum ponto cego em relação aos atores



ORIENTAÇÕES DAS ATIVIDADES PRÉ-OFCINA

5 de junho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#2 Foco do projeto:

definição do problema

Orientações para a equipe

GNOVA



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do
projeto
1 - 12/06

**2. Foco do
projeto:** definição
do problema
15 - 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
29/06 - 03/07

**5. Oficina de
ideação**
06 - 10/07



↑
Estamos aqui!

2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** 2 focos possíveis para o projeto. Na oficina que vai acontecer no final da semana, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



Ponto de partida

MAPA DO CONTEXTO

Trouxemos o mapa do contexto que vocês construíram para cá, servindo de ponto de partida para as atividades prévias à oficina.

- Qual é o problema
- Para quem isso é um problema
- Consequências
- Causas
- Hipóteses, certezas e dúvidas

**COLE AQUI O MAPA DO
CONTEXTO PRODUZIDO PELA
EQUIPE.**

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

 *Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).*

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Para quem isso é um problema?

Para uma pessoa que sempre quis trabalhar de forma remota

Problema

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores? **G**

1. Consequências para a pessoa

Consequências do trabalho remoto:

- trabalhar no conforto de casa;
- ter mais tempo para se exercitar;
- ter mais tempo sobrando (do deslocamento);
- ter maior qualidade de vida (tempo) com a família;
- maior envolvimento com o trabalho (mais ânimo);
- excesso de cobrança/prestação de contas e pressão por resultados;
- dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional;
- dificuldade com os limites de horário de trabalho
- probabilidade de alienação dos servidores em suas atividades individuais, perda da visão do todo
- incerteza quanto à forma de trabalho

Consequências do trabalho presencial:

- frustração por não poder trabalhar em casa;
- custo, tempo, cansaço com deslocamento e busca por estacionamento;
- custo com refeição;
- desânimo;
- desengajamento pela falta de flexibilidade quanto a outras formas de trabalho (presencial, semipresencial, remoto);
- diminuição da produtividade
- incerteza quanto à forma de trabalho

2. Consequências para o órgão

Consequências do trabalho remoto:

- economia de recursos (luz, café, água, papel, vigias);
- diminuição do número de limpezas no escritório (talvez);
- necessidade de normatização do teletrabalho (regras, requisitos);
- falta de confiança entre as pessoas que querem trabalhar remoto e as chefias e lideranças
- falta de parâmetros comuns para realização do trabalho remoto, falta isonomia
- possíveis perdas no engajamento e integração das equipes no 100% remoto

Consequências do trabalho presencial:

- altos custos com estrutura física (energia, água, café)
- normas antiquadas, burocráticas, enrijecimento
- menos resultados
- menor engajamento das pessoas
- absenteísmo/licenças médicas (próprias/familiares)

3. Consequências para o sistema

Consequências do trabalho remoto:

- maior produtividade nas entregas;
- maior uso de ferramentas tecnológicas, especialmente, de reunião e construção coletiva a distância;
- investimento na saúde físico-emocional dos colaboradores (mesmo que a distância)

Consequências do trabalho presencial:

- custos de trânsito, poluição;
- entregas menos qualificadas;
- baixa produtividade;
- atração por órgãos que tenham o trabalho remoto como possibilidade
- desconexão entre setor público (enrijecido) e privado (adaptado);
- perda de oportunidades de produtividade e inovação;
- falta de possibilidade de premiar as pessoas que trabalhem bem remotamente, tendo em vista a adoção do modelo de trabalho por horas e não por produtividade

CAUSAS DO PROBLEMA

Estigma: se você quer trabalhar em casa é porque não tem o que fazer ou quer trabalhar menos. Falta de confiança (das chefias) em dar autonomia para os servidores.

Falta de alinhamento e clareza entre OKR (“objectives and key results”) do planejamento estratégico e as atividades e entregas específicas desenvolvidas pelos servidores

Medo de judicialização (servidores entrarem com causas trabalhistas)

Maior produtividade verificada no sistema de teletrabalho na equipe

Modelo de trabalho por carga horária e não produtividade pressão política (servidor “não trabalha” no local de trabalho, imagina em casa)

Problema
Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

Falta de autonomia dos servidores para gerirem seu próprio trabalho.
Servidores não dominam ferramentas de trabalho remoto em equipe e individual

Falta de mapeamento do fluxo do trabalho, de pactuação de metas e entregas, sistema ainda baseado em controle e não em resultados.

Poucos indicadores e métricas para medir produtividade remota.
A natureza de algumas atividades não é passível de ser mapeada/mensurada

Necessidade de realizar teletrabalho no órgão (por determinação legal ou adesão voluntária)

Resistência dos gestores pelo despreparo e desorganização com gestão de equipes e atividades de forma remota e desconhecimento de ferramentas tecnológicas para auxiliá-los.

MATRIZ HCD

Hipóteses

- As equipes não são organizadas para trabalhar por entrega de produtos, somente por cumprimento de horário.
- Os gestores não confiam nas suas equipes.
- Os líderes são despreparados para mudar a mentalidade para gestão por produtividade.
- Falta melhor aproveitamento de ferramentas tecnológicas para auxiliar a gerir equipes e as entregas.
- Há melhora na QV
- Trabalho remoto reduz o absenteísmo e o número de licenças para tratar da própria saúde e de pessoas da família.
- Será necessário sistema de revezamento ou 1x por semana presencial

Certezas

- Muitas pessoas querem fazer trabalho remoto, total ou parcial (pesquisas nos órgãos)
- Em alguns casos, houve ganho de produtividade (ANELL, Judiciário)
- Há economia de recursos (gastos diretos e indiretos) para o órgão e sociedade com a implantação do trabalho remoto (reportagem ANEEL)
- Teremos redução dos gastos indiretos com pessoal (papel higiênico, café...)
- Melhora o trânsito, otimiza o tempo
- Muitas pessoas, mesmo as que desejam trabalhar de forma remota, não têm estrutura necessária ou adequada (TIC, mobiliário, espaço físico, etc)
- A produtividade exigida da equipe em teletrabalho deve ser superior à da equipe presencial (Caso exista)
- Necessidade de critérios objetivos de medição de desempenho
- Elaboração periódica de relatório de entregas

Dúvidas

- Porcentagem estimada de pessoas que no cenário do Executivo federal se adaptariam bem ao trabalho remoto.
- Se a sociedade vê com os mesmos olhos o trabalho remoto do setor público e setor privado
- Pessoas mais velhas têm mais dificuldade em trabalhar de forma remota (há uma questão geracional?)
- Corte de algum auxílio (transporte, alimentação)
- Sé é possível implementar 100% de trabalho remoto por longos períodos mantendo o engajamento e a produtividade?

ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO DA EQUIPE ANTES DA OFICINA

Ao longo da semana, cada um de vocês fará dois encontros de até 1h30 – o primeiro em duplas e o segundo em quartetos – prévios à nossa oficina juntos. A ideia é que vocês revisem o *mapa do contexto* que fizeram e colamos aqui, identificando possíveis focos para o projeto com o GNova.

Atividade 1 – Identificação de focos (em duplas, com divisão da equipe a ser realizada entre vocês)

Atividade 2 – Filtro de focos possíveis e identificação de públicos (em quartetos, reunindo duas duplas)

Atividade 1

IDENTIFICAÇÃO DE FOCOS

Vamos identificar questões específicas do nosso problema para serem foco do nosso projeto, a partir do material já construído. O foco pode ser uma das **causas**, **consequências** ou **hipóteses** levantadas na atividade anterior.

Cada dupla utiliza os slides correspondentes.

Dupla 1 - Fulano e Siclana

Dupla 2 - ... e ...

Dupla 3 - ... e ...

Dupla 4 - ... e ...

Dupla 1

NOME 1 E NOME 2

(em 1h30)

- Individualmente, revisitem os slides do mapa do contexto e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (*até 30 min*)
- Juntos, priorizem 3 focos, com base nos critérios abaixo, e copiem + colem ao lado. (*até 1 hora*)
- Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Poucos indicadores e métricas para medir produtividade remota. A natureza de algumas atividades não é passível de ser mapeada/mensurada

Desengajamento pela falta de flexibilidade quanto a outras formas de trabalho (presencial, semipresencial, remoto)

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

Dupla 2

NOME 1 E NOME 2

(em 1h30)

- Individualmente, revisitem os slides do mapa do contexto e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (até 30 min)
- Juntos, priorizem 3 focos, com base nos critérios abaixo, e copiem + coleem ao lado. (até 1 hora)
- Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Atividade 2

FILTRO DE FOCOS POSSÍVEIS E IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS RELACIONADAS

Vamos selecionar 2 focos possíveis, filtrando o que foi levantado por cada dupla. Para cada foco, vamos listar pessoas relacionadas com a questão.

Cada quarteto é a junção de duas duplas e deve utilizar os slides correspondentes.

Quarteto 1 – ... , ... , ... e ...

Quarteto 2 – ... , ... , ... e ...

Quarteto 1

NOME 1, NOME 2, NOME 3 E NOME 4

(em 1h30)

- A. Cada dupla irá apresentar seus **3 focos**, colando nos slides seguintes. (10 min)
- B. Juntos, priorizem **2 focos***, com base nos mesmos critérios, e **marquem de verde** o que decidirem. (até 40 min)
- C. Mapeiem as principais pessoas relacionadas com cada foco no slide correspondente, respondendo às 3 perguntas: (até 40 min)
 - *Quem sabe sobre o assunto?*
 - *Quem tem poder?*
 - *Quem vive na pele?*

*Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Colem aqui as opções de foco levantadas pelas duplas.

A

PROBLEMA

B

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 1

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

Gurus
Coaches
Psiólogos
...

Quem tem poder sobre isso?

A própria pessoa
A SGP
Chefia imediata
Os pares (pressão)
...

Quem vive isso na pele?

Quem sofre com isso? *(seja específico)*

Servidoras mulheres com filhos (Mães)
Pessoas que ocupam cargos de liderança
Pessoas que trabalham com gestão de crises e emergências
Assessores diretos de líderes políticos

PROBLEMA

B

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 2

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

Quem tem poder sobre isso?

Quem vive isso na pele?
Quem sofre com isso? *(seja específico)*

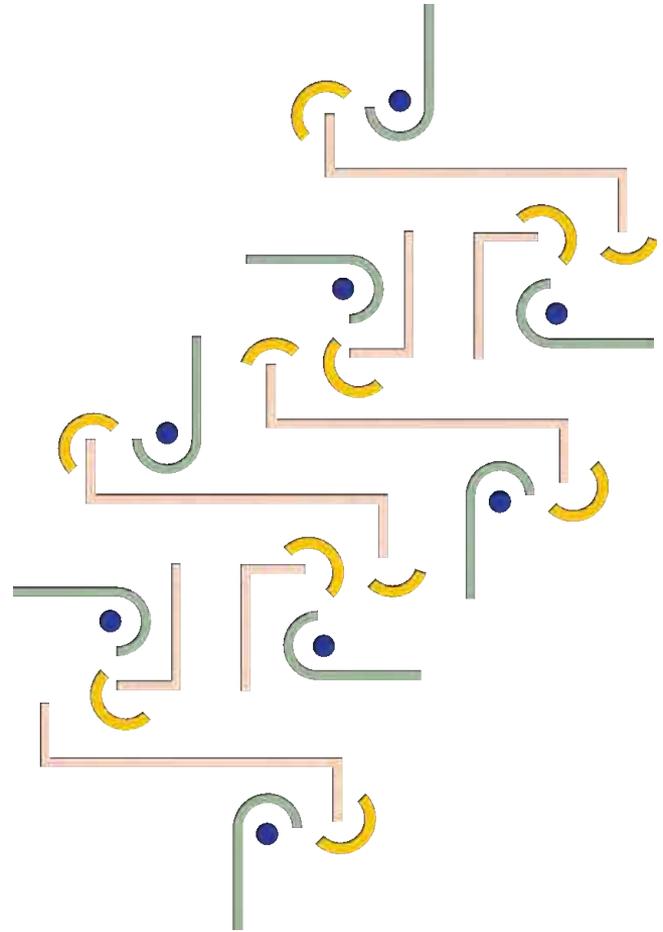
BOM TRABALHO E ATÉ A OFICINA!

Estamos disponíveis para acompanhar o desenvolvimento das atividades, caso surja alguma dúvida!

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.5 ANEXO 1e - Oficina de definição do problema

18 de junho de 2020

JANELA GNOVA

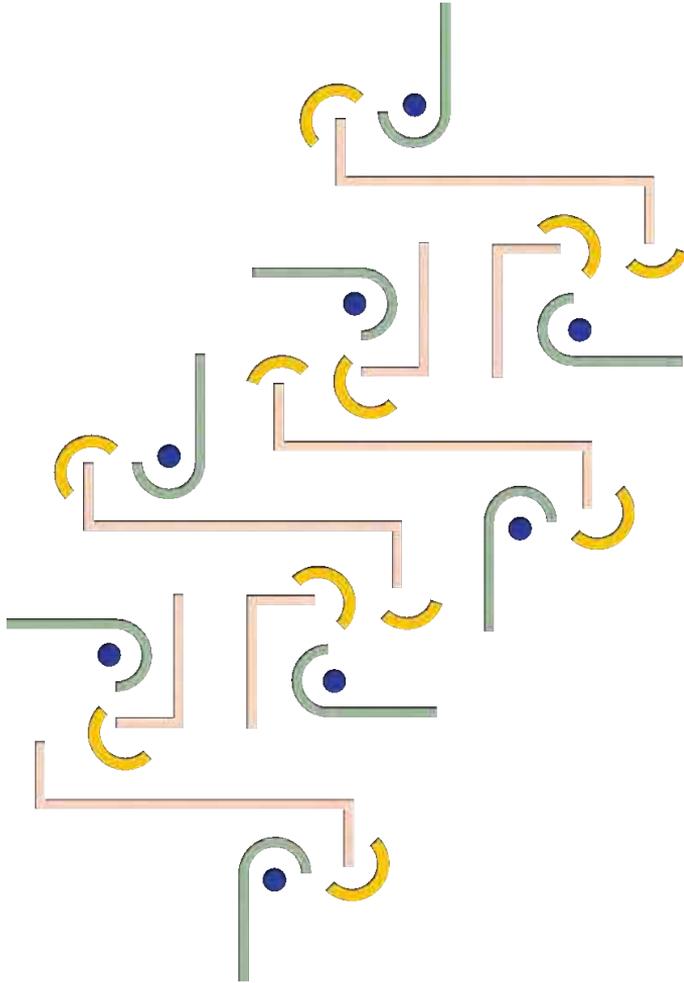
Ciclo de imersão ágil

#2 Foco:

definição do problema

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do
projeto
1 - 12/06

2. Foco: *definição
do problema*
15 - 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
29/06 - 03/07

5. Ideação
06 - 10/07



↑
Estamos aqui!

2. FOCO MISSÃO

Esperamos ter até a semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** focos possíveis para o projeto. Na oficina de quinta-feira, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público para a pesquisa.



Ponto de partida

MAPA DO CONTEXTO

Trouxemos o mapa do contexto que vocês construíram para cá. Ele servirá de ponto de partida para as atividades da próxima oficina. Pedimos que vocês o revisem previamente.

- Qual é o problema
- Para quem isso é um problema
- Consequências
- Causas
- Hipóteses, certezas e dúvidas

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Para quem isso é um problema?

Familiares da pessoa desaparecida

Problema

Deficiência na localização e identificação de pessoas desaparecidas / Desamparo dos familiares na obtenção de atendimento e informações acerca das pessoas desaparecidas

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

Ausência de resposta das necessidades dos familiares;

Incerteza nos processos e formas de respostas das instituições públicas.

2. Consequências para o órgão

Baixo índice de resolução dos casos de pessoas desaparecidas;

3. Consequências para o sistema

Desqualificação da resposta pública ao problema;
Ausência dos índices de desaparecimento de pessoas;
Demora da resposta em casos de desaparecimento;
Descrédito das instituições públicas;
Aumento dos custos econômicos do desaparecimento de pessoas;

CAUSAS DO PROBLEMA

Fragilidade da comunicação com familiares de pessoas desaparecidas e quanto à resposta às suas múltiplas necessidades

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas

Fragilidade nas estruturas de identificação nos organismos oficiais de identificação e perícia.

Carência de homogeneidade/disponibilidade/compartilhamento de dados

Carência de reconhecimento e integração, por parte dos órgãos dos sistemas de Justiça, Segurança Pública, Saúde e Assistência Social, de suas implicações no tema

Problema
Deficiência na localização e identificação de pessoas desaparecidas / Desamparo dos familiares na obtenção de atendimento e informações acerca das pessoas desaparecidas

Poucos dados e estudos oficiais e formais sobre a temática

Ausência de uma política nacional integrada.

Fragilidade no processo de registro de pessoas

MATRIZ HCD

Hipóteses

- Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.
- Baixa capacitação dos policiais no atendimento às famílias (orientação e atendimentos ineficaz)
- Uso incorreto de redes sociais pelos familiares na localização
- Acolhimento ineficaz por parte dos órgãos policiais
- Priorização no atendimento de demandas por desaparecidos quando envolve envolvimento da mídia.
- Pessoas não sabem o que fazer em situações que envolvem o desaparecimento de pessoas
- Falta de informações sobre as várias fases temporais que envolvem o desaparecimento.
- Não há prioridade no âmbito das secretarias de segurança pública para localização de pessoas desaparecidas.

Certezas

- Subnotificação (estimativas da CVB e do Fórum Bras. Se. Púb.)
- Não há dados centralizados/unificados que validam o problema.
Dados estratificados em vários órgãos (estados, MP, etc.)
- Não há um padrão único de procedimentos
- Não há matriz mínima de dados padronizada

Dúvidas

- Nós não sabemos quais as causas que de fato levam o desaparecimento de pessoas.
- Qual o real impacto sobre a forma como as pessoas lidam com desaparecimento de pessoas com o uso de redes sociais.
- As polícias não registram desaparecimentos com menos de 24 horas

Atividade 1

IDENTIFICAÇÃO DE FOCOS DO MERGULHO

Previamente à oficina, vamos identificar questões específicas do nosso problema para serem foco do nosso mergulho, a partir do mapa do contexto já construído (slides 4-8). O foco pode ser uma das **causas**, **consequências** ou **hipóteses** levantadas na atividade anterior.

Esta é uma atividade individual e cada um deve usar o slide atribuído ao seu nome.



Foco do mergulho

CHRISTHIANE

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Critérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER: Estabelecer uma matriz mínima de dados para a busca de pessoas desaparecidas..



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

PATRÍCIA

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Critérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:

- Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:

Carência de reconhecimento e integração, por parte dos órgãos dos sistemas de Justiça, Segurança Pública, Saúde e Assistência Social, de suas implicações no tema



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

HELENA

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Crítérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

EVANDRO

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Crítérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:

Investigação



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

NEUSIVAN

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Critérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

CLAUDETE

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Crítérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:

Incerteza nos processos e formas de respostas das instituições públicas.



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

FABIANO

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Crítérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:

Carência de homogeneidade/disponibilidade/compartilhamento de dados



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

Foco do mergulho

JOÃO AMBRÓSIO

- Individualmente, revise os slides do mapa do contexto e **marque de amarelo** os focos possíveis para nosso mergulho.
- Selecione um **único** foco como o mais promissor com base nos critérios abaixo e o transcreva no quadro ao lado.
- Se precisar, reescreva para ficar claro.
- Em caso de emergência, você pode transcrever uma segunda possibilidade de foco. Evite - nosso oxigênio é limitado!

Critérios para o foco do mergulho

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

O FOCO DO MERGULHO NA MINHA OPINIÃO DEVE SER:

Incerteza nos processos e formas de respostas das instituições públicas.



CILINDRO DE OXIGÊNIO EXTRA

Se eu pudesse escolher um segundo foco, ele seria:

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas



USE SOMENTE EM CASO DE EMERGÊNCIA

**AGENDA
DO DIA**

18/06,
14h30-17h

1. Introdução e **check-in** – 20 min
2. **Filtro** dos focos possíveis e identificação das pessoas relacionadas – 45 min em quartetos + 15 min de apresentação
3. Qual é o **foco do projeto?** – 30 min
4. **Batizado** do projeto – 15 min
5. Orientações para os **próximos passos** – 15min

CHECK-IN

Como foi a etapa passada?

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do
projeto
1 - 12/06

2. Foco: *definição
do problema*
15 - 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
29/06 - 03/07

5. Ideação
06 - 10/07



↑
Estamos aqui!

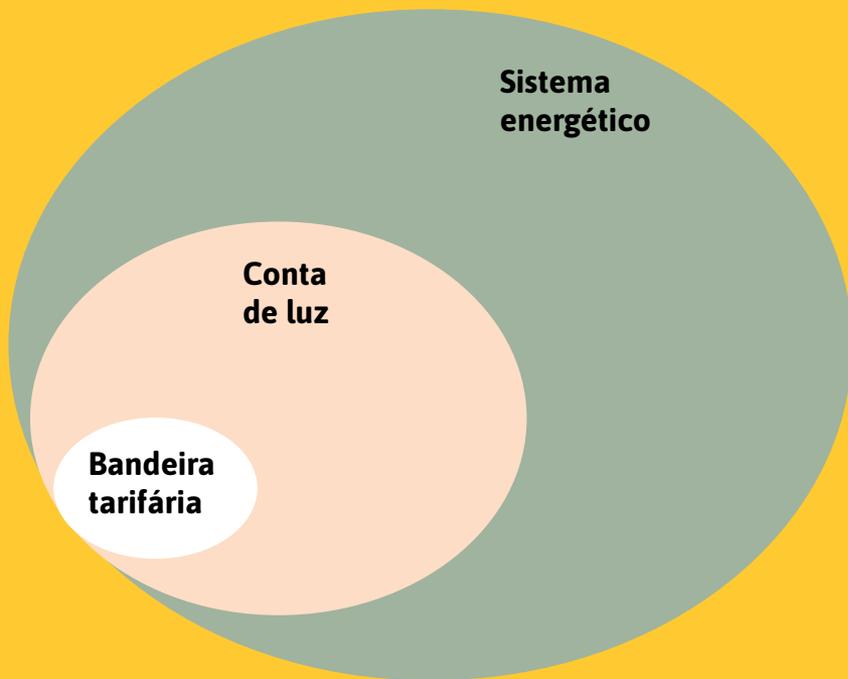
OBJETIVO DO DIA

Identificar um **foco do projeto** a partir do mapa do contexto e levantar pessoas relacionadas à questão.

O QUE É O FOCO DO PROJETO?

O foco do projeto é um recorte cirúrgico (*bem delimitado, concreto e preciso*) do problema. Ele constituirá o **ponto de vista** que adotaremos nas etapas subsequentes do projeto.

EXEMPLO DE UM PROJETO ANTERIOR DO GNOVA



Problema

Consumo ineficiente resulta no acionamento de formas de energia mais caras e poluentes

Atividade 2

FILTRO DE FOCOS POSSÍVEIS E IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS RELACIONADAS

Vamos selecionar 1 foco possível por grupo, filtrando o que foi levantado na atividade anterior. Para cada foco, vamos listar pessoas relacionadas à questão.

Nos dividiremos em 2 quartetos e cada um deve utilizar os slides correspondentes.

Quarteto 1 – Christiane, Evandro e Claudete

Quarteto 2 – João, Patrícia e Fabiano

Quarteto 1

CHRISTHIANE, EVANDRO E CLAUDETE

(até 45 minutos)

- A. Cada membro do quarteto deve colar sua proposta de foco no slide a seguir.
- B. Juntos, posicionem os focos na matriz do slide seguinte. **Marquem de verde** o foco que o grupo decidir.
- C. Mapeiem as principais pessoas relacionadas com o foco decidido no slide correspondente, respondendo às 3 perguntas:
 - *Quem sabe sobre o assunto?*
 - *Quem tem poder?*
 - *Quem vive na pele?*

*Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

A

Os membros do grupo devem colar nos retângulos abaixo sua proposta de foco conforme a atividade anterior. Cada um terá até 1 minuto para justificar sua escolha.

Estabelecer uma matriz mínima de dados para a busca de pessoas desaparecidas.

Incerteza nos processos e formas de respostas das instituições públicas.

Investigação

Comunicação e Integração das partes interessadas

Alguém usou o cilindro extra? Use os retângulos abaixo para os focos que ficaram em segundo plano:

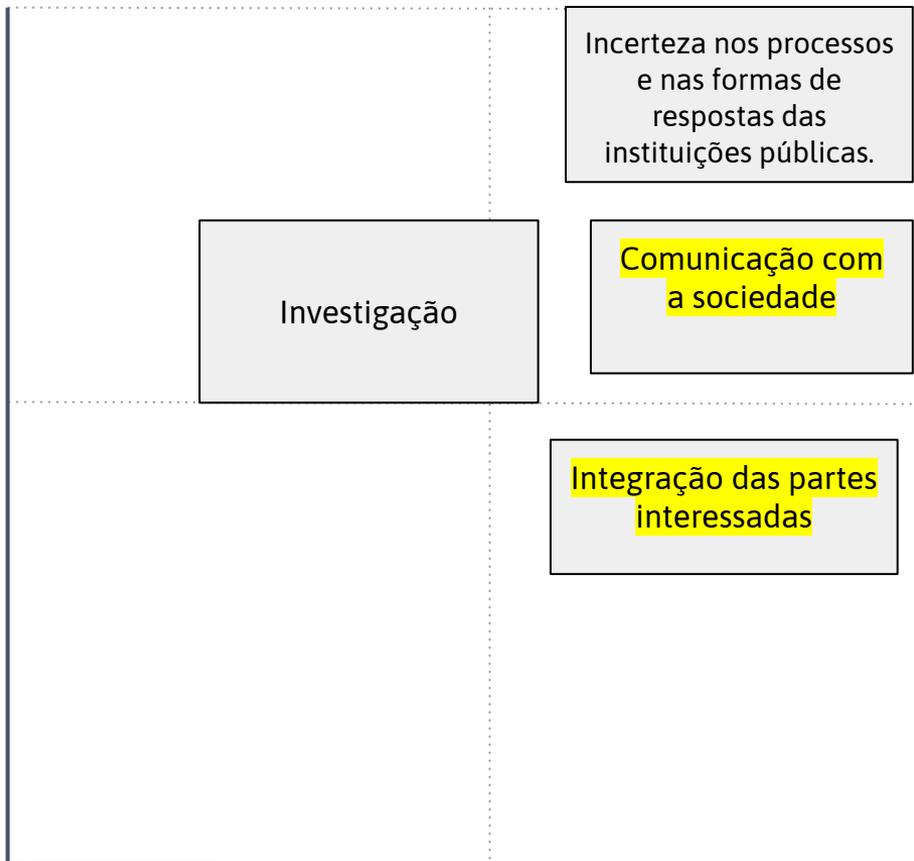
Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas

B

Colem e posicionem os retângulos do slide anterior na matriz ao lado, para ajudar na escolha de um foco com impacto sobre o problema e com relevância para o público-alvo afetado.

Os focos que não são passíveis de ação da equipe devem ser eliminados.

Impacto do foco sobre o problema



Relevância para fora do órgão (público-alvo)

PROBLEMA

B

Deficiência na localização e identificação de pessoas desaparecidas / Desamparo dos familiares na obtenção de atendimento e informações acerca das pessoas desaparecidas

FOCO ESCOLHIDO PELO GRUPO

Incerteza nos processos e nas formas de respostas das instituições públicas.

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

Autoridade policial
Associações de famílias de pessoas desaparecidas
Instituto Médico Legal
Unidades de Saúde
Albergues
Asilos

Quem tem poder sobre isso?

CGPI / Ministério da Justiça
MMFDH
Secretarias Estaduais de Segurança Pública

Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? *(seja específico)*

Familiares de pessoas desaparecidas
Pessoas que conviviam com o desaparecido

Quarteto 2

JOÃO, PATRÍCIA E FABIANO

(até 45 minutos)

- A. Cada membro do quarteto deve colar sua proposta de foco no slide a seguir.
- B. Juntos, posicionem os focos na matriz do slide seguinte. **Marquem de verde** o foco que o grupo decidir.
- C. Mapeiem as principais pessoas relacionadas com o foco decidido no slide correspondente, respondendo às 3 perguntas:
 - *Quem sabe sobre o assunto?*
 - *Quem tem poder?*
 - *Quem vive na pele?*

*Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

A

Os membros do grupo devem colar nos retângulos abaixo sua proposta de foco conforme a atividade anterior. Cada um terá até 1 minuto para justificar sua escolha.

Carência de homogeneidade/disponibilidade/compartilhamento de dados

Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.

Incerteza nos processos e formas de respostas das instituições públicas.

Colar aqui

Alguém usou o cilindro extra? Use os retângulos abaixo para os focos que ficaram em segundo plano:

Ineficiência na investigação de casos de pessoas desaparecidas

Carência de reconhecimento e integração, por parte dos órgãos dos sistemas de Justiça, Segurança Pública, Saúde e Assistência Social, de suas implicações no tema

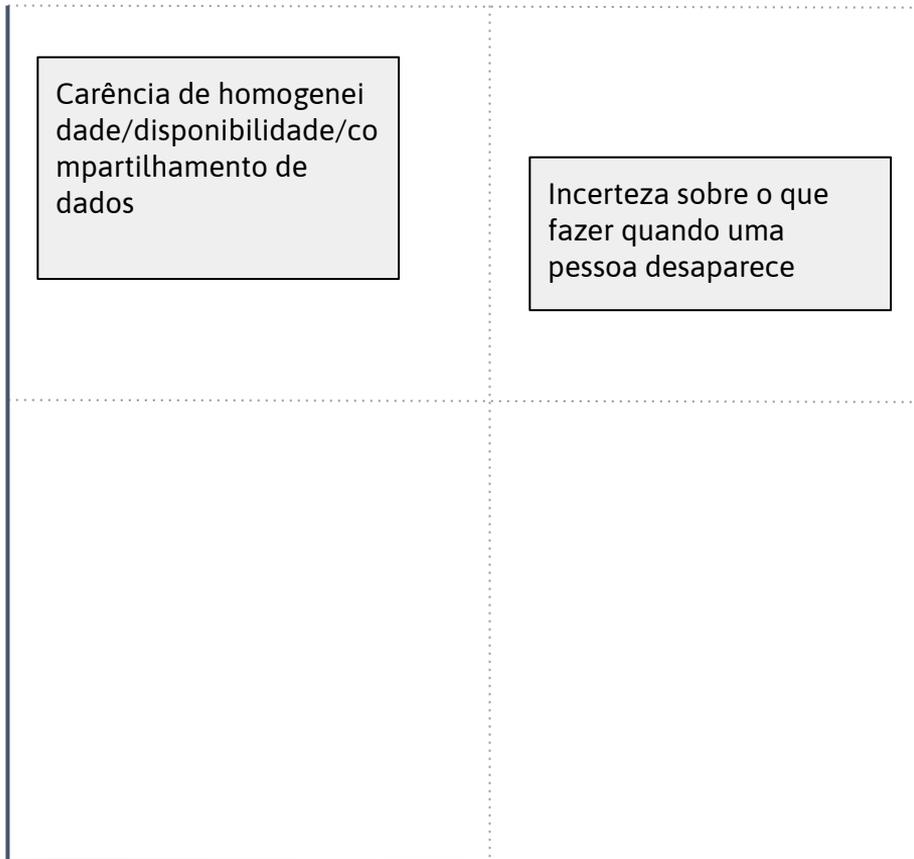
B

Colem e posicionem os retângulos do slide anterior na matriz ao lado, para ajudar na escolha de um foco com impacto sobre o problema e com relevância para o público-alvo afetado.

Os focos que não são passíveis de ação da equipe devem ser eliminados.

Desaparecimentos são voluntários em sua maior parte.

Impacto do foco sobre o problema



Relevância para fora do órgão

PROBLEMA

B

Deficiência na localização e identificação de pessoas desaparecidas / Desamparo dos familiares na obtenção de atendimento e informações acerca das pessoas desaparecidas

FOCO ESCOLHIDO PELO GRUPO

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece.

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

- Delegados
- IML
- Criminalística
- Conselho tutelar
- Psicólogos
- Antropólogos

Quem tem poder sobre isso?

- MJ - DPSP - Diretoria de Políticas de Segurança Pública

Quem vive isso na pele?

Quem sofre com isso? (*seja específico*)

- Familiar do desaparecido
- Segurança Pública
 - Delegados
 - IML
 - Criminalística
 - Conselho tutelar

COMPARTILHAMENTO DO TRABALHO REALIZADO

Cada grupo terá até 5 minutos para apresentar à equipe o último slide da atividade (aquele que contém o problema, foco escolhido e pessoas relacionadas).

Atividade 3

FOCO DO MERGULHO

Vamos selecionar apenas um foco para o nosso mergulho. O próximo slide traz 3 perguntas para ajudar a tomar essa decisão.

Marcaremos em verde o quadrado referente ao foco que melhor responde a cada pergunta.

Incerteza nos processos e nas formas de respostas das instituições públicas.

Incerteza sobre o que
fazer quando uma
pessoa desaparece.

FOCO ESCOLHIDO

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece.

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do
projeto
1 - 12/06

2. Foco: *definição
do problema*
15 - 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22/06 - 03/07

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
06 - 10/07

5. Apresentaç
13 - 17/07



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06



2.1 Orientações para equipe

17/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

18/06

2.3 Oficina de definição do problema

18/06

2.4 Validação com dirigente

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22/06 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados
06 - 10/07



5. Oficina de ideação

13 - 17/07

ATIVIDADES PÓS-OFICINA

Definimos o foco do projeto. No período de 22 a 26/06, é importante que vocês realizem uma checagem rápida com o/a dirigente e comecem a preparar os insumos para nossa pesquisa de campo.

Nas tarefas assíncronas dos próximos slides, vamos começar a identificar públicos e contextos que possam nos ensinar muito sobre o nosso foco do projeto.

RESUMO DAS ATIVIDADES PÓS-OFFICINA

1. **Checagem rápida com o dirigente | Slide 41**
2. **Priorização de público | Slides 42-43**
3. **Mapeamento de espaços e situações | Slides 45-46**
4. **O que precisamos saber e que tipo de material precisamos coletar? | Slides 48-49**
5. **Quem podemos recrutar? | Slide 51**
6. **Que nome você daria para o nosso projeto? | Slides 52-53**

Prazo para conclusão: quinta-feira, 25/06, 14h

CHECAGEM RÁPIDA COM DIRIGENTE

É chegado o momento de uma checagem rápida com a/o dirigente do projeto.

Pode ser uma ligação breve, um email ou até uma mensagem de WhatsApp!

Foco escolhido na oficina:

Incerteza nos processos e nas formas de respostas das instituições públicas.

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece.

PRIORIZAÇÃO DE PÚBLICO

A partir do público mapeado durante a oficina, selecionem **3 perfis que julguem ter o maior potencial de oferecer ensinamentos** sobre o foco do projeto.

Algumas perguntas que podem ajudar:

- *Quem são as pessoas que vivem essa questão de forma mais intensa?*
- *Quem são as pessoas que lidam e têm influência direta sobre quem vive o problema na pele?*
- *Quem são as pessoas que vivem situações semelhantes, mas em outros contextos?*



Tempo estimado de atividade:
15 minutos

PERFIS MAPEADOS DURANTE A OFICINA (fiquem à vontade para acrescentar ou excluir perfis!)

Quem sabe sobre isso?

- Polícias Militares
- Polícias Cíveis
- Perícia Oficial
- Conselho Tutelar
- Associações de famílias de pessoas desaparecidas;
- ONGs;
- Hospitais.

Quem tem poder sobre isso?

- MJ/DPSP - Diretoria de Políticas de Segurança Pública
- SSPs

Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? (seja específico)

- Familiares e pessoas do círculo de convivência do desaparecido;
- Polícias cíveis das delegacias especializadas;
- Polícias militares do primeiro atendimento (190);
- ONGs

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender a incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece** a partir da sua experiência?

Servidores do atendimento da segurança pública;



Familiares



ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas.



EXEMPLO

Imagine que tivéssemos um projeto com o foco "dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional no teletrabalho"

Quem sabe sobre isso?

- Psicólogos
- Profissionais de recursos humanos
- Coaches

Quem tem poder sobre isso?

- A própria pessoa
- A Secretaria de Gestão de Pessoas do Ministério da Economia
- Chefia imediata
- Os pares (pressão)

Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? (seja específico)

- Servidoras mulheres com filhos (mães) em trabalho remoto
- Pessoas que ocupam cargos de liderança
- Pessoas que trabalham com gestão de crises e emergências

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema** a partir da sua experiência?

Servidoras com filhos (mães) em trabalho remoto



Pessoas que ocupam cargos de liderança



Coaches



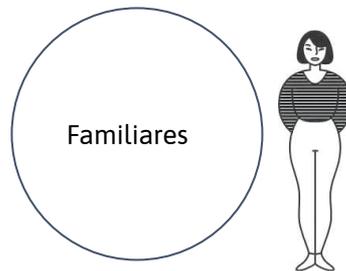
MAPEAMENTO DE ESPAÇOS E SITUAÇÕES (RECORTE DA PESQUISA)

*Onde estão as pessoas identificadas?
Qual contexto específico seria mais
adequado para a pesquisa?*

Tempo estimado de atividade:
15 minutos



contexto: delegado titular da delegacia especializada e coordenador do atendimento 190



contexto: familiar do recém desaparecido; familiar integrante de ONG ou associação; familiar de pessoa reaparecida.



contexto: Dirigentes das ONGs ou associações.

EXEMPLO

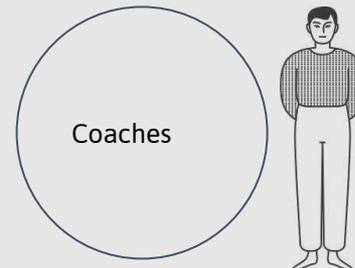
Imagine que tivéssemos um projeto com o foco "dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional no teletrabalho



contexto: **grupo de whatsapp de servidoras sobre maternidade.**



contexto: **ocupantes de cargos de DAS 5 e 6**

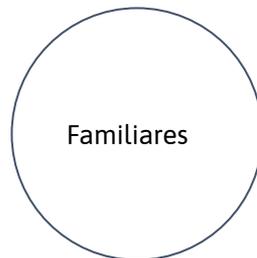
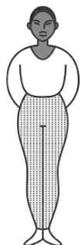


contexto: **anúncios de coaches na internet**

O QUE PRECISAMOS SABER E QUE TIPO DE MATERIAL PRECISAMOS COLETAR?

Vamos identificar quais hipóteses e dúvidas podem ser investigadas na nossa pesquisa com cada grupo de pessoas. Podem vir do nosso *mapa de contexto* e a partir das especificidades de cada público.

Tempo estimado de atividade:
30 minutos



contexto: delegado titular da delegacia especializada e coordenador do atendimento 190

O que sabemos?

- Nem todas as UFs possuem delegacias especializadas no tema;
- Nem todas as UFs possuem protocolo de atendimento 190, com coleta de dados mínimos e padronizados;
- Falta de protocolo com matriz mínima de dados em órgãos de perícia oficial;
- Banco de dados com integração e informação ainda não confiáveis

O que queremos saber?

- Procedimento padronizado no primeiro atendimento;
- Evidências mais confiáveis;
- Quais estruturas físicas existentes no âmbito dos órgãos de segurança pública;
- Como/onde estão os registros nos órgãos de perícia oficial;
- Dados dos profissionais diretamente envolvidos no atendimento.
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência;
- Questionário.

contexto: familiar do recém desaparecido; familiar integrante de ONG ou associação; familiar de pessoa reaparecida.

O que sabemos?

- Famílias desassistidas;
- Famílias não orientadas pelos poderes públicos.

O que queremos saber?

- Que caminhos elas percorreram após o desaparecimento;
- Se o desaparecimento foi esclarecido;
- Se o desaparecimento teve ou não relação com conduta delituosa;
- Se houve apoio de rede social na busca da pessoa desaparecida;
- Em caso de reaparecimento: Quanto tempo levou e como foi encontrada;
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.

contexto: Dirigentes das ONGs ou associações.

O que sabemos?

- Existência de diversas ONGs e associações;

O que queremos saber?

- Se há banco de dados dos registros de desaparecimento;
- Se há integração ou compartilhamento de dados com outras ONGs ou órgãos públicos (nacionais e internacionais);;
- Se há pesquisas/estudos sobre a temática ou sobre casos concretos;
- Que tipo de trabalho é realizado (campanhas, buscas, interação com órgãos públicos nacionais ou internacionais);
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.

EXEMPLO

Imagine que tivéssemos um projeto com o foco "dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional no teletrabalho"



contexto: **grupo de whatsapp de servidoras sobre maternidade.**

O que sabemos?

- são X% mulheres na folha do governo federal
- Elas estão reclamando que têm jornada dupla e pesada (Relatório XYZ)

O que queremos saber?

- O que elas fazem para contornar essa situação?
- Quais são suas principais dificuldades?

Como pretendemos interagir com ela?

- entrevista curta
- audio de zap
- questionário

QUEM PODEMOS RECRUTAR?

Precisamos levantar quem podemos recrutar para nossa pesquisa com base nos perfis e contextos levantados no slide anterior.

Acesse este [link](#) para inserir as informações.

Tempo estimado de atividade:
60 minutos

QUE NOME VOCÊ DARIA PARA O NOSSO PROJETO?

Agora que temos um foco, vamos rapidamente refletir sobre como gostaríamos de ser chamados.

Tempo estimado de atividade:
10 minutos

QUE NOME VOCÊ DARIA PARA NOSSO PROJETO?

Em 5 minutos, levante individualmente até 3 possibilidades de nome para o projeto.

Clique [aqui](#) para submeter suas propostas ou escaneie o código QR abaixo com o celular.



COMO FOI A OFICINA E A ETAPA DE DEFINIÇÃO DO FOCO DO PROJETO?

Momento para registrar reflexões e aprendizados nos diários de bordos.

O slide do dia de hoje pode ser copiado da página seguinte.

DIA 18/06

Oficina de definição do foco do projeto

Anote ao lado três reflexões e aprendizados sobre o trabalho realizado no dia:

Por exemplo:

- o que eu aprendi hoje?
- quais foram minhas principais dificuldades?
- o que me surpreendeu?

1.

2.

3.

OBRIGADO!

João Sigora

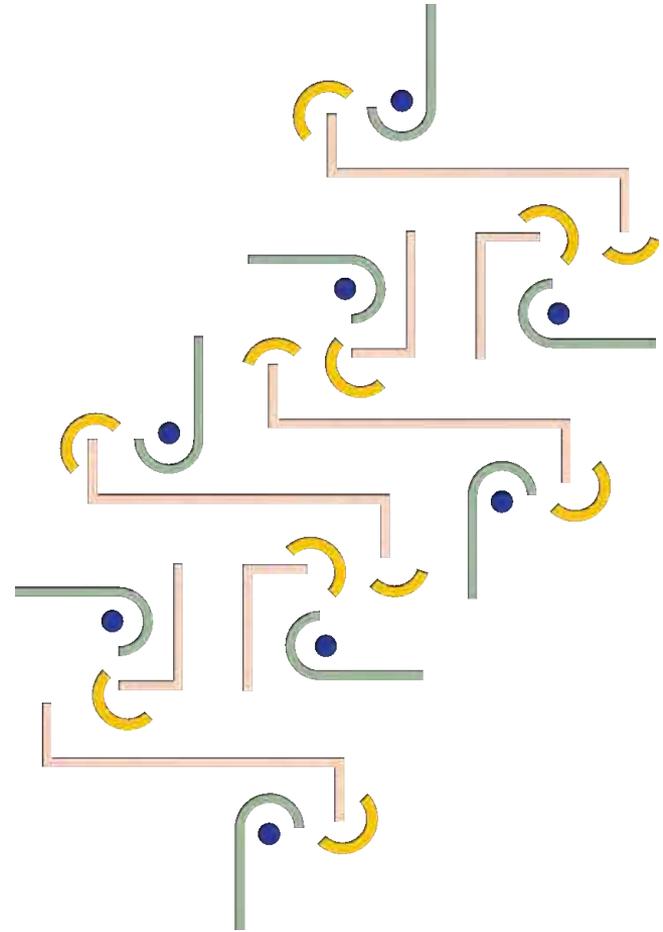
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.6 ANEXO 2a - Alinhamento metodológico: preparação da pesquisa

15 de junho de 2020

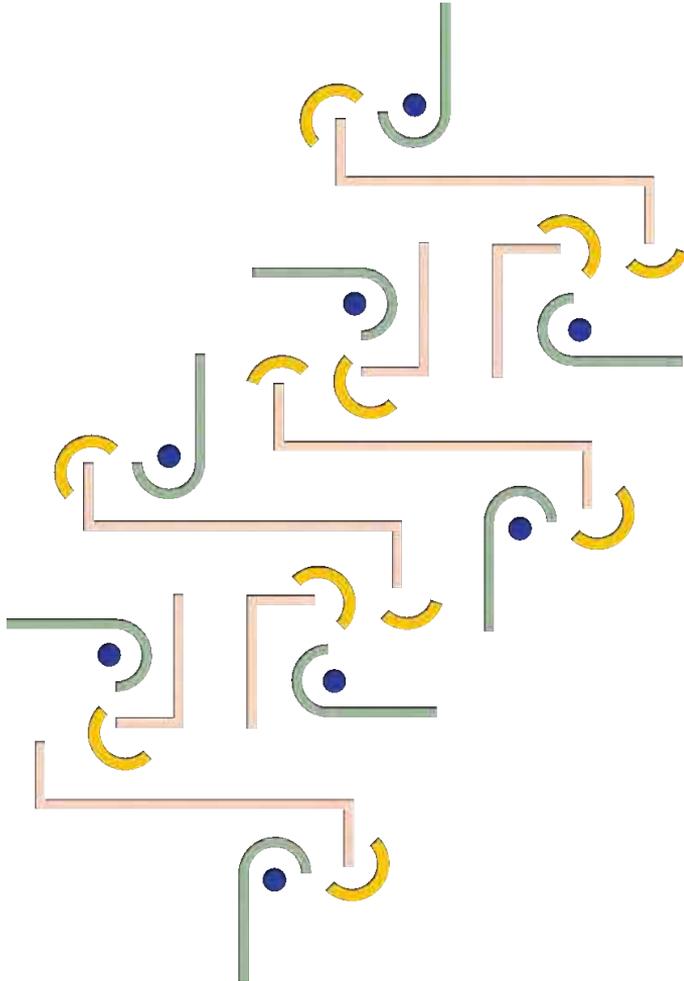
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil **#3 Pesquisa com pessoas impactadas**

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#3 Pesquisa

AGENDA

22/06,
09h-10h

1. **O que aprendemos** na etapa 2
2. **Missão e entregas** da etapa 3
3. **Passo-a-passo** da etapa 3
4. Próximas tarefas

O que aprendemos?

O QUE FUNCIONOU?

- **Rádio Janela** (combinados)
 - Inserir áudios de cada semana no Diário de Bordo da equipe para uma documentação do processo rica e com textura

PONTO DE ATENÇÃO

- Disponibilidade de tempo das equipes

SUGESTÕES

- Alinhamento metodológico por **módulos de atividades**

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 - 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 - 24/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados
06 - 10/07

5. Oficina de ideação
06 - 10/07



3. PESQUISA MISSÃO

Até o dia 3 de julho vamos realizar uma pesquisa rápida com pessoas relacionadas ao foco do projeto e consolidar os achados em **fichas de perfis entrevistados**.

Essa coleta de dados e relatos será importante para gerar empatia e conectar nosso projeto com experiências reais.

Para isso, vamos **levantar nomes** de pessoas a serem entrevistadas, **agendar e realizar interações** com essas pessoas, e **sistematizar os dados** coletados.



PONTO DE PARTIDA

Ficha de mergulho

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

PROBLEMA

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 1

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional.

PESSOAS RELACIONADAS

Quem sabe sobre isso?

Quem tem poder sobre isso?

Quem vive isso na pele?
Quem sofre com isso? (seja específico)

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

Contexto: Grupo de whatsapp dos ministérios sobre maternidade.

O que sabemos?

- São 30 mulheres (se faltar do governo federal)
- Elas estão reclamando que tem jornada dupla e pesada (Relatório XYZ)

O que queremos saber?

- O que elas fazem para contornar essa situação
- Quais são suas principais dificuldades?

Como pretendemos interagir com ela?

- entrevista curta
- áudio de zap
- questionário

Contexto:

O que sabemos?

O que queremos saber?

Como pretendemos interagir com ela?

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

RECRUTAMENTO

- Levantamento de 3 nomes por perfil (8-10 pessoas no total)
- Mensagem de recrutamento
- Agendamento de entrevistas

ROTEIRO

- Divisão em grupos por perfil (GNova incluído)
- Elaboração de perguntas
- Teste rápido

CAMPO

- Divisão de papeis
- Orientações finais
- Realização da pesquisa

SISTEMATIZAÇÃO

- Organização dos arquivos
- Consolidação dos perfis entrevistados em fichas (arquivo único)



PRODUTO ESPERADO

Entrevistas registradas em fichas-síntese:

Sistema de saúde
RAQUEL*



1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- "Eu acho que todo mundo está no mesmo nível de medo, de um aspecto, sem saber o que está por vir, imaginando algum cenário terrível de falta, tentando preparar a estratégia."
- "Tudo isso mudou a rotina de quem trabalha em saúde e população. As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."
- "As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."

2. Principais dificuldades

- Excesso de trabalho
- Falta de recursos
- Falta de equipamentos
- Falta de treinamento
- Falta de comunicação

3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?

- "Eu acho que vai ser um pouco diferente, mas acho que vai ser um pouco melhor, acho que vai ser um pouco melhor, acho que vai ser um pouco melhor."
- "Depois a vida vai voltar ao normal, mas não vai ser exatamente o mesmo."

4. Você acha que esse crise pode trazer algo de bom? O quê?

- "Acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão."

*Nome fictício para preservar a identidade do entrevistado, que não pode ser identificado.

Descrição: Médico(a) que atua em hospital de emergência utilizando material de proteção para Covid-19.

Sistema de saúde
SÔNIA*



1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- "Tudo isso mudou a rotina de quem trabalha em saúde e população. As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."
- "Tudo isso mudou a rotina de quem trabalha em saúde e população. As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."

2. Principais dificuldades

- Excesso de trabalho
- Falta de recursos
- Falta de equipamentos
- Falta de treinamento
- Falta de comunicação

3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?

- "Eu acho que vai ser um pouco diferente, mas acho que vai ser um pouco melhor, acho que vai ser um pouco melhor."
- "Depois a vida vai voltar ao normal, mas não vai ser exatamente o mesmo."

4. Você acha que esse crise pode trazer algo de bom? O quê?

- "Acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão."

*Nome fictício para preservar a identidade do entrevistado, que não pode ser identificado.

Descrição: Médico(a) de uma Unidade de Saúde da Família em Salvador, BA.

Sistema de saúde
SÔNIA*



1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- "Tudo isso mudou a rotina de quem trabalha em saúde e população. As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."
- "Tudo isso mudou a rotina de quem trabalha em saúde e população. As rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram, as rotinas de quem trabalha em saúde mudaram."

2. Principais dificuldades

- Excesso de trabalho
- Falta de recursos
- Falta de equipamentos
- Falta de treinamento
- Falta de comunicação

3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?

- "Eu acho que vai ser um pouco diferente, mas acho que vai ser um pouco melhor, acho que vai ser um pouco melhor."
- "Depois a vida vai voltar ao normal, mas não vai ser exatamente o mesmo."

4. Você acha que esse crise pode trazer algo de bom? O quê?

- "Acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão, acho que vai trazer um pouco de reflexão."

*Nome fictício para preservar a identidade do entrevistado, que não pode ser identificado.

Descrição: Médico(a) de uma Unidade de Saúde da Família em Salvador, BA.

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 24/06

2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Ficha de mergulho validada

(24/06)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

24/06 - 03/07

3.1 Recrutamento

25/06-26/06

3.2 Roteiros

25/06-26/06

3.3 Campo

29/06 - 01/07

3.4 Sistematização

02 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados

06 - 10/07

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

O QUE PRECISAMOS FAZER?

- Produzir materiais para cada um dos passos desta etapa (**Isa e Caio – até 23/06**)
- Adaptação dos materiais para cada projeto (**Gerentes – até 24/06**)
- Contato com equipe de cada projeto para acompanhar atividades e passar orientações (**Gerentes – até 25/06**)

ORIENTAÇÕES PASSO-A-PASSO

RECRUTAMENTO

Identificação de pessoas a serem entrevistadas e agendamento de conversas

Começar o recrutamento no tempo certo é crucial para viabilizar a pesquisa.

Despertar o interesse da pessoa pelo projeto desde o primeiro contato aumenta a qualidade da participação e dos dados.

Nossa pesquisa é qualitativa e expressa, então selecionar bem as pessoas é chave.

ORIENTAÇÕES PARA O RECRUTAMENTO

- A partir dos três perfis de público mapeados, liste até três possíveis pessoas (por perfil) para conversar.
Total 8-10 pessoas
- Escreva um email/mensagem de WhatsApp para agendar a conversa.

O QUE PRECISAMOS PARA RECRUTAR?

- Não precisamos ter o roteiro pronto.
- A estimativa de tempo requerida (no máximo 30 min por conversa).
- Apresentar o objetivo da pesquisa de forma rápida e simples, sem influenciar ou enviesar as entrevistas.
- Quando convidar, não se esqueça de combinar um meio adequado para a interação acontecer.

ROTEIROS

Elaboração de perguntas a serem feitas para as pessoas recrutadas

Vamos traduzir nossas dúvidas e hipóteses em roteiros para cada um dos perfis de pessoas mapeados.

O objetivo é entender como as pessoas percebem suas próprias situações, para dar concretude ao projeto a partir de experiências reais.

Exemplo: desafios covid-19

O QUE QUEREMOS SABER?

- Por que esse é um problema para ela agora?
- Como essa pessoa imagina o futuro logo após a epidemia?
- Quais oportunidades existem para solucionar esse problema?
- Imagem que represente o contexto dessa pessoa

*Tradução das
nossas
dúvidas em
perguntas*

ROTEIRO DE PERGUNTAS

- O que mudou na sua vida desde o início da pandemia? Qual está sendo sua maior dificuldade nesse período?
- E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?
- Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?
- Você poderia mandar 1-2 fotos de onde você mora/ambiente de trabalho/(o que for relevante)?

DICAS PARA A ELABORAÇÃO DE ROTEIROS

- Use questões específicas, abertas e não tendenciosas, usando quem, o que, qual, onde, como e por que (pergunte mais de um por que e use me fale mais sobre)
- Reflita se você quer saber questões relativas à cognição (reflexões), coração (sentimentos) ou memória (lembranças)
- Faça uma pergunta por vez
- Comece abrangente, termine específico
- Separe as perguntas por temas, para acompanhar os assuntos que você já cobriu

**APRESENTAR
A ENTREVISTA**



**CRIAR CONEXÃO COM A
PESSOA ENTREVISTADA**



**INTRODUZIR
O ASSUNTO**



**BUSCAR
HISTÓRIAS**

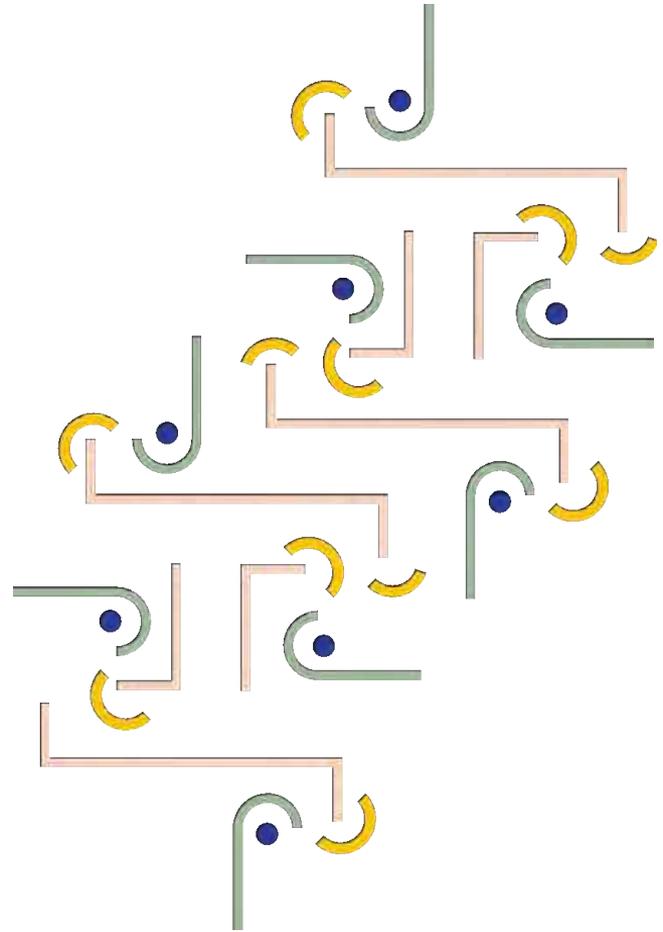


**EXPLORAR
EMOÇÕES/OPINIÕES**

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.7 ANEXO 2b - Ficha de mergulho

15 de junho de 2020

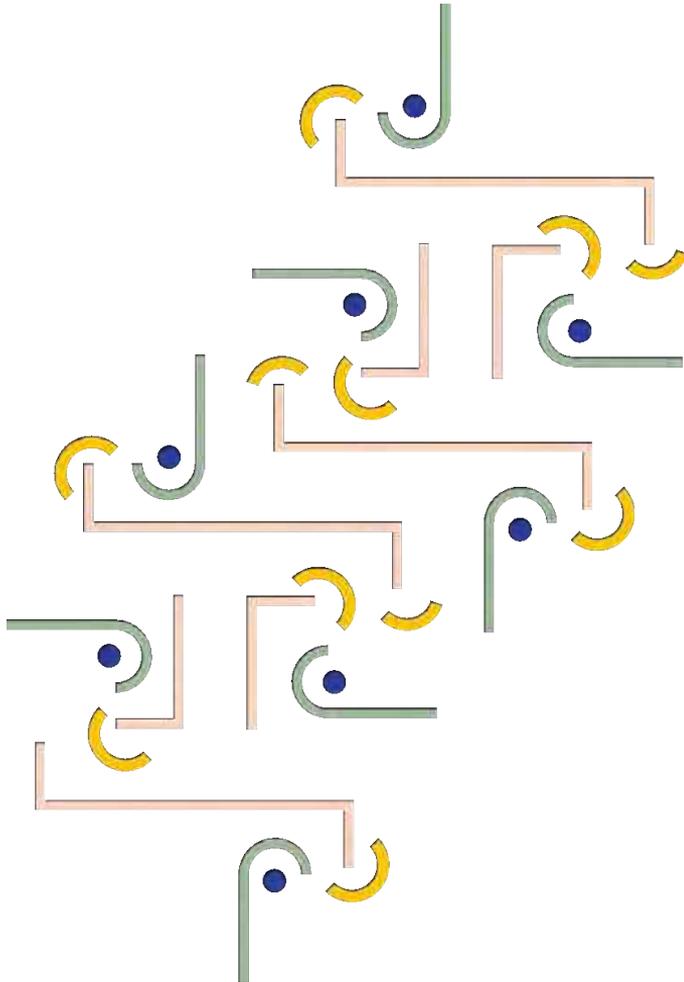
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil
**#3 Pesquisa com
pessoas impactadas**

Ficha de mergulho

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



PROBLEMA

Deficiência na localização e identificação de pessoas desaparecidas / Desamparo dos familiares na obtenção de atendimento e informações acerca das pessoas desaparecidas

FOCO ESCOLHIDO PELO GRUPO

Incerteza sobre o que fazer quando uma pessoa desaparece.

PESSOAS RELACIONADAS

Quem sabe sobre isso?

- Delegados
- IML
- Criminalística
- Conselho tutelar
- Psicólogos
- Antropólogos

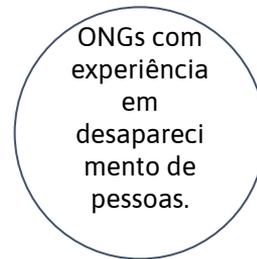
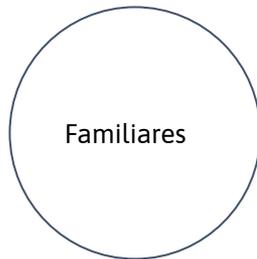
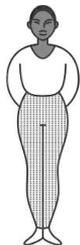
Quem tem poder sobre isso?

- MJ - DPSP - Diretoria de Políticas de Segurança Pública

Quem vive isso na pele?

Quem sofre com isso? (*seja específico*)

- Familiar do desaparecido
- Segurança Pública
 - Delegados
 - IML
 - Criminalística
 - Conselho tutelar



contexto: delegado titular da delegacia especializada e coordenador do atendimento 190

O que sabemos?

- Nem todas as UFs possuem delegacias especializadas no tema;
- Nem todas as UFs possuem protocolo de atendimento 190, com coleta de dados mínimos e padronizados;
- Falta de protocolo com matriz mínima de dados em órgãos de perícia oficial;
- Banco de dados com integração e informação ainda não confiáveis

O que queremos saber?

- Procedimento padronizado no primeiro atendimento;
- Evidências mais confiáveis;
- Quais estruturas físicas existentes no âmbito dos órgãos de segurança pública;
- Como/onde estão os registros nos órgãos de perícia oficial;
- Dados dos profissionais diretamente envolvidos no atendimento.
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência;
- Questionário.

contexto: familiar do recém desaparecido; familiar integrante de ONG ou associação; familiar de pessoa reaparecida.

O que sabemos?

- Famílias desassistidas;
- Famílias não orientadas pelos poderes públicos.

O que queremos saber?

- Que caminhos elas percorreram após o desaparecimento;
- Se o desaparecimento foi esclarecido;
- Se o desaparecimento teve ou não relação com conduta delituosa;
- Se houve apoio de rede social na busca da pessoa desaparecida;
- Em caso de reaparecimento: Quanto tempo levou e como foi encontrada;
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.

contexto: Dirigentes das ONGs ou associações.

O que sabemos?

- Existência de diversas ONGs e associações;

O que queremos saber?

- Se há banco de dados dos registros de desaparecimento;
- Se há integração ou compartilhamento de dados com outras ONGs ou órgãos públicos (nacionais e internacionais);;
- Se há pesquisas/estudos sobre a temática ou sobre casos concretos;
- Que tipo de trabalho é realizado (campanhas, buscas, interação com órgãos públicos nacionais ou internacionais);
- Coletar sugestões.

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência.

OBRIGADO!

João Sigora

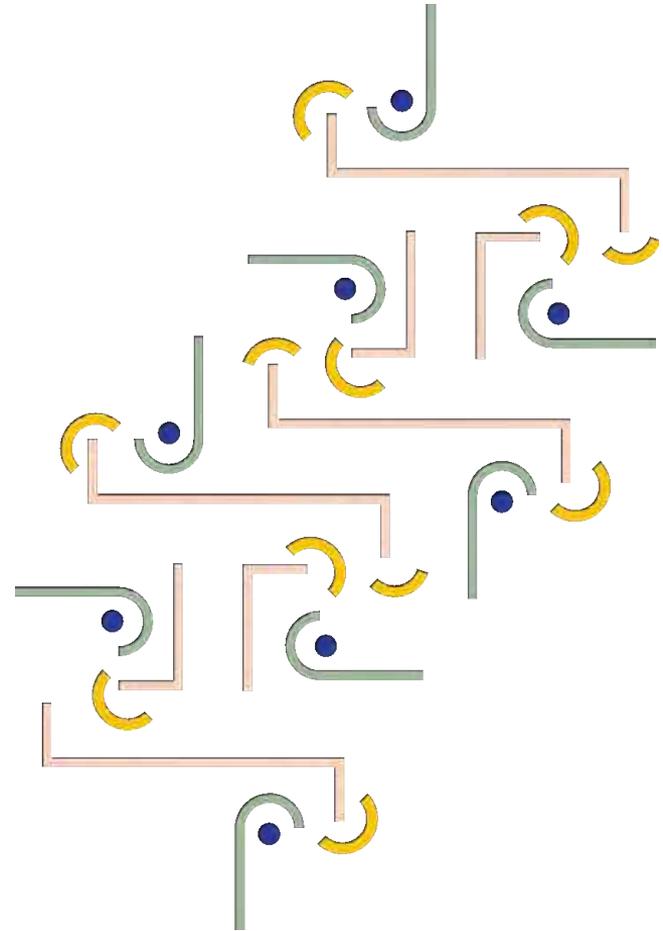
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.8 ANEXO 2c – Orientações para a pesquisa

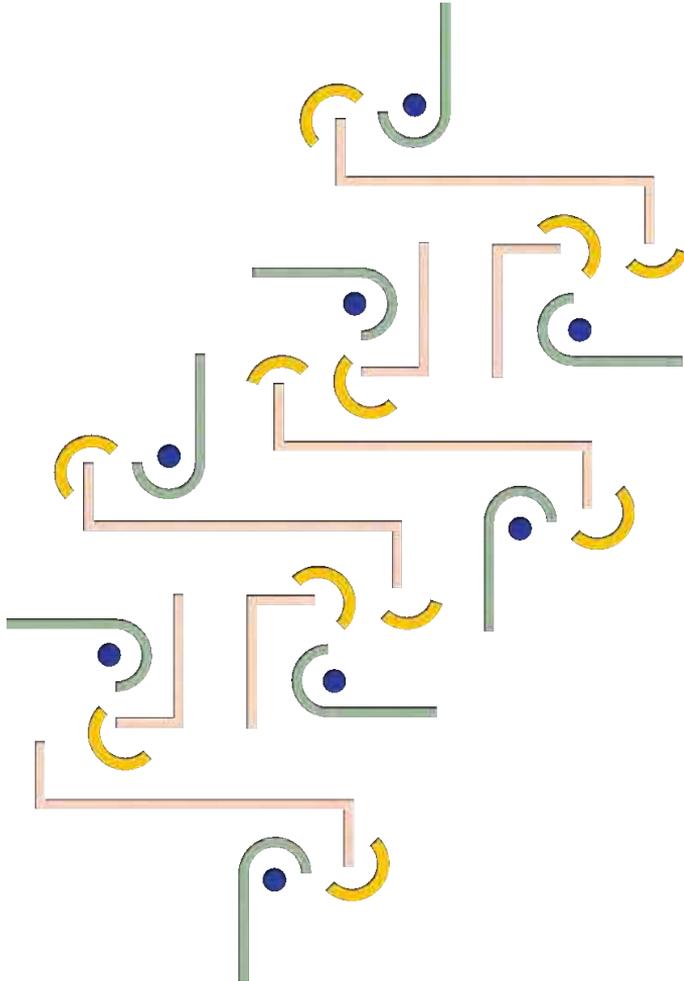
15 de junho de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil
**#3 Pesquisa com
pessoas impactadas**

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



ORIENTAÇÕES PARA AS ENTREVISTAS

Nós preparamos fichas de anotações para uso durante as entrevistas.

Clique [aqui](#) para acessar um exemplo.

ORIENTAÇÕES PARA AS ENTREVISTAS

Citação ≠ Observação ≠ Insight ≠ Ideia

ORIENTAÇÕES PARA AS ENTREVISTAS

Citação

“Só um minuto. Preciso desinstalar o aplicativo e instalar de novo, para conseguir agendar agora para o meu irmão também”

Observação

O aplicativo desenvolvido só permite o login de uma pessoa

Insight

As famílias costumam ter uma pessoa que marca consultas para todos (em geral uma das mulheres)

Ideias

E se o aplicativo permitisse múltiplos logins?

E se houvesse diferentes tipos de usuários no sistema?

DICAS

- Introduza a conversa falando o seu nome, o objetivo da entrevista e como os dados serão utilizados depois.
- Peça autorização para gravar a conversa, assim a sua atenção fica livre para escutar e interagir atentamente.
- Não há certo ou errado: valorize entrevistado enquanto especialista na sua experiência e não induza respostas.
- Mantenha o foco no roteiro, mas com espaço para desviar quando achar relevante.
- Incentive exemplos concretos e histórias (e não só emoções/opiniões).

DICAS

- Não interrompa a pessoa entrevistada. Escute e dê tempo para pensar.
- Caso seja possível, observe o contexto onde a pessoa se encontra.
- Observe as reações da pessoa e verifique se alguma pergunta a deixa mais desconfortável.
- Tente fazer a síntese logo depois da entrevista, quando as percepções ainda estão frescas.
- Papeis: entrevistador e tomador de notas

QUESTÕES ÉTICAS

Não adaptação da pesquisa
a objetivos não declarados

Consciência do viés e subjetividade

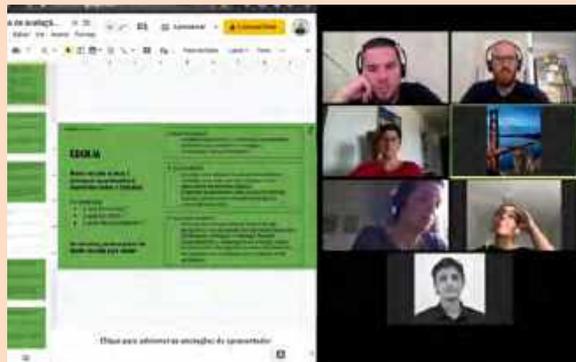
Integridade e anonimato, respeitar
vulnerabilidade

Relevância social, com vantagens significativas
para os sujeitos da pesquisa

ORIENTAÇÕES PARA AS ENTREVISTAS



Peça para a pessoa **mostrar** a atividade/objetos (e não só falar sobre)



Registre!
(áudio, vídeo, anotações)



Anote **citações** diretas das pessoas (e não só as suas interpretações)

UTILIZE OS MODELOS A SEGUIR PARA SISTEMATIZAR CADA ENTREVISTA

Perfil 1:

Servidores do atendimento da segurança pública

Perfil 2:

Familiares de desaparecidos

Perfil 3:

ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas

MODELO PARA O PERFIL 1:

Servidores do atendimento da segurança pública

Anote nos slides a seguir as citações, comentários, observações e/ou insights que melhor ilustram cada ponto. Deixe em branco se algo não for relevante.

*São 5 slides por perfil. Por favor não modifique os slides modelo. Faça uma cópia quando for preencher os dados da sua entrevista e **cole neste mesmo arquivo!***

Atenção: este é um material de sistematização e não de anotações durante a entrevista.

Servidores do atendimento da segurança pública

NOME FICTÍCIO*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa entrevistada disse”.



Perfil: escreva aqui a ocupação e/ou contexto de atuação da pessoa

Legenda: no caso do envio de imagens, registre aqui onde é ou do que se trata.

Atendimento a familiares de pessoas desaparecidas

- “citação da pessoa”
- “outra citação da pessoa”
- ponto levantado

Algum protocolo padrão é seguido?

Sim Não

- Suas observações sobre os protocolos seguidos



Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

Anote o passo a passo de uma pessoa
junto a um órgão de segurança pública.
Se houver mais de cinco passos, copie o
slide e continue.

| 1 [nome da ação] | 2 [nome da ação] | 3 [nome da ação] | 4 [nome da ação] | 5. [nome da ação] |
|---|---|---|---|---|
| Descrição | Descrição | Descrição | Descrição | Descrição |
| Pessoas envolvidas |
| Documentos/ materiais utilizados |

Principais dificuldades identificadas

- escreva aqui
- aqui
- aqui

Sugestões de melhoria feitas pelo(a) entrevistado(a)

- “mais uma citação da pessoa”
- ponto levantado

Resumo das reflexões úteis para o entendimento do problema ("insights")

- ponto 1
- ponto 2
- ponto 3

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

MODELO PARA O PERFIL 2:

Familiares de desaparecidos

Anote nos slides a seguir as citações, comentários, observações e/ou insights que melhor ilustram cada ponto. Deixe em branco se algo não for relevante.

*São 5 slides por perfil. Por favor não modifique os slides modelo. Faça uma cópia quando for preencher os dados da sua entrevista e **cole neste mesmo arquivo!***

Atenção: este é um material de sistematização e não de anotações durante a entrevista.

Familiares de desaparecidos

NOME FICTÍCIO*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa entrevistada disse”.



Relação com a pessoa desaparecida: escreva aqui

Situação de desaparecimento: registre brevemente a circunstância do desaparecimento.

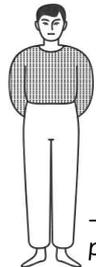
Legenda: no caso de imagens, registre aqui onde é ou do que se trata.

Primeiras reações ao desaparecimento

- “Primeira citação ou observação de destaque.”
- “Segunda citação ou observação de destaque.”
- “Terceira citação ou observação de destaque.”

Contatos com pessoas/organizações na busca pela pessoa desaparecida e/ou por acolhimento

- “Primeira citação ou observação de destaque.”
- “Segunda citação ou observação de destaque.”
- “Terceira citação ou observação de destaque.”



Jornada da pessoa ao **suspeitar** um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

Anote o passo a passo da pessoa assim
que ela suspeitou sobre o
desaparecimento, incluindo também as
emoções, caso tenham sido comentadas.

| 1 [nome da ação] | 2 [nome da ação] | 3 [nome da ação] | 4 [nome da ação] | 5 [nome da ação] |
|---|---|---|---|---|
| Descrição | Descrição | Descrição | Descrição | Descrição |
| Pessoas envolvidas |
| Documentos/ materiais utilizados |
| Emoções | Emoções | Emoções | Emoções | Emoções |

Principais dificuldades identificadas

- escreva aqui
- aqui
- aqui

Sugestões de melhoria feitas pelo(a) entrevistado(a)

- “mais uma citação da pessoa”
- ponto levantado

Dicas para quem está passando por uma situação de desaparecimento

- “mais uma citação da pessoa”
- ponto levantado

Resumo das reflexões úteis para o entendimento do problema ("insights")

- ponto 1
- ponto 2
- ponto 3

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

MODELO PARA O PERFIL 3:

ONGs com experiência em desaparecimento
de pessoas

Anote nos slides a seguir as citações, comentários, observações e/ou insights que melhor ilustram cada ponto. Deixe em branco se algo não for relevante.

*São 3 slides por perfil. Por favor não modifique os slides modelo. Faça uma cópia quando for preencher os dados da sua entrevista e **cole neste mesmo arquivo!***

Atenção: este é um material de sistematização e não de anotações durante a entrevista.

ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas

NOME FICTÍCIO*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa entrevistada disse”.



Perfil: escreva aqui a ocupação e/ou contexto de atuação da pessoa

Forma de atuação da ONG: registre brevemente qual é o serviço que a organização presta.

Legenda: no caso do envio de imagens, registre aqui onde é ou do que se trata.

Relacionamento com familiares de pessoas desaparecidas

- escreva aqui
- aqui
- aqui

Principais dificuldades identificadas

- “mais uma citação da pessoa”
- ponto levantado

Sugestões de melhoria feitas pelo(a) entrevistado(a)

- “mais uma citação da pessoa”
- ponto levantado

Resumo das reflexões úteis para o entendimento do problema ("insights")

- ponto 1
- ponto 2
- ponto 3

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

OBRIGADO!

João Sigora

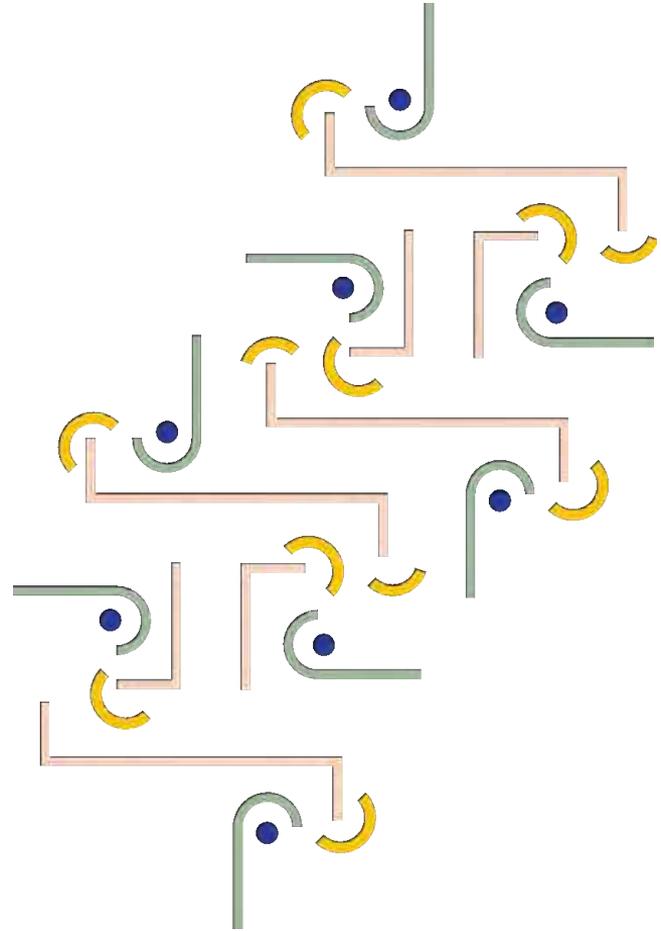
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



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

João Sigora

Márcia Knop

Equipe do projeto – SENASP/SPO/SE/MJSP

João Ambrósio

Christhiane Cutrim

Patrícia Piza

Helena Monteiro

Evandro Santos

Neusivan Fonseca

Claudete Trapp

Fabiano Brandão

Consultores PNUD

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA

