



RELATÓRIO

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

Produto da Etapa 2:
pesquisa, definição do problema, ideação

Este documento traz resultados das pesquisas, consolidação dos insights gerados, identificação de problemas mapeados, priorização, geração de ideias e protótipos.

Caio Werneck

Consultor em design

Outubro 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. 17	3. <u>Resultados</u>
pág. 18	4. <u>Anexos</u>

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

1. DEMANDA APRESENTADA

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

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

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

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

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

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

O escopo da etapa 2 aqui relatada - pesquisa, definição do problema e ideação - consistiu na realização das **pesquisas documental e de campo, consolidação dos insights** gerados, identificação de problemas mapeados, priorização, **geração de ideias e protótipos**.

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

2. TRABALHO DESENVOLVIDO

2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

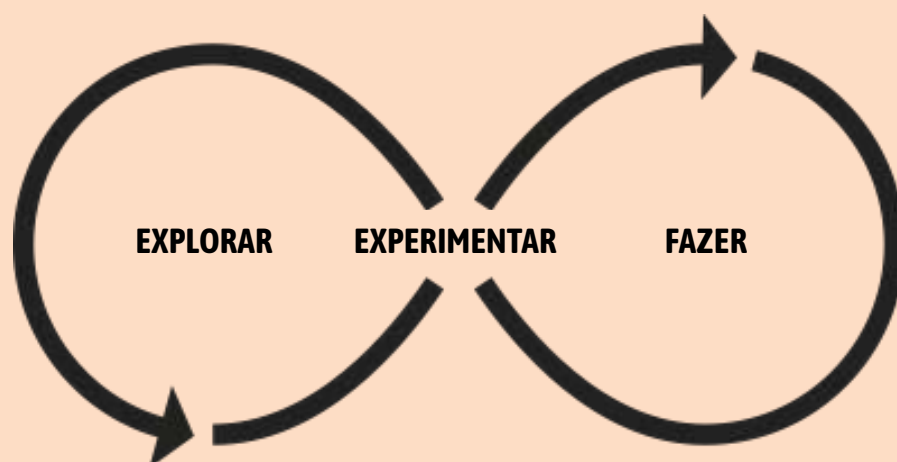
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

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

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



+



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

Ciclo 1: foco em explorar

1. Preparação:
contexto do problema

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

3. Pesquisa com pessoas impactadas

4. Síntese dos achados

5. Apresentação de insights

**Ciclo 2:** foco em fazer

6. Preparação:
inspirações e ideias iniciais

7. Foco:
conceito e protótipos

8. Testes com pessoas que importam

9. Síntese:
consolidação de resultados

10. Apresentação final e aprendizados

Metáfora do mergulho aplicada aos dois ciclos de imersão ágil.

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

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

O presente relatório contempla as etapas 3, 4 e 5 do ciclo 1, focado em explorar, bem como o início do ciclo focado em fazer, cobrindo as etapas 6 e 7.

2.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

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

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

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

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

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

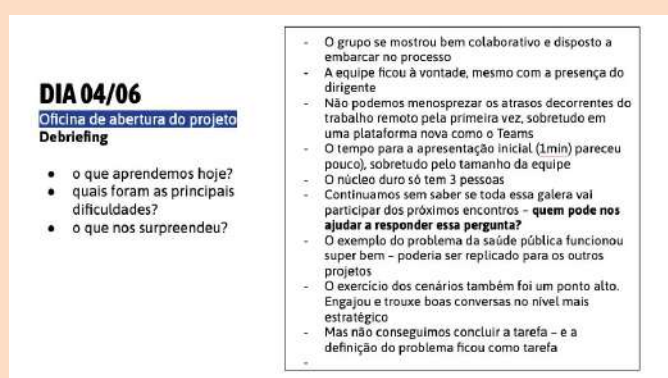
- *acompanhamento com equipe parceira*: reuniões de alinhamento entre gerentes de projeto do GNova e pontos de contato da equipe parceira, para alinhar expectativas e auxiliar no desenvolvimento de eventuais atividades assíncronas.



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

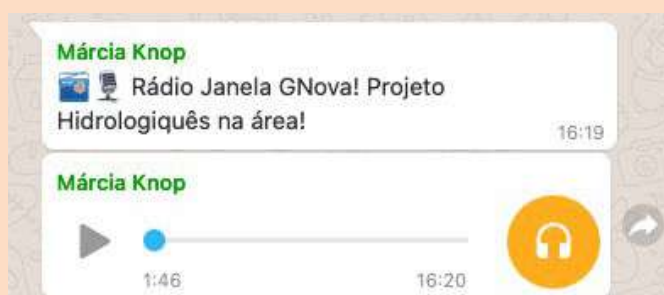
Além disso, foi preparado um **diário de bordo** – material de apoio para o registro de reflexões e aprendizados por cada equipe de projeto. Também foi proposto o uso de diários de bordo por cada membro da equipe parceira.

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



Exemplo de páginas do diário de bordo.

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



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

2.3. ATIVIDADES

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

Em relação ao objetivo 1, as atividades foram voltadas para a realização de **pesquisas documentais e de campo**. Foi possível, então, coletar perspectivas de pessoas envolvidas com a questão, dando concretude ao projeto.

O objetivo 2 se voltou para a **consolidação dos resultados da pesquisa**, e consistiu na identificação de padrões e insights a partir dos dados gerados pelas interações com as pessoas.

O objetivo 3 foi focado na **(re)definição do problema, priorização, e definição de escopo do projeto**, e teve como principal atividade a apresentação de insights para a dirigente do órgão parceiro.

A partir disso, o objetivo 4 foi de **realizar oficinas de ideação** em resposta ao escopo definido.

OBJETIVO 1: realizar pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e impactados pelo problema

OBJETIVO 2: realizar oficinas para consolidação dos resultados (Identificação de padrões e insights)

OBJETIVO 3: realizar oficinas para (re)definição do problema, priorização de problemas, e definição de escopo do projeto

OBJETIVO 4: realizar oficinas de ideação

OBJETIVO 5: prototipar soluções

Por fim, o objetivo 5 foi de **prototipar soluções**, materializando conceitos a partir da oficina anterior.

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 pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e impactados pelo problema***Atividade 1 – Pesquisa com pessoas impactadas*

Dando continuidade à preparação que tivemos no momento anterior do projeto, foram realizadas as pesquisas de campo com pessoas envolvidas com a questão delimitada.

A equipe parceira se distribuiu em 3 grupos para a realização das entrevistas, de modo que em cada um dos grupos houve um foco específico. Também buscou-se que houvesse pelo menos uma pessoa fazendo perguntas e outra tomando notas sobre as respostas. Foi fundamental a participação da equipe parceira neste momento, que constitui um momento de interação direta com a realidade e fonte de muitos aprendizados.

Após cada entrevista, foram utilizados os materiais preparados para registro dos achados. (ver anexo 1)

Entrevista - Especialista em Comunicação

José de Arimateia *

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“O jornalista é antes de mais nada um decodificador... Transforma termo técnico em um termo mais simples”

Perfil: Jornalista, trabalha na área de comunicação ANA há mais de 10 anos, atualmente é responsável pela coordenação da área que trata do contato com jornalistas e órgão de imprensa entrevistada.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: # Resolução conjunta 52 de 2008

#

#

Exemplo de trecho de registro de entrevista realizada.

OBJETIVO 2**Realizar oficinas para consolidação dos resultados***Atividade 2 – Síntese dos achados*

A etapa de consolidação dos resultados foi orientada pelo material oferecido no alinhamento metodológico. (anexo 2a)

O primeiro passo foi analisar os dados gerados nas entrevistas. Para isso, a equipe parceira marcou com diferentes cores frases e citações representativas de cada pessoa entrevistada, nos próprios slides de registro. A partir disso, foi possível desvincular o material da sua entrevista de origem, e organizar o conteúdo em diferentes agrupamentos temáticos.

Junto com a equipe parceira, olhamos para os agrupamentos temáticos. Primeiro fizemos uma análise sob uma perspectiva macro, que chamamos de "olhos de carcará", entendendo qual é a visão de geral dos dados que estavam emergindo, bem como conexões entre grupos temáticos. Em seguida, entramos nos agrupamentos, para entender qual seria a conclusão ou o entendimento gerado por cada um, para assim redigirmos insights. Chamamos essa análise de "olhos de lobo-guará".

O material gerado nesse momento de sistematização, incluindo os insights identificados, se encontra no anexo 2b.

Tendo feito a sistematização dos achados da pesquisa e identificado os insights do campo, discutimos junto com a equipe parceira a melhor forma de apresentar o material.

Fizemos então um trabalho intensivo de organização dos dados em um mapa de insights. O mapa de insights incluiu não só os insights em si, mas também citações ilustrativas de cada um e indicações de oportunidades de inovação identificadas.

Para que houvesse o refinamento da narrativa e a execução do mapa de insights com qualidade e em um tempo reduzido, realizamos um momento intensivo de trabalho, envolvendo as duas consultorias e trocas entre os diferentes projetos da Janela GNova. Chamamos esse momento de *clínica de projetos*, e passamos uma manhã discutindo cada um dos projetos e finalizando os mapas de insights.

EXEMPLOS

Redação e formatação (elaboração)

Termos técnicos

- Ajustar os termos ou parâmetros da resolução para as necessidades do usuário: **tempo de funcionamento da bomba em vez de volume**, por exemplo. (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, **as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista**. (Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

Uso

Estratégia de organização dos normativos

- A resolução tem que ter tudo (definições, introdução, obrigações...), **mas faço um resumo só daquilo que precisa ser feito**. (Representante da COPASA)
- Usa **planilha excel para controle das obrigações legais**, e o escritório de advocacia faz as atualizações (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)

Relação com a ANA

Comunicação institucional

- **“O ato de comunicação não pode ser só pós-elaboração**, ele tem que ser trabalhado durante a concepção.” (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)
- **“Nós entendemos a regra, a ANA é que não nos entende”** (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

Sistematização da pesquisa a partir de "olhos de carcará".

USO

Dinâmica de divulgação dos normativos

- “acesso sempre as mesmas resoluções... **Já tenho as resoluções na minha máquina**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- “eu acompanho muito a **intranet da ANA e fico sabendo de resoluções novas por ali**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- **Acessa o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução** publicada. É a primeira atividade do dia. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- A ASCOM **toma conhecimento de atos normativo pela publicação no DOU** (Especialista em comunicação da ANA)
- O entrevistado afirmou não ter o costume de consultar as resoluções da ANA, pois **fica sabendo do que surge pelos diversos grupos de whatsapp** dos quais faz parte. (Consultor)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Coisas que já são feitas por setores distintos da ANA – CEDOC, ASCOM, entre outros – se bem articulados, poderiam facilitar a divulgação de normativos

OBJETIVO 3**Realizar oficinas para (re)definição do problema, priorização de problemas, e definição de escopo do projeto***Atividade 3 – Apresentação de insights*

A oficina de redefinição do problema e definição de escopo do projeto se deu a partir da apresentação de insights para dirigentes do órgão parceiro. (anexo 3)

A apresentação foi uma recapitulação das etapas de projeto até o momento, desde o mapeamento inicial do contexto, passando pela definição inicial do problema (foco do projeto), preparação e realização da pesquisa com pessoas impactadas, e síntese dos achados, que trouxe uma redefinição do problema apresentada por meio do mapa de insights.

Com base no mapa de insights desenvolvido e nas oportunidades de inovação apontadas, foi possível refletir estrategicamente sobre o encaminhamento do projeto junto aos tomadores de decisão. Assim, a atividade terminou com a priorização de problemas (redigidos na forma de oportunidades) e definição do escopo do projeto para o segundo ciclo de mergulho, focado em "fazer".

SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

1

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

2

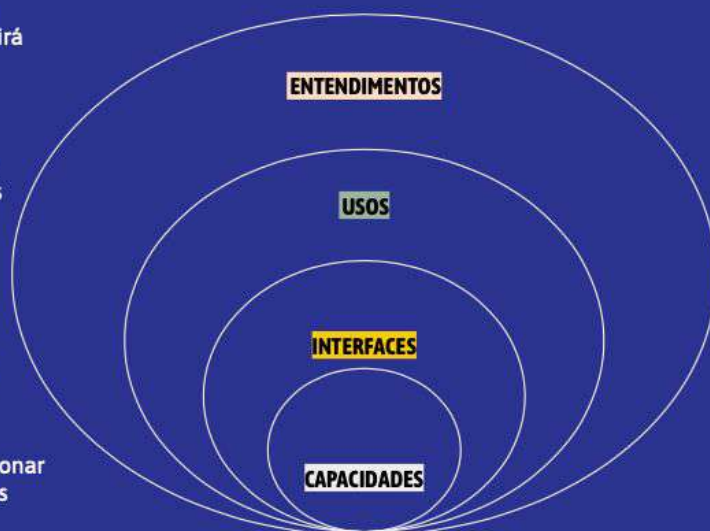
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

3

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

4

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



1

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

O que ouvimos

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



Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande

Glossário com definições dos termos técnicos presentes no normativo.



Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos

Dimensões relacionadas

INTERFACES - É necessário que o documento do usuário seja tratado de forma personalizada, para atender às suas necessidades (metadados).

INTERFACES - Criação de modelos de documento customizados, com o que deve estar contido na resolução. "Pegar os melhores momentos".

USOS/ENTENDIMENTOS - Os jornalistas entram em contato com frequência com a ASCOM pois tem dificuldades de interpretar o texto das normas da ANA. **Se os jornalistas tiverem mais facilidade, o público mais amplo também terá.**



Oportunidade

Melhorar o entendimento sobre o que a ANA faz a partir dos documentos que produzimos.

Mapa geral de insights com os quatro principais aprendizados e um exemplo de como foram apresentados cada um deles.

OBJETIVO 4**Realizar oficinas de ideação**

Atividade 4 – Preparação: inspirações e ideias iniciais

A síntese dos aprendizados e a identificação de oportunidades de inovação no momento anterior orientou a primeira atividade do segundo ciclo, que consistiu na coleta de referências e geração de ideias. A orientação metodológica para essa atividade está no anexo 4a.

A **coleta de referências** foi feita para buscar iniciativas existentes que já haviam abordado problema semelhante ou referências inspiradoras, que pudessem contribuir para a geração de novas ideias.

Para fazer isso, criamos perguntas que orientaram essa busca e, junto com a equipe parceira, procuramos referências, seja no mesmo contexto ou em situações análogas. Além de uma breve descrição e uma imagem ilustrativa, registramos os pontos de destaque em cada uma delas. (anexo 4b)

A análise das referências contribuiu para o levantamento de requisitos, sejam eles desejáveis ou obrigatórios, para orientar a geração de ideias logo a seguir.

Realizamos então uma oficina específica para geração de ideias (ideação). (anexo 4c) A equipe do projeto foi então distribuída a partir dos cinco requisitos, que também guiaram a organização das referências. A oficina foi dividida em rodadas, orientadas por cada um dos requisitos e os participantes foram estimulados a trabalhar em grupos de trabalho para gerar ideias.

Ao final dessa atividade, consolidamos todas as ideias geradas na oficina em um mapa de possibilidades. (ver anexo 4d)

REFERÊNCIAS

O que estamos buscando?

1. Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples
2. Dicionários de termos técnicos
3. Chatbots (Assistentes virtuais) em outros órgãos públicos
4. Documentos que mudaram de cara
5. Outros órgãos públicos que trabalham com linguagem simples

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

Dicionários de termos técnicos



Nome das iniciativas:

Glossário de Termos Legislativos

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/552849/0/1140838_GlossarioTermosLegislativos.pdf?sequence=3&isAllowed=y

O que é:

Publicação que organiza em um mesmo documento o vocabulário adotado na Câmara dos Deputados, no Senado Federal e no Congresso Nacional.

O que chama a atenção:

- Facilita a compreensão sobre o processo legislativo federal
- Prioriza os termos mais utilizados no processo legislativo
- Reúne não apenas os conceitos expressos nos textos normativos, mas também termos e siglas de partidos políticos e de comissões permanentes das Casas Legislativas e do Congresso Nacional

Outros órgãos públicos que trabalham com linguagem simples



O que é:

O Programa Linguagem Simples reúne diferentes ações para simplificar a linguagem que a Prefeitura de São Paulo usa na comunicação com a população.

O que chama a atenção:

- Capacita servidores(as) por meio de uma comunidade de prática - capacitação, participação em fóruns, eventos
- Simplificação de documentos por meio de projetos
- Compartilha ferramentas de apoio

Nome da iniciativa:

Programa Municipal de Linguagem Simples

https://www.linguagemsemples.prefeitura.sp.gov.br/?page_id=447

GERAÇÃO DE IDEIAS

Formas de responder ao nosso foco de projeto

Sabemos que as ideias surgem ao longo de todo o projeto. Nessa etapa, a equipe deve fazer acordos sobre onde registrar e como circular as ideias.

Mesmo que pareça óbvia ou maluca, a princípio, uma ideia deve ser sempre bem vinda. Ela pode ser um ponto de partida para outros pensamentos. Ela pode ser combinada com outras. Ela, às vezes, precisa sair para que outra venha no lugar. Ela pode ser desconstruída e tomar outras formas.

O QUE FAZER COM AS IDEIAS (sugestões)

- **Mural de ideias**
- **Restrições** existentes como ponto de partida
- **Criar estímulos criativos** (contextos inesperados, analogias, inversão de sentido, ideias extremas, etc)
- **Coleta de imagens**
- **Desenhar** ou criar alguma visualização

MURAL DE IDEIAS

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

Trazer a expertise dos estudos para aplicar na reformulação dos normativos

Linguagem simples é preciso demonstrar resultado e formar gente para mudar a cultura institucional de se comunicar

Ter o acesso às normas em um aplicativo para celular

Integrar glossários de termos técnicos na interface dos normativos

Chatbot para a ANA no APP (aplicativo para celular) de normas.

Criar materiais adicionais sobre a norma (como foi feito na fiscalização)

As normas poderiam ter materiais que explicam o documento: "parte simples de buia", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples dentro da ANA

Chatbot de normas poderia ter uma inteligência artificial e espacial que a pessoa quando manda a localização já vem as regras de uso de recursos hídricos para aquele território...

APP de normas apresentar quais regras estão vigentes para a sua região (geolocalização)

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

APP de normas fornecer opção de conversas por whatsapp com o chatbot.

A própria norma trazer um link para tirar dúvidas sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014) e um bot de perguntas e respostas para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Exemplo de referência inspiradora e trecho do mural de ideias.

OBJETIVO 5

Realizar oficinas de prototipagem

Atividade 5 – Foco: conceito e protótipos

A atividade do quinto objetivo da etapa foi orientada pelo material de alinhamento metodológico no anexo 5a.

O **mapa de possibilidades** foi o ponto de partida para a escolha de caminhos de conceito. Para isso, a equipe parceira fez marcações coloridas no próprio documento, indicando ideias promissoras.

As ideias marcadas foram matéria-prima para a elaboração de esboços de conceito, ou seja, propostas iniciais de solução tendo em vista o foco do projeto e a oportunidade de inovação escolhida.

A análise dos esboços, levantando pontos fortes e fracos de cada um, levou à construção de um conceito comum. Para detalhá-lo, além de escrever uma descrição, a equipe respondeu perguntas como: *Qual é o valor desse conceito para o público-alvo?, Quais são os efeitos esperados desse conceito?, Quem são os parceiros?, O que precisa acontecer para o conceito se tornar realidade?*.

O objetivo desse exercício foi garantir que todos estivessem na mesma página em relação ao entendimento do conceito, mesmo havendo divergências em pontos específicos.

Em seguida ao detalhamento do conceito, levantamos **perguntas críticas** sobre pontos que gostaríamos de aprender sobre a proposta. As perguntas críticas foram priorizadas e posicionadas em um diagrama que identificava o foco do aprendizado – seja implementação, funcionalidade, apresentação ou uma combinação entre eles.

As perguntas orientaram então o planejamento de "como aprender", guiando ideias de quais protótipos construir, com quem interagir e em quais situações. Uma vez mais, a equipe parceira foi dividida em três para poder explorar as perguntas críticas a partir de protótipos. Todas as atividades até esse momento se encontram nos slides do anexo 5b.

Em seguida, construímos os protótipos (anexo 5c) planejados, dando um pontapé inicial na etapa que virá a seguir, de planejamento e realização de testes.

Exemplo

Conceitos e ideias que deram origem.

Fazer um projeto piloto, monitorar e apresentar seus resultados como forma de sensibilização do uso da linguagem simplificada

criar ponto focal nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Promover o uso de linguagem simples na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc.

criar a figura do revisor de normas (linguagem simples, clareza e objetividade)

mostrar o "antes" e o "depois" do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

CONCEITO

Descrição (frase explicando a proposta)

Um projeto de simplificação de documento com 10 servidores da ANA de áreas distintas, cujo produto final seria um normativo simplificado. Os servidores capacitados passariam a ser os pontos focais de suas áreas sobre o tema e poderiam atuar como revisores de normas.

Qual é o valor para o público?

Facilidade de uso e de entendimento do normativo simplificado.

Como o conceito se relaciona com o problema?

Esse projeto seria um passo inicial para abordar o problema do projeto, focando na etapa de elaboração. Ao engajar servidores, usuários dos normativos e outros atores relevantes poderia trazer evidência rápida do potencial dessa agenda.

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

PERGUNTAS CRÍTICAS

Simplificação de documentos públicos da ANA

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

1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

Liste perguntas abaixo.

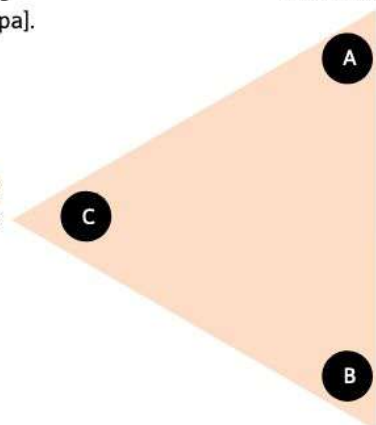
- O documento gerado por esse processo fica mais simples **sem perder sua finalidade técnica**?
- Quais **capacidades a equipe da ANA** precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?
- A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab **funciona no contexto da ANA**?

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

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

#Implementação
quais os recursos necessários?

#Apresentação
qual é a cara da coisa?



Fonte: Adaptado de Houde e Hill, 1997

Um dos esboços de conceito e perguntas críticas em ordem de prioridade e posicionadas no diagrama.

3. RESULTADOS

As oficinas e atividades do objetivo 1 – *Realizar pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e impactados pelo problema* – tiveram como principal resultado as fichas de perfis de entrevistados preenchidas e consolidadas em arquivo único.

Já as atividades do objetivo 2 – *Realizar oficinas para consolidação dos resultados (Identificação de padrões e insights)* – tiveram como resultado principal a sistematização dos achados da pesquisa e primeira versão do mapa de insights.

O objetivo 3 – *Realizar oficinas para (re)definição do problema, priorização de problemas, e definição de escopo do projeto* – teve como resultado a identificação de oportunidades de inovação a partir do mapa de insights refinado e apresentado a dirigentes do projeto.

O objetivo 4 – *Realizar oficinas de ideação* – resultou em um mapa de possibilidades sobre diferentes caminhos a seguir com o projeto.

O objetivo 5 – *Prototipar soluções* – teve como resultado o detalhamento de um conceito e a construção de protótipos com base em perguntas críticas de aprendizado.

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

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

- Roda um processo completo de simplificação de um documento (ver Slide 7), passando pelas 4 etapas de forma autônoma

Andréia, Raquel, Viviane

Anna Paola, Aides (entrevistadas no teste do documento), Raylton (oficina 011)

B

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

- Preparar proposta de trilha de formação para ANA.

Taciana, Vivyanne, Daniel, Danielle, Roxane

Isabel, Priscila

C

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

- Roda um processo completo de simplificação de um documento (ver Slide 7), passando pelas 4 etapas de forma autônoma

Marco, Bruna, Gonzalo, Mariana,

Carol, Luciano

Equipe

ETAPAS DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ANA

	1. Diagnóstico do documento	2. Ajustes no documento	3. Teste com o público-alvo	4. Versão final do documento
O que é	O diagnóstico baseia-se na revisão de 3 aspectos principais: (a) texto, (b) hierarquia da informação e (c) apresentação visual.	Uma vez realizado o diagnóstico, é preciso ajustar o texto com base nas reflexões feitas.	O documento com os ajustes deve ser testado com o público-alvo, por meio de entrevistas.	A versão final do documento deve incorporar os aspectos coletados durante a etapa de teste.
Como fazer	<p>Oficina de diagnóstico do texto (Quem: equipe do laboratório + equipe dona do documento)</p> <p>Oficina de diagnóstico da estrutura do documento (Quem: equipe do laboratório + equipe dona do documento)</p>	<p>Reescrita do documento com base nas observações coletadas e envio para a equipe do laboratório. (Quem: equipe dona do documento)</p>	<p>Teste com pelo menos dois perfis: (a) uma pessoa que já conheça o conteúdo e a proposta do documento e (b) uma pessoa que desconheça o conteúdo do documento. (Quem: equipe dona do documento)</p>	<p>Ajustes finais no documento com base na análise das observações e sugestões das pessoas entrevistadas. (Quem: equipe dona do documento)</p>
Duração	1h30 cada oficina	1 dia de trabalho	1h30 cada entrevista	1 dia de trabalho

Fonte:



As três perguntas críticas escolhidas e o resumo de um dos protótipos gerados: a adaptação de uma metodologia de simplificação de documentos.

4. ANEXOS

- 4.1 ANEXO 1** – Fichas de perfis entrevistados
- 4.2 ANEXO 2a** – Alinhamento metodológico: síntese dos resultados
- 4.3 ANEXO 2b** – Oficina de síntese dos aprendizados e insights
- 4.4 ANEXO 3** – Apresentação para dirigentes
- 4.5 ANEXO 4a** – Alinhamento metodológico: preparação da ideação
- 4.6 ANEXO 4b** – Referências inspiradoras
- 4.7 ANEXO 4c** – Oficina de ideação
- 4.8 ANEXO 4d** – Mapa de possibilidades
- 4.9 ANEXO 5a** – Alinhamento metodológico: conceito e protótipos
- 4.10 ANEXO 5b** – Oficina de conceito e protótipos
- 4.11 ANEXO 5c** – Protótipos

4.1 ANEXO 1 – Fichas de perfis entrevistados

Brasília, julho de 2020

JANELA GNOVA

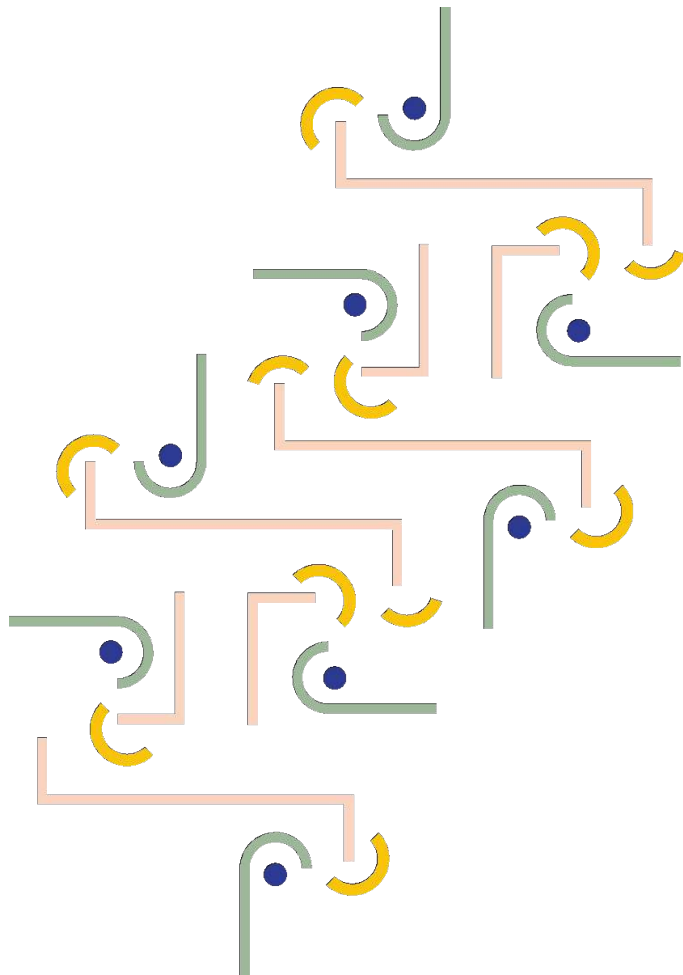
Projeto ANA

Ciclo de imersão ágil
#3 Pesquisa com
pessoas impactadas

Fichas de perfis
entrevistados

Apoio metodológico
Caio Werneck

GNOVA



ANÁLISE DOS DADOS


Leitura das fichas e destaque de pontos principais

Individualmente, vamos ler todas as fichas de entrevistas e marcar de verde até dois pontos mais significativos de cada ficha.

Caso deseje destacar algum ponto que já foi marcado de verde por outra pessoa, mude o destaque para rosa. Se já estiver rosa, deixe como está.

Nome do perfil: **Nome fictício*** *Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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



Perfil: Psicóloga de uma UBS de Venda Nova (região norte de Belo Horizonte) **Principal motivação para participar do Desafio:** Contribuir com a melhoria e a agilidade dos processos na área de saúde. **Legenda das imagens:** Estoque de medicamentos e sala onde Fulana faz atendimentos.

Mais a Agosto, 2020 / Janelas GNOVA G

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

- “Eu nunca mais consegui visitar meus pais. Tenho muito medo do que pode acontecer com eles.”
- “Tenho trabalhado mais de 14h por dia. A demanda aumentou muito, não apenas das pessoas que buscam atendimento na UBS, mas também de conhecidos, que me buscam como referência.”
- “Terceira citação de destaque.”

Pergunta 2. Principais dificuldades identificadas

#falta tempo para relaxar

#noites mal dormidas

sem transporte público

#lidar com estresse dos colegas de trabalho

ÍNDICE DE ENTREVISTAS

**Numeração dada de acordo com as pesquisas referentes a todos documentos.*

Documento 1

[E01 Clarice Lispector](#)
[E02 Fernando Sabino](#)
[E03 Carlos Drummond
de Andrade](#)
[E04 Fernando Pessoa](#)
[E05 Machado de Assis](#)
[E06 José de Alencar e
Graciliano Ramos](#)

Documento 2

[E07 Dandara](#)
[E08 Zé Maria](#)
[E09 Ruberval Taylor](#)
[E10 Virgínia Almeida](#)
[E11 José de Arimateia](#)

Documento 3

[E12 José das Couves](#)
[E13 Janjão](#)
[E14 Fabrício](#)
[E15 Luiz](#)
[E16 Coralina](#)

DOCUMENTO #1

RESOLUÇÃO CONJUNTA ANA/DAEE/IGAM/INEA N. 1382/2015

Pessoas entrevistadas

- [E01 Clarice Lispector](#)
- [E02 Fernando Sabino](#)
- [E03 Carlos Drummond de Andrade](#)
- [E04 Fernando Pessoa](#)
- [E05 Machado de Assis](#)
- [E06 José de Alencar e Graciliano Ramos](#)

Clarice Lispector

“As resoluções são claras e fáceis de serem encontradas no site da ANA”

Perfil : Gerente de instrumentos de recursos hídricos e governança das águas. Esta gerência desenvolve trabalhos na área de cadastro, cobrança, os repasses financeiros, e a gestão participativa.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

- # Resoluções 28 e 29/2020 - entidades delegatárias
- # Resolução 1435/2015 - regras operativas Paraíba do Sul
- # Regimento Interno
- # Resolução 101/2019 - preço unitário da cobrança

Principais dificuldades identificadas

- Não apresentou dificuldade ou dúvida
- Afirmou que as resoluções são claras e fáceis de serem encontradas no site da ANA.
- Ainda citou exemplo de resolução que apresenta tabelas que fazem com que o entendimento seja mais claro.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Nada a comentar

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Ex.: Trabalha mais frequentemente elaborando resoluções similares aos normativos da ANA para os estados. Não tanto em conjunto com a ANA.

Utiliza as resoluções da ANA como exemplo e também para que os normativos do estado estejam em acordo com os normativos nacionais.

USO

Ex.: Utiliza frequentemente na atualização do arcabouço legal do estado. E também como referência bibliográfica em artigos científicos.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Sente falta de trabalhar mais em conjunto com a ANA
- Entende que a ANA já possui diferentes categorias de resoluções conforme o tipo de usuário

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- Comentou sobre a elaboração da Resolução Conjunta ANA/DAEE/IGAM/INEA N. 1382/2015, sobre as regras operativas do Paraíba do Sul, destacando o trabalho conjunto realizados pelos envolvidos, onde a ANA dividiu a sua prerrogativa para a definição das regras operativas, abrindo espaço para colaboração.

Fernando Sabino*

“Na resolução consta: o superintendente (cargo)torna público que o diretor (nome) resolveu emitir a outorga... e quem assina é o superintendente. Fica a pergunta: Quem realmente está emitindo a outorga? Poderia ser a Agência Nacional de Águas...”

Perfil: Exerce a função de coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual

Resoluções da ANA citadas na entrevista
Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada
1941/2017

Principais dificuldades identificadas

- Considera o preâmbulo do documento de outorga confuso e pouco direto.
- Não entende o motivo de questões regimentais (internas) serem tratadas no corpo dos documentos de outorga.
- Aponta ausência de dados relevantes e específicos nos documentos enviados pela ANA, ex.: o nome da unidade operacional específica e sua região não aparece, apenas o código, o que dificulta o entendimento rápido.
- Entende que há mais de uma de regra para informar a vigência de uma outorga (hora data, hora anos).
- Reclama da ausência de numeração das condicionantes no documento de outorga, o que facilitaria a referência/citação.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Focar o conteúdo das resoluções no usuário fornecendo todos os dados importantes para ele.
- Rever as citações e referências regimentais desnecessárias para o usuário no preâmbulo e no corpo do documento de outorga.
- Melhorar a formatação das resoluções e dos anexos (deixar a informação mais organizada).

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

O entrevistado não participou de elaboração de resolução com a ANA.

USO

Acessa o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução publicada. É a primeira atividade do dia.

Sugere que o link para acesso às resoluções saia da guia “Gestão da Água” e vá para debaixo de protocolo eletrônico.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Não há.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- O entrevistado informou que acha muito prático encontrar as resoluções no site da ANA.
- O entrevistado demonstrou muito conhecimento sobre a ANA e colaborou com informações minuciosas para melhoria na redação, formatação e uso das resoluções.

Carlos Drummond Andrade*

“Manualizar a norma com uma linguagem prática do dia a dia do usuário seria salutar.”

Perfil: Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos. Dentre as atribuições destaca-se a definição de procedimentos de outorgas que serão realizados por 9 unidades da instituição

Resoluções da ANA citadas na entrevista

- # Marco Regulatório do São Marcos
- # Marcos Regulatórios (modo geral)

Principais dificuldades identificadas

- Não apresentou dificuldades para o entendimento dos normativos, por ser órgão gestor.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Sugeriu a elaboração de glossário com as definições dos termos técnicos presentes no normativo, para evitar interpretações equivocadas de outros profissionais que não são atores.
- Sugeriu uma adequação na linguagem para ser mais direcionada ao usuário da “ponta de linha”, a partir da elaboração de uma cartilha, contendo também orientações, pois este usuário é que pode ter dificuldade no entendimento do normativo. E esta cartilha ajudaria na disseminação da informação.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Participou da revisão do Marco Regulatório do São Marcos e comentou ter sido um processo muito rico, considerando a troca de experiência de procedimentos entre os órgãos gestores. Tudo isto sendo efetivamente discutido em reuniões virtuais, devido a pandemia

USO

Na definição dos procedimentos dos estados, quando das bacias que possuem Marco Regulatório

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Compatibilização de procedimentos entre os órgãos gestores, exemplificado pelo monitoramento dos usuários inserido no Marco Regulatório do São Marcos.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- Criação de glossário com termos técnicos
- Cartilha com linguagem adequada ao usuário final para disseminação da informação

Fernando Pessoa*

“A ANA, por inexperiência de não se colocar no lugar do usuário...”

Perfil: : exerce função de assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Resolução Conjunta ANA 1941/2017

Resolução do Covid 19.

Resoluções de cobrança

Resoluções de outorga

Resoluções de Segurança de Barragens

Principais dificuldades identificadas

- Aponta que não é possível encontrar as resoluções por assunto/tema no site.
- Reclama que há necessidade de acessar o sistema Regla para saber sobre o quê a correspondência da ANA está se referindo.
- Recebe e-mail ou correspondência da ANA com ausência de informações relevantes (ex.: qual outorga/captação, município, CNARH, captação, ponto de referência, corpo hídrico etc).
- Aponta que o sistema Regla não exibe de forma intuitiva os dados (podia conter o nome da captação junto ao lado do código de referência).

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Incluir na parte inicial do documento de outorga o nome da captação, com todas as referências que facilitem a identificação.
- Organizar o sistema Regla de forma a exibir os dados relevantes para o usuário de forma mais fácil
- Permitir a inclusão de vários e-mails de contato.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Não participou de nenhuma elaboração de resolução em conjunto com a ANA.



USO

O entrevistado acha fácil localizar as resoluções no site ANA, mas sugere que seja dado destaque às resoluções na parte esquerda da página inicial.

Sugere que a ANA avise o usuário quando mudar as resoluções de lugar.

Acessa as resoluções por ordem e por número.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- O entrevistado demonstrou muito conhecimento sobre a ANA e colaborou com informações minuciosas para melhoria na redação, formatação e uso das resoluções bem como do sistema Regla.

Machado de Assis*

“Engenheiro gosta de ter um gráfico ou uma tabela na mão, pois é mais prático do que olhar linha por linha de um texto corrido para tentar achar um valor em uma consulta rápida, por exemplo.”

Perfil: Engenheiro da Gerência de Operação de usinas

Resoluções da ANA citadas na entrevista

- # Resolução 1382 de 2015
- # Resolução 3 (usada pelo pessoal da engenharia civil-segurança de barragens)
- # Resolução 1931 de 2017

Principais dificuldades identificadas

- Mencionou apenas dificuldades técnicas e operacionais (atender níveis de deplecionamento, por exemplo).
- Entende que um trecho da redação da Resolução 1931 ficou confuso, o que gerou dúvidas que foram esclarecidas junto ao ONS.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Poderiam ser inseridas mais tabelas e gráficos, pois facilitam a visualização

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Participou da elaboração em termos técnicos, mencionou fortes interações com o ONS durante o processo. Reuniões semanais para discutir os limites de defluência, considerando séries históricas. Não participou da redação e forma do documento.

USO

A Resolução está salva numa pasta “consultas rápidas” no notebook.

Quando há dúvidas, liga diretamente para o ONS

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Não há.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- Sabia o número da Resolução 1382 decorado e a citou como “livro de cabeceira”;
- Considera a redação clara, limpa, bem no padrão das outras Agências,
- “A Resolução em si não é complicada, mas a operação dela sim.”
- Fez uma analogia muito interessante com a evolução da redação das bulas de remédios na indústria farmacêutica. Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista.

José de Alencar e Graciliano Ramos**

“Mais importante do que ter uma Resolução bem redigida, é ter uma Resolução bem elaborada tecnicamente”

Perfil: : Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos

**OBS: O entrevistado enviou o link a um outro colega, que entrou no meio da entrevista. Não sabíamos que isso iria acontecer

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Resolução 1382

Principais dificuldades identificadas

- Mencionaram apenas dificuldades técnicas por não terem sido ouvidos devidamente no processo.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Revisão da parte operacional e técnica.
Discussão com todos os atores envolvidos.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Não houve participação ativa, mandaram contribuições que não foram inseridas na Resolução

USO

“A Resolução está salva na minha rede, no meu computador. Quando precisei e não estava com o computador, digitei no Google 1382 e ela apareceu pelo site da ANA ou do INEA”.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

-

Entrevista - “Especialista em simplificação de documentos”

Dandara

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“A gente acaba espelhando o funcionamento do serviço público em tudo o que a gente faz”

Perfil: Atua no 011lab (Laboratório de Inovação da Prefeitura de SP) e trabalha com a pauta de linguagem simples.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

- “Uma comunicação mais concreta e direta poderia ter sido feita com a gente, frente ao papel que temos na transposição de bacias”
- Todas as críticas foram feitas aos critérios técnicos e operacionais e demonstraram uma insatisfação muito grande em relação às regras atuais.
- “O ato de comunicação não pode ser só pós-elaboração, ele tem que ser trabalhado durante a concepção.”

DOCUMENTO #2

OUTORGAS DE DIREITO DE USO

Pessoas entrevistadas

- [E07 Dandara](#)
- [E08 Zé Maria](#)
- [E09 Ruberval Taylor](#)
- [E10 Virgínia Almeida](#)
- [E11 José de Arimateia](#)

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades na elaboração de um documento público apontadas pela pessoa entrevistada.

#cultura da escrita no setor público

#escrita pouco empática

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.

“aprendemos que o método, a metodologia estruturada, permite a pessoa parar e pensar no tema, e isso ajuda tanto a diminuir a resistência quanto para ele aprender uma nova forma de pensar no assunto, elaborar e revisar o documento”

“é importante não pensar como o conteúdo tá organizado na nossa cabeça, mas como vai ser mais simples para pessoa que vai ler entender”

“pensar no público-alvo é muito importante para simplificar documentos. Colocar o “dono” do documento em contato direto com o público-alvo

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- “Testar o documento com o público-alvo é muito importante. Aprendemos que escolher uma pessoa que tem muita intimidade com o tema e outra que desconhece o documento é interessante para o teste. Usos diferentes do documento.”
- “Depois de testar o documento com o público, a taxa de aceite do dono do documento é muito alta”
- “As pessoas que trabalham diretamente com o cidadão, que são burocratas de nível de rua, sentem a dor e precisam traduzir ao cidadão. Então, estão mais abertos às mudanças”
- “as pessoas entram no serviço público , às vezes vindo do setor privado, e não estão acostumadas com aquela linguagem e tem de se adaptar à cultura existente no setor público. A mudança de comportamento é difícil”.
- “as pessoas que escrevem os documentos estão muito por dentro daquele tema e não percebem que escrevemos da forma que entendemos e não da forma que o público vai entender.”
- Sobre um trabalho que a entrevistada realizou referente ao site da Secretaria de transportes: “O cidadão só quer pedir para tapar o buraco da sua rua e não (entender) qual é a diferença de trânsito e transporte.”

Entrevista - “Consultor”

Zé Maria

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Antes da entrevista, pedi ao meu sócio para falar mal de algo que pode melhorar”

Perfil: Engenheiro ambiental. Trabalha há 12 anos como consultor para regularização ambiental e fundiária de empresas e pessoas físicas que precisam de licença (ex: outorga de água)

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada

#Resoluções: nº 74/2018, 1938 e 1939 de 2017.

#Lei 9984/2000

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

o sistema poderia trazer uma gama maior de atividades, ter mais opções para o preenchimento de atividades, ser mais aberto ou ter um campo para inserir descrição, pois a pessoa acaba indo no mais próximo

o sistema atende, mas pode melhorar

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- O entrevistado afirmou que as resoluções da ANA não são complexas e são claras de entender.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Ex.: Não se aplica.

USO

O entrevistado afirmou que as resoluções da ANA não são complexas e são claras de entender. O entrevistado afirmou não ter o costume de consultar as resoluções da ANA, pois fica sabendo do que surge pelos diversos grupos de whatsapp dos quais faz parte. Ele se atualiza por esses canais.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- O entrevistado tem um equipe de colaboradores que operam o sistema, realizam o cadastro das empresas e preenchem os formulários de pedidos. Quando eles têm dúvidas, recorrem a ele.
- O entrevistado costuma entrar em contato com o Depto de outorga da ANA quando tem dúvidas.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- O usuário considera o acesso a ANA fácil e comentou que os órgãos estaduais costumam ser mais lentos, mais difíceis e burocráticos
- O entrevistado quis fazer uma postagem nas redes sociais sobre a entrevista
- Perguntado se não houvesse intermediário entre empresário e ANA, se este conseguiria fazer o pedido de forma simples, o entrevistado disse que ele conseguiria, sim, com alguma dificuldade. Por isso, **preferem delegar ao consultor.**
- Afirmou ter tido dificuldade na sua primeira outorga

Entrevista - Coordenador de outorga

Ruberval Taylor*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Após a implantação do Regla não temos mais recebido consultas do usuário externo, o sistema resolve praticamente tudo.”

Perfil: Coordenador de outorga da Superintendência de Regulação da ANA, cargo ocupado há dois anos e agora em substituição à coordenadora em licença maternidade.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

(não me lembro o número da resolução citada)

#

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

ele não identifica nenhuma dificuldade.

Serviço de Atendimento 0800 - muito importante para distribuir as dúvidas dos usuários.

#

#

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Os maiores problemas são com a cobrança e com a DAURH
- Maior articulação interna na ANA – os maiores problemas que ele identifica estão nos outros setores
- O serviço de atendimento ao usuário deveria continuar

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

- Sua relação com a produção do texto do documento se deu intensamente na época da construção do sistema Regla, ou seja na definição dos modelos de documentos.
- Atualmente há liberdade para interação com o documento apenas no parágrafo último (5º, se não me engano) no qual há citação de resoluções eventualmente revogadas por este novo ato.

USO

- Não faz uso destes documentos após sua publicação
- Sua relação como documento é totalmente via sistema.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Ele entende que não há problema no entendimento do documento por parte do usuário devido à qualidade do Regla
- Os problemas registrados estão relacionados à validade e à autenticidade do ato, principalmente por parte de órgãos financeiros ou reguladores (ambientais).
- Os modelos de documentos não passou pela área de comunicação

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- Apesar do problema de autenticidade e validade relatado, ele acha que não precisa haver algum processo mais detalhado de emissão de certidão positiva ou similar;
- Segundo ele, a página da ANA responde todas as dúvidas sobre as quais ele recebe consultas, mesmo que a informação seja encontrada após orientação específica;
- **O antigo 0800 fazia o serviço de direcionar os chamados externos para a equipe correta.** Hoje ele recebe ligações que deveriam ir para outro setor – cadastro ou cobrança, geralmente.

Entrevista - Atendimento ao usuário

Virgínia Almeida*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“A ANA podia aparecer em uma Agenda mais positiva”

Perfil: Especialista em Recursos Hídricos, trabalha na Superintendência de Fiscalização. Atualmente atua mais nos temas de abastecimento público e esgotamento sanitário.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

- # Resolução que disciplina a outorga (1938/2017)
- # Resolução 24/20202 – procedimentos de fiscalização

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

os irrigantes pequenos são os usuários com maior dificuldade para acessar e entender as resoluções

São realizadas reuniões presenciais, nos marcos regulatórios, o que facilita a compreensão dos usuários sobre os termos da resolução.

usuários pequenos sofrem mais com as mudanças constantes na resolução

questões e termos técnicos geram dificuldade no entendimento dos usuários menores

“é uma questão de escolaridade”

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

● Uso de whatsapp para esclarecer dúvidas.

● Ajustar os termos ou parâmetros da resolução para as necessidades do usuário: tempo de funcionamento da bomba em vez de volume, por exemplo.

● Declara Água: sistema compatível com celular que irá possibilitar o uso de foto para ajudar na leitura de equipamento, por exemplo.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

participou das discussões sobre as novas resoluções de lançamento de esgoto e de procedimentos de fiscalização

USO

“acesso sempre as mesmas resoluções... Já tenho as resoluções na minha máquina”
“eu acompanho muito a intranet da ANA e fico sabendo de resoluções novas por ali”

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

-

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

Tem contato com usuários mais específicos da área de saneamento: funcionários de prefeituras e concessionárias

“É muito importante a ANA estar em campo. A fiscalização é área que mais está em campo.”

“A ação mais presente na bacia melhora (a relação com usuário)”

“A fiscalização vai onde está crítico. Se não fica, a gente fica dois ou três anos só acompanhando nível de reservatório, acompanhamento de satélite... então, dá a impressão que a gente nunca mais olha pra eles”

“Pro usuário mais simples, a ANA largou mão. Se eu ficar dois ou três anos sem aparecer Boqueirão, é porque não quero mais saber de lá. E na verdade é porque o reservatório tá muito cheio, tem muita água, tá todo mundo podendo irrigar.”

“Talvez a ANA como um todo pudesse aparecer mais em uma Agenda mais positiva”

Entrevista - Especialista em Comunicação

José de Arimateia *

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“O jornalista é antes de mais nada um decodificador... Transforma termo técnico em um termo mais simples”

Perfil: Jornalista, trabalha na área de comunicação ANA há mais de 10 anos, atualmente é responsável pela coordenação da área que trata do contato com jornalistas e órgão de imprensaavistada.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: # Resolução conjunta 52 de 2008

#

#

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

- Público muito amplo e diverso
- Dificuldade com as áreas internas no processo de divulgação relativas aos termos técnicos
- A área técnica acha desnecessário a alteração do texto técnico em uma linguagem comum e simples. Como por exemplo, os termos a jusante e a montante.
- O público de forma geral não tem conhecimento das competências da ANA (Exemplo: recebe muitas demandas da LAI de assuntos que compete a outras instituições).
- Transformar um ato normativo em um texto jornalístico
- Assuntos muito específicos

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- "montante é rio acima e jusante é rio abaixo"
- "Na época da crise hídrica de 2014, fizemos artes explicando as regras da ANA para o pessoal do Comitê PCJ "
- Uso de fluxograma
- Essencial que os atos normativos da ANA viessem com conceitos e definições dos termos utilizados
- Uso de figuras e mapas com boa resolução

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

- Não participa da elaboração.
- Poucas vezes foi questionado sobre a forma de apresentação e comunicação de um ato: “quando a diretoria entende que tem um potencial midiático”.

USO

- É muito procurado por jornalistas para tratar sobre os atos da ANA: explicação sobre as regras e questões técnicas.
- Trabalho de decodificação de novos atos: tradução do texto com explicação de termos (“vazão defluente é vazão liberada”).

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- A ASCOM não foi envolvida/consultada na elaboração dos modelos de normas.
- Somente as normas com potencial de repercussão na mídia, passa por uma avaliação da ASCOM
- Divulga os atos normativos da ANA

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- A ASCOM é raramente envolvida na elaboração do ato;
- A área técnica deveria informar a ASCOM antes da publicação de um novo ato;
- A ASCOM toma conhecimento de atos normativo pela publicação no DOU;

Entrevista - Irrigante (1)

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 entrevistada.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: # Resolução conjunta 52 de 2008

#

#

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

Ex.: #termos técnicos

#

#

#

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Ex.: Não se aplica.



USO

Ex.: “a resolução é uma “lei”... como engenheira eu seria mais objetiva.... o que me interessa é o que precisa ser feito...”

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

-

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

-

-

DOCUMENTO #3

RESOLUÇÃO CONJUNTA ANA/SEMAD-MG/IGAM-MG N.52/2018

Pessoas entrevistadas

- [E12 José das Couves](#)
- [E13 Janjão](#)
- [E14 Fabrício](#)
- [E15 Luiz](#)
- [E16 Coralina](#)

Entrevista 1- Perfil:

José das Couves*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“A ANA conduziu a negociação de maneira que os próprios produtores chegassem àquela conclusão de que eles precisavam entrar em um sistema de contingenciamento, para que no futuro eles não tivessem problema (com água)...”

Perfil: : usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.:

#outorga leito do rio verde grande (# Marco regulatório) , outorga sazonal

Bico da Pedra

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

Ex.: #discussão técnica

sugestões técnicas que não foram acatadas pela ANA

#o rio ser dividido em 4 trechos

#controles

#Não há dificuldade no documento pois eles entendem a regra, isso não quer dizer que a sigam...

#dificuldade com o IGAM, menos com a ANA

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.
- processo de construção das normas precisa ser dialogada
- processo de construção do documento: Só percebemos a discussão dos Quatro subtrecos na fase final das discussões, reconhece a construção mas que entendem “com três trechos o rio teria vazão mais garantida”
- ANA propicia a participação dos usuários e facilita o processo participativo, assim os envolvidos compreendem a norma
- fortalecer o Grupo técnico de acompanhamento no CBH que mantém canal aberto com a ANA

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO



USO

Ex.: Ele reconhece que a ANA propicia a discussão no marco regulatório e alocação . Por outro lado, percebeu algumas questões técnicas e as suas respectivas consequências na etapa final das discussões, quando era muito difícil reverter o processo. O exemplo citado foi a divisão do leito do rio em 4, segundo ele, privilegia um dos trechos, porém o rio teria mais água se fosse dividido em 3).

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- ele pondera o processo de formulação das normas (Marco Regulatório, Alocação, Planos) , que nesse processo a ANA poderia ouvir mais as demandas dos atores locais e como de fato implementar.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- *É alguém engajado que participa do CBH, compreende as normas e é capaz de fazer avaliação da sua implementação.*
- *Ele afirma que a ANA não impõe, discute, por outro lado, a ANA não deixa de fazer aquilo que acha correto.*
- *Ele sugere que o CBH ou a Agência Peixe vivo poderiam ajudar para que os técnicos, que participam do CBH, tivessem mais disponibilidade de avaliar os estudos*
- *Ele sugere que os estudos precisam ser melhor debatidos.*
- *Reconhece a qualidade dos estudos. São bons estudos, por exemplo “o plano de bacia é bom mas de difícil implementação”*
- *“Precisava responder como o plano pode ser viabilizado”*

Entrevista 2 - Perfil:

Janjão da CBH Verde-Grande*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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

Perfil: : usuário atuante no CBH Verde Grande

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Marco Regulatório

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

não lida diretamente com as normas

não usa as resoluções

#quando tem dificuldade consulta os servidores da ANA

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Eles querem espaço para ser ouvidos pela ANA
- o maior contato com o ANA pelo Comitê de bacia facilita entendimento

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Não participa



USO

Usa as normas, conhece as normas, porém não sabem em detalhes.
Conta com apoio de uma pessoa para a função burocrática. Consulta servidores da ANA para dúvidas eventuais.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Não tem “intimidade” com a Resolução do Marco Regulatório, mas conhece a ideia geral, participa de reuniões. Conhece, mas não decorou.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- Trouxe atenção para a participação do maior usuário, que tem recursos, “está legal, porém é imoral”. Participa das reuniões com advogados que intimidam a participação dos demais.

Fabício*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“O acompanhamento jurídico é sempre necessário, mas as normas (da ANA) são claras.”

Perfil: Engenheiro ambiental. Ocupa o cargo de analista ambiental na empresa. Já trabalhou em empresa de mineração. Está há pouco tempo na empresa de agropecuária, maior usuária de água da bacia do rio verde grande. É alguém que conhece e participa do singreh

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: # Resolução conjunta 52 de 2008

#

#

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

Ex.: #termos técnicos

muitas normas

#

#

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- “é importante ter no site aquilo que realmente é válido, que está em vigor. O que já saiu de vigor de vigor deixa lá também, mas com a informação de quando valeu.”
- Receber as atualizações das normas por e-mail é uma boa;
- Maior contato entre o empreendedor e o regulador facilita a compreensão, não só dessa entrevista, mas as reuniões presenciais também
- O site é claro e tranquilo, mas disposição do regla é meio confusa, a lógica poderia ser melhor; o sistema do igam/mg é mais fácil;

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

Não se aplica.
(a área jurídica da empresa faz o acompanhamento dos novos normativos e repassa para a área técnica e ambiental)

USO

usa planilha excel para controle das obrigações legais, e o escritório de advocacia faz as atualizações

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Até as notificações da ANA são claras, então não há dificuldade de interpretar a norma, mas há sempre o apoio da área jurídica da empresa

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

-

-

Luiz*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“No início eu não era tão familiarizado com as regras e andei tomando umas multas, de forma involuntária, por falta de conhecimento.”

Perfil: Usuário há mais de 30 anos, engenheiro civil, empresário do agronegócio, pecuária e fruticultura.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: #

outorga permanente

uso dos hidrômetros/ régua da Fazenda Alegre

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

Ex.: #termos técnicos

ANA não é sensível às demandas dos irrigantes para a construção de pequenas barragens

#tratamento desigual

#

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- “a ANA poderia aperfeiçoar a comunicação com o consumidor primário, com o irrigante.”
- “Há várias situações piores de usuários que não conhecem as regras da ANA, eles sabem muito pouco da existência da ANA, o conhecimento é quase nulo... eu até procuro participar de algumas reuniões..”
- As alternativas que eles apresentaram nos últimos 5 anos, transposição do congonhas para verde grande.. e a construção de barragens, onde a ANA apontaria as plantas e os produtores executariam...
- a ANA não é sensível a isso, ela não permite que você armazene água. Já foi conversado sobre isso na ANA mas esse assunto não evolui, esse tema não vai para frente.
- “Eu não estou preocupado em administrar a escassez quero aumentar a oferta de água”
- “Todas essas medidas são paliativas... Cada ano a ANA vem, faz reunião, e a gente está lá mais para ouvir do que para falar.”
- “Há tratamento desigual, tem uma empresa que tomou o rio para ela. Abaixo dela o rio morreu.... “

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

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

Segurar a água no período das chuvas para distribuir no período seco.. Transposição do Congonhas e pequenas barragens onde a ANA determinasse

USO

tem consultor para ajudar a “traduzir a norma”

recebeu uma tabela com os valores que pode tirar

tira dúvidas também com outro irrigante

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

-

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- Não ficou tão claro se tem que mandar as fotos dos hidrômetros todo mês ou só no período seco.
- Nos últimos 5 anos as regras foram ajustadas para situações de secas houve alguns conflitos e irregularidades de uso. A regra é dinâmica e vai sendo ajustada, até chegar a regra ideal
- “A experiência com a norma não foi agradável, foi imposta, tomei até multas, tiveram reincidências. Esse ano foi me passado uma tabela do consumo que eu posso ter.”
- “Não ficou tão claro se tem que mandar as fotos dos hidrômetros todo mês ou só no período seco.”
- A água é a principal matéria prima, então eu tenho que dar uma atenção especial para como ela é gerenciada por parte da ANA.”
- “Em 2017 o rio secou por uma semana. No ano seguinte por um mês. E depois por 80 dias. Então minha atividade teve um colapso....”

Coralina da COPASA*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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

Perfil: Engenheira química com mestrado em saneamento, meio ambiente e recursos hídricos. Coordenadora pelo tratamento de água e esgoto do Norte de Minas. Trabalha há 29 anos na copasa. Integrante do Comitê do CBH Verde Grande, Jequitinhonha e Alto São Francisco

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

- # Resolução CONAMA de enquadramento e de água potável
- # Resolução de poços artesianos
- # outorga de Glaucilandia

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

muitas resoluções

muitos normativos

#

#

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.
- o maior contato com a ANA pelo Comitê de bacia facilita entendimento

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

apenas lê a proposta antes da reunião. não participa da resolução. preocupa-se com aquilo que precisa ser feito.

USO

Sempre faz um resumo do que precisa ser feito
tira as dúvidas com a Tania sobre a administração do comite.

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

- Não tem “intimidade” com a Resolução do Marco Regulatório, mas sim com os normativos relativos à gestão do comitê (eleição, composição e como funciona o comitê, prestação de contas...)

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- para o cumprimento dos diversos normativos que a copasa precisa seguir há uma equipe de meio ambiente que cuida das legislações e outros normativos
- a equipe elabora um resumo do que precisa ser feito

Josefina do Verde Grande*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“AS vezes uma resolução carece mais de esclarecimento do que estudos para compreender..... Eu entendo e pouco, por causa da formação, que ela (a resolução) precisava ser mais clareada. Mas só pode clarear com estudos maiores.”

Perfil: : Formação ciências econômicas e direito
Atua desde 1997 com Recursos Hídricos
Integrante do Comitê do CBH Verde Grande desde a sua concepção. Participou das primeiras comissões de criação.
É secretária

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

resolução 52/2018 que define subsistema no verde grande

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

falta de estudos sobre as especificidades da bacia

resolução confusa - requer esclarecimentos

#precisa melhorar a parceria IGAM e SEMAD

#problemas conceituais na resolução e técnicos

#falta de participação dos usuários

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.
- revisão da norma, realizaria algumas inclusões de termos para fazer algumas ligações e deixar a norma mais clara

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO

não demonstrou ter participado da elaboração, apesar de estar desde o início no comitê

USO

Conhece a norma minuciosamente e usa

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

Demonstra muito conhecimento e reconhece que os marcos regulatórios são um processo de aprendizado que precisam estar abertos a evoluções

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

- ela abordou aspectos e possíveis falhas técnicas bem específicas da norma, que talvez a inviabilizem por completo como garantia de recursos hídricos (como as medidas as vazões nos trechos e as disponibilidades), ou seja, põe em cheque a própria norma
- as fragilidades conceituais e de técnica de redação legislativa
- total compreensão e abertura para evoluções e mudanças

4.2 ANEXO 2a - Alinhamento metodológico: síntese dos resultados

Junho e julho de 2020

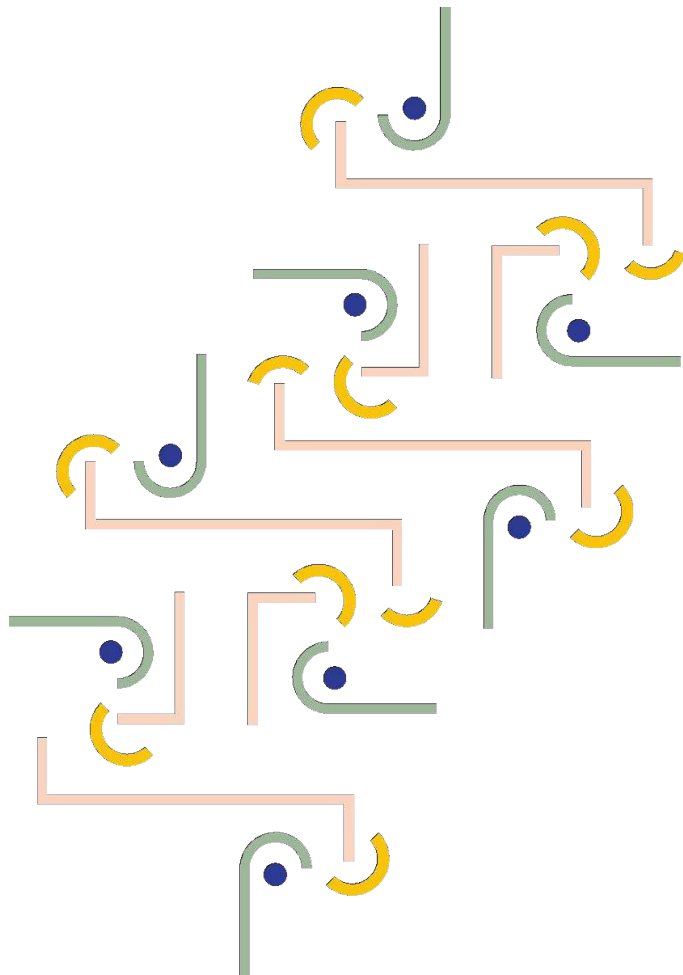
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil **#4 Síntese dos resultados e aprendizados**

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#4 Síntese

AGENDA

13/07,
10h-11h

1. **O que aprendemos** na última semana
2. **Missão e entregas**
3. **Passo-a-passo** da etapa de síntese
4. **Arquivos**
5. **Próximas tarefas**

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. Apresentação de insights

13 – 17/07



4. SÍNTESE

MISSÃO

A etapa de síntese será crucial para visualizar as oportunidades de inovação identificadas ao longo da pesquisa e orientar os próximos passos.

Até o dia 10 de julho, vamos **analisar as fichas de perfis, sistematizar os dados** e, a partir disso, **gerar insights** que estejam conectados ao foco do nosso projeto.



PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

ANÁLISE DOS DADOS

- Rodízio de fichas (leitura e destaque de pontos principais)

SISTEMATIZAÇÃO



- Organização do conteúdo a partir de agrupamentos temáticos
- Compartilhamento com a equipe parceira

GERAÇÃO DE INSIGHTS

- Atividades de “sense-making”
 - visualizar síntese dos dados
 - criar sentido coletivo
 - decidir como contar

PONTO DE PARTIDA

Entrevistas registradas em fichas-síntese:

<p>Sistema de saúde RAQUEL*</p>  <p>*Nome fictício para preservar a identidade do entrevistado que não quis se identificar.</p> <p>Ocupação: Médica que atua na clínica geral de emergência de um hospital público em Brasília/DF.</p> <p>Legenda da imagem enviada pela pessoa médica que atua em hospital de emergência utilizando material de proteção para COVID-19.</p>	<p>BR 114912001 - Brasília/DF</p> <p>1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Eu acho que todo mundo está no mesmo clima de tédio, de insegurança, sem saber o que está por vir, imaginando aquele cenário febril e de pânico, tentando preparar o psicológico..." "Não esqueço a sensação que o governo ficou em não prestar um serviço à população que se acabou, porque o governo ficou com medo também de diminuição da família. A gente sempre fez coisa diferente pela falta de um equipamento de proteção individual cobrantes." "Aí eu estava conversando hoje, será que eu coloque um quarto de hotel para ficar ali um pouco, porque o nosso medo é levar isso pro dentro da casa." <p>2. Principais dificuldades</p> <ul style="list-style-type: none"> #preocupação com o avanço da epidemia #tensão entre o dever da medicina e o cuidado com a família #preocupação com a segurança pessoal #preocupação com a continuação da família 	<p>BR 114912001 - Brasília/DF</p> <p>3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Em tempo profissional, depois, vai ser a época que a gente vai conseguir respirar um pouquinho, e de voltar a cuidar da vida pessoal, essas coisas, cuidar das finanças." "Depois, a vida voltando ao normal, fica tudo certo." <p>4. Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Acredito que é mais no sentido de a gente ter mais senso de coletividade, de gente ter que atuar como equipe mesmo." "Acho que a gente não vai ter a possibilidade de diversas áreas conseguirem trabalhar de uma maneira integrada, ou seja, que não ter um benefício assim também."
<p>Sistema de saúde SÔNIA*</p>  <p>*Nome fictício para preservar a identidade do entrevistado que não quis se identificar.</p> <p>Ocupação: Médico de uma Unidade de Saúde da Família em Salvador/BA.</p>	<p>BR 114912001 - Brasília/DF</p> <p>1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> "É difícil o isolamento e cuidar da minha filha de um ano e dez meses. Entrei lá sem poder sair de casa. Sem tempo para mais nada." "Trabalhar uma pessoa pensando por um tempo, sem querer ficar em casa, um excesso de prioridade aqui ou ali, até que ponto é saudável, pensando em saúde mental." "É cansativo e é terno também." <p>2. Principais dificuldades</p> <ul style="list-style-type: none"> #falar com o isolamento #falta de tempo #preocupação com a família #preocupação com a própria saúde mental 	<p>BR 114912001 - Brasília/DF</p> <p>3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Acho que vai ter um aprendizado, tanto no profissional quanto no pessoal, e para a Unidade também." "Muitas vezes a gente releve uma coisa, mas, numa situação dessas, você não releve." "Acho que vai ficar um pouco diferente de quando não vai acontecer e, eu acredito, vai acontecer mesmo pouco de tempo, um tempo que descobrirem uma vacina." <p>4. Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?</p> <ul style="list-style-type: none"> "Não pode servir para a gente ser muito mais exigente em relação às condições de saúde, às condições de trabalho..."

16

17

18

PRODUTO ESPERADO

Mapa de insights v1

ANÁLISE DOS DADOS

Leitura das fichas e destaque de pontos principais

Individualmente, vamos ler todas as fichas de entrevistas e marcar de **verde** 1-2 pontos mais significativos de cada ficha (no máximo 2 destaques por ficha de entrevista!).

Caso deseje destacar algum ponto que já foi marcado de verde por outra pessoa, mude o destaque para **rosa**.

Nome do perfil: **Nome fictício***

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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



Perfil: Psicóloga de uma UBS de Venda Nova (região norte de Belo Horizonte)

Principal motivação para participar do Desafio: Contribuir com a melhoria e a agilidade dos processos na área de saúde.

Legenda das imagens: Estoque de medicamentos e sala onde Fulana faz atendimentos.

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

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

- “Eu nunca mais consegui visitar meus pais. Tenho muito medo do que pode acontecer com eles.”
- “Tenho trabalhado mais de 14h por dia. A demanda aumentou muito, não apenas das pessoas que buscam atendimento na UBS, mas também de conhecidos, que me buscam como referência.”
- “Terceira citação de destaque.”

Pergunta 2. Principais dificuldades identificadas

- # falta tempo para relaxar
- # noites mal dormidas
- # sem transporte público
- # lidar com estresse dos colegas de trabalho

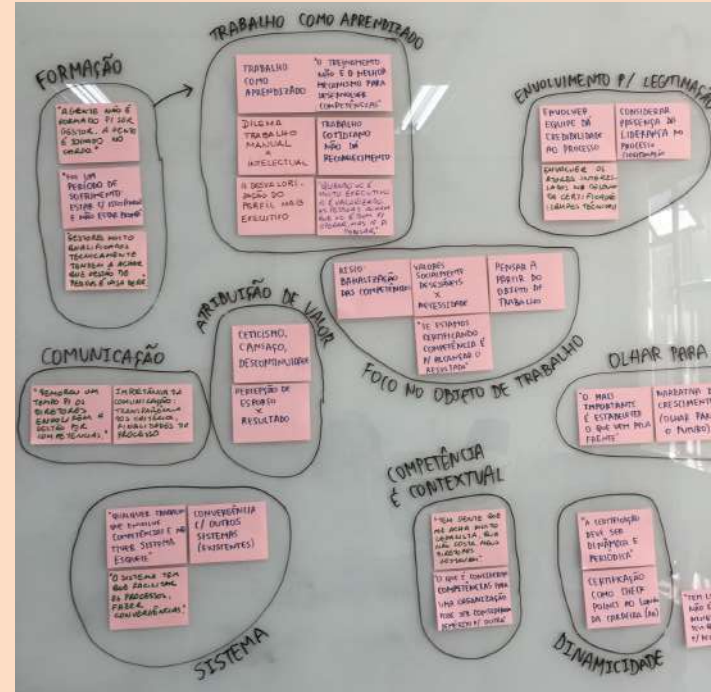
G

SISTEMATIZAÇÃO

Olhos de lobo-guará

A partir das marcações da equipe nas fichas, o GNova vai fazer uma organização prévia em um slide com agrupamentos temáticos e o que for relevante para cada projeto.

Em seguida, esse trabalho deve ser compartilhado com a equipe parceira.



GERAÇÃO DE INSIGHTS

Olhos de carcará

Em uma atividade com toda a equipe do projeto, analisar a sistematização inicial dos dados, buscando insights e descobertas coletivas.

Juntos, conversar sobre a melhor maneira de comunicar e ilustrar (ex: citações, perfis, jornadas) as descobertas para dirigentes e atores relevantes.



PAINEL DE INSIGHTS GERADOS

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

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

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

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

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

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

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

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 23/07

1. Preparação: <i>contexto do projeto</i> 01 - 12/06	2. Foco do projeto: <i>definição do problema</i> 15 - 24/06 ●	3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas 24/06 - 03/07	4. Síntese de resultados e aprendizados 06 - 10/07	5. Apresentação de insights 13 - 23/07 ●
1.1 Oficina de abertura 01 - 05/06	2.1 Orientações para equipe 15/06, à tarde	3.1 Recrutamento 25/06-26/06	4.1 Análise dos dados 06 - 07/07	5.1 Refinamento 14 - 17/07
1.2 Acompanhamento com a equipe 08 - 11/06	2.2 Acompanhamento com a equipe 17/06	3.2 Roteiros 25/06 - 26/06	4.2 Sistematização 07 - 08/07	5.2 Apresentação para dirigente 14 - 23/07
1.3 Apresentação do mapa do contexto 12/06, às 16h	2.3 Oficina de definição do problema (18 - 19/06)	3.3 Campo 29/06 - 01/07	4.3 Geração de insights 09 - 10/07	
	2.4 Ficha de mergulho validada (24/06)	3.4 Sistematização 02 - 03/07		

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. Apresentação de insights
13 – 23/07



5. APRESENTAÇÃO DE INSIGHTS

MISSÃO

É o momento de traduzir a síntese feita na etapa anterior e contar para pessoas estratégicas do projeto.

Para tanto, vamos **refinar** o mapa de insights e **construir uma apresentação** que mostre como chegamos até aqui e para onde vamos.

Essa apresentação deverá ser feita pela equipe para dirigentes estratégicos do projeto até o dia 23 de julho.



PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

REFINAMENTO

- Preparação do material a ser apresentado

APRESENTAÇÃO DOS INSIGHTS

- Apresentação para dirigente

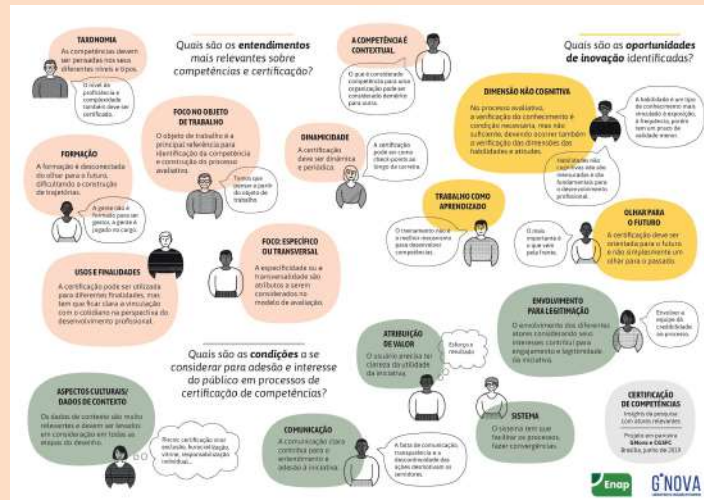
REFINAMENTO

Mapa de insights

Refinar a visualização dos insights gerados, para conectar o que aprendemos sobre o problema a partir do foco definido pela equipe.

O mapa de insights também tem o objetivo de trazer elementos concretos de experiências reais para gerar empatia e apresentar oportunidades de inovação.

Ele representa um ponto de inflexão no projeto entre um modo de explorar e o modo de fazer.



DESAFIO #4: MONITORAMENTO E GESTÃO DO ENFRENTAMENTO À EPIDEMIA

Patricia, 37 anos
Gestora pública em Secretaria estadual de saúde no Nordeste
"Se a gente tivesse tecnologias mais robustas, poderíamos perder menos tempo com a coleta e processamento de informação, para poder se dedicar mais à análise e tomada de decisão."

Lucas, 43 anos
Lojista com vendas online e unidade física no Sudeste
"Falta perspectiva de até quando vai essa crise. Eu tenho a perspectiva só do pessoal da ciência, que diz que isso vai até agosto. Eu precisava de alguma coisa do governo."

Principais dificuldades enfrentadas

- Incerteza sobre duração da epidemia
- Incerteza sobre dimensão dos problemas
- Tomadas de decisão pouco eficientes
- Preocupação com efeitos econômicos das medidas de saúde

APRESENTAÇÃO PARA DIRIGENTE

Preparar dinâmica de apresentação dos insights para dirigente, contando sobre o projeto até aqui e discutindo oportunidades de próximos passos.

É um momento de priorização para seguirmos em frente.

CLÍNICA DE PROJETOS

SÍNTESE & INSIGHTS

Objetivos:

- dar um gás nas entregas
- sincronizar os tempos

Sistematização

ARQUIVO 2 com uma proposta de síntese

Hidrologiquês

Perséfone

Segurados

mesmo arquivo

Geração de insights

ARQUIVO 2 ganha novos slides (síntese + insights)

La-Bora

mesmo arquivo

Refinamento

ARQUIVO 2 ganha slides melhores

Equipe cria novo arquivo

Entrega final do ciclo 1

ARQUIVO 3 apresenta o resultado (arquivo 2)

CLÍNICA DE PROJETOS

SÍNTESE & INSIGHTS

16/07, 9h30–11h30

	MOMENTO 1 MAPA DE INSIGHTS (ISA)	MOMENTO 2 APRESENTAÇÃO PARA DIRIGENTES (CAIO)
9h30	Hidrologiquês	La-Bora
10h00	Segurados	Perséfone
10h30	La-Bora	Hidrologiquês
11h00	Perséfone	Segurados

ARQUIVOS

SÍNTESE & INSIGHTS

Análise dos dados

ARQUIVO 1
consolidado com TODAS as fichas do projeto

GNova cria novo arquivo

Sistematização

ARQUIVO 2 com uma proposta de síntese

mesmo arquivo

Geração de insights

ARQUIVO 2 ganha novos slides (síntese + insights)

mesmo arquivo

Refinamento

ARQUIVO 2 ganha slides melhores

Equipe cria novo arquivo

Entrega final do ciclo 1

ARQUIVO 3 apresenta o resultado (arquivo 2)

O QUE PRECISAMOS FAZER?

- Organização da agenda cada projeto até a apresentação para dirigente (**Gerentes**)
- Contato com equipe de cada projeto para acompanhar atividades e passar orientações (**Gerentes**)
- Preparação para clínica de projetos (**todos**)

SAVE THE DATE!

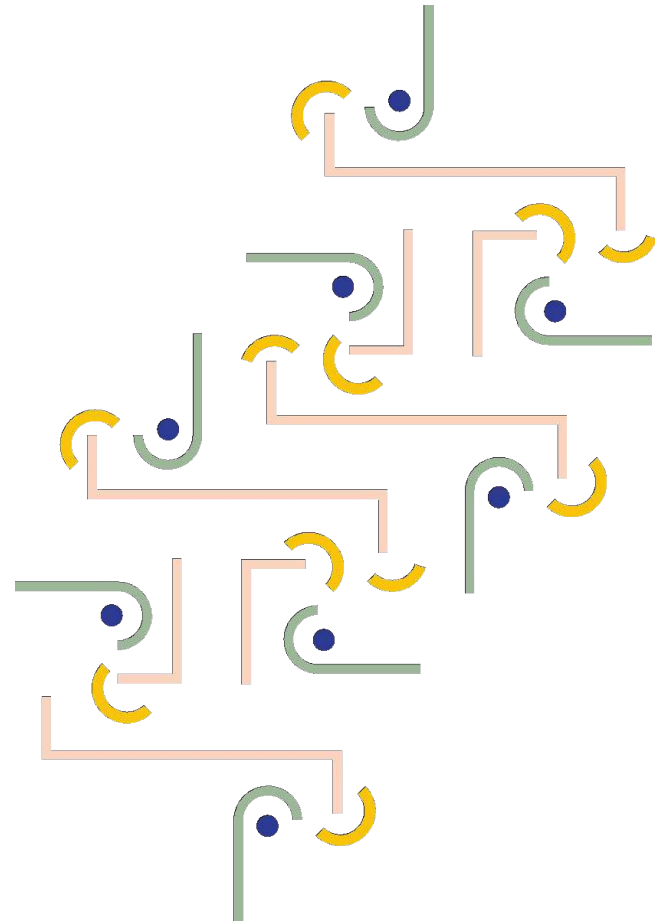
20/07 – 9h às 12h30

Encontro de alinhamento metodológico para o segundo ciclo com reflexão sobre aprendizados do ciclo 1!

Não percam :)



OBRIGADO!



G'NOVA



4.3 ANEXO 2b – Oficina de síntese dos aprendizados e insights

09 de julho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil **#4 Síntese dos aprendizados e insights**

Apoio metodológico
Caio Werneck

GNOVA



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 23/07

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 - 17/07

5. Apresentação de insights

20 - 23/07



4. SÍNTESE

MISSÃO

A etapa de síntese será crucial para visualizar as oportunidades de inovação identificadas ao longo da pesquisa e orientar os próximos passos.

Depois de **analisar as fichas de perfis**, vamos **sistematizar os dados** e, a partir disso, **gerar insights** que estejam conectados ao foco do nosso projeto.



AGENDA

17/07

10h - 13h

- 1. O processo de sistematização** (25 min.)
- 2. O produto da sistematização** (15 min.)
- 3. Geração de insights** (60 min.)
- 4. Insights identificados** (15 min.)
- 5. Próximos passos** (10 min.)

Quarteto 1

Andréia
Daniel
Danielle
Raquel

DOC. 1



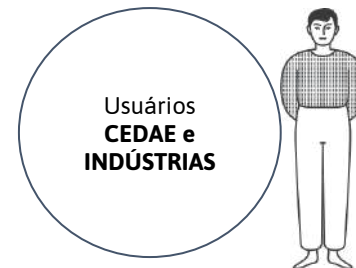
Resolução Conjunta
ANA/DAEE/IGAM/INE
A N. 1382/2015



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**



contexto: **Integrantes do Comitê de Bacia Hidrográfica do Paraíba do Sul - CEIVAP**

Quarteto 2

Bruna
Roxane
Gonzalo
Marco

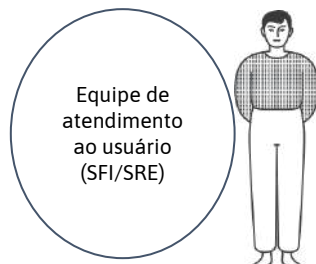
DOC. 2



Outorgas de direito de uso
(exemplo: usuário irrigação)



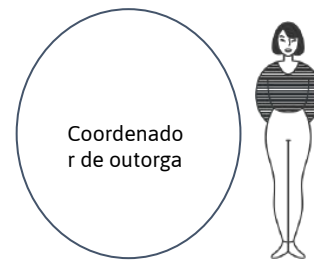
Contexto: Contato direto



Contexto: ANA



Contexto: ASCOM/ANA



Contexto: ANA



Contexto: 011 Laboratório de Inovação

Quarteto 3
Taciana
Viviane
Vivyanne
Nazareno

DOC. 3



Resolução conjunta
ANA/SEMAD-MG/IGA
M-MG No 52/2018

Representante
da Copasa -
Verdelândia



contexto:

Irrigantes que
não respeitam
as regras de
restrição de uso
da água



contexto:

Ex Presidente
do Comitê de
Bacia e Comitê
do Rio Verde
Grande



contexto: Comitê de bacia do verde
grande e comissão de alocação de
água

1. O PROCESSO DE SISTEMATIZAÇÃO

- Leitura das [fichas de entrevista](#)
- Análise dos dados a partir das fichas e das marcações feitas pelo grupo
- Agrupamento dos trechos destacados por semelhança temática

2. O PRODUTO DA SISTEMATIZAÇÃO

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

Foco: A redação, formatação e uso de 3 documentos-chave da ANA.

Redação e formatação

Excessos no texto

Ausências no texto

Dinâmica de atualização das regras

Termos técnicos

Elementos visuais

Formatos sugeridos

Relação com os usuários na elaboração do documento

Uso

Conhecimento sobre a ANA

Estratégia de organização dos normativos

Dinâmica de atualização sobre as regras

Disposição de informações no site e no REGLA

Relação com a mídia

Correspondências

Cumprimento de normas

Dúvidas



Relação com a ANA

Espaços de participação

Comunicação institucional

Comunicação interna

EXEMPLOS

Redação e formatação (elaboração)

Termos técnicos

- Ajustar os termos ou parâmetros da resolução para as necessidades do usuário: **tempo de funcionamento da bomba em vez de volume**, por exemplo. (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, **as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista**. (Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

Uso

Estratégia de organização dos normativos

- A resolução tem que ter tudo (definições, introdução, obrigações...), **mas faço um resumo só daquilo que precisa ser feito.** (Representante da COPASA)
- Usa **planilha excel para controle das obrigações legais**, e o escritório de advocacia faz as atualizações (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)

Relação com a ANA

Comunicação institucional

- **“O ato de comunicação não pode ser só pós-elaboração**, ele tem que ser trabalhado durante a concepção.” (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)
- **“Nós entendemos a regra, a ANA é que não nos entende”** (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

3. GERAÇÃO DE INSIGHTS

Em **60 minutos**, vamos trabalhar em **3 grupos**

1. Redação e formatação
2. Uso
3. Relação com a ANA

O que vamos fazer?

- Interagir com a sistematização inicial dos dados
- Refletir sobre os dados a partir do foco do projeto
- Buscar insights e descobertas coletivas

O que esperamos criar?

Terminada a atividade, retornamos para a sala principal, onde uma pessoa por grupo compartilha **até 3 insights** gerados pelo grupo.

GRUPO 1

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Andréia

Roxane

Vivyanne

Raquel

Facilitação: **Márcia**

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Excessos no texto

- Considera o **preâmbulo do documento de outorga confuso** e pouco direto. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- Não entende o motivo de **questões regimentais (internas) serem tratadas no corpo dos documentos** de outorga. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Dinâmica de atualização das regras

- Entende que **há mais de uma de regra para informar a vigência de uma outorga** (ora data, ora anos). (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- usuários pequenos sofrem mais com **as mudanças constantes na resolução** (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

O preâmbulo deve ser coerente com o signatário - ser mais enxuto.

Toda vez que houver uma mudança substancial no documento, avisar aos usuários de alguma forma - no corpo da resolução.

Capacitar a equipe de atendimento ao usuário, quando houver mudança substancial no documento.

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Termos técnicos

- Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, **as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista.** (Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)
- tem **consultor para ajudar a “traduzir a norma”** (Usuário que não cumpre regras)
- Ajustar os termos ou parâmetros da resolução para as necessidades do usuário: **tempo de funcionamento da bomba em vez de volume**, por exemplo. (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- **Questões e termos técnicos geram dificuldade no entendimento** dos usuários menores (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- **“Não ficou tão claro** se tem que mandar as fotos dos hidrômetros todo mês ou só no período seco.” (Usuário que não cumpre regras)
- Essencial que os atos normativos da ANA viessem com **conceitos e definições dos termos utilizados** (Especialista em comunicação ANA)
- A área técnica acha desnecessária a **alteração do texto técnico em uma linguagem comum e simples.** Como **por exemplo, os termos a jusante e a montante** (Especialista em comunicação da ANA)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Traduzir numa introdução do que se trata o documento - incluir um parágrafo introdutório explicando a finalidade do documento.

A redação e a formatação de um documento precisa levar em consideração os diferentes usuários para que seja compreendida por todos. (documentos simples, intuitivo, mais fácil de ser entendido)

A elaboração do documento deve ser feita de forma colaborativa (ascom, área finalística e usuário final)

Temos usuários com diferentes níveis de compreensão do documento.

Conversar com pessoas entrevistadas

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Ausências no texto

- Aponta **ausência de dados relevantes e específicos nos documentos** enviados pela ANA, ex.: o nome da unidade operacional específica e sua região não aparece, apenas o código, o que dificulta o entendimento rápido. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- Reclama da **ausência de numeração das condicionantes no documento de outorga**, o que facilitaria a referência/citação. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- **Incluir na parte inicial do documento de outorga o nome da captação**, com todas as referências que facilitem a identificação. (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Complementar o documento com metadados que a ANA já tem e que são importantes para o usuário final, mas que ele não recebe no documento.

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Elementos visuais

- Uso de **figuras e mapas com boa resolução**
(Especialista em comunicação da ANA)
- “Engenheiro gosta de **ter um gráfico ou uma tabela na mão...**”(Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)
- Poderiam ser inseridas **mais tabelas e gráficos, pois facilitam a visualização.**
(Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Elementos visuais devem ser incorporados quando possíveis e incrementados em outros tipos de materiais de divulgação. Pode ser como anexo.

Importante que a qualidade desses elementos visuais possibilite a visualização.

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Formatos sugeridos

- Sugeriu a **elaboração de glossário com as definições dos termos técnicos** presentes no normativo, para evitar interpretações equivocadas de outros profissionais que não são atores. (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)
- **Focar o conteúdo das resoluções no usuário** fornecendo todos os dados importantes para ele. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- **“Manualizar a norma com uma linguagem prática do dia a dia do usuário seria salutar.”** (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)
- Sugeriu uma adequação na **linguagem para ser mais direcionada ao usuário da “ponta de linha”,** a partir da **elaboração de uma cartilha,** contendo também orientações, pois este usuário é que pode ter dificuldade no entendimento do normativo. E esta cartilha ajudaria na disseminação da informação. (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Pensar junto com a Asccom a utilização de formas para traduzir o conteúdo técnico. (em complementação ao slide 13)

É necessário que o documento do usuário seja tratado de forma personalizada, para atender às suas necessidades (metadados).

REDAÇÃO E FORMATAÇÃO

Relação com os usuários na elaboração do documento

- **“Pensar no público-alvo é muito importante para simplificar documentos.** Colocar o “dono” do documento em contato direto com o público-alvo (Especialista em simplificação de documentos)
- **“Testar o documento com o público-alvo é muito importante.** Aprendemos que escolher uma pessoa que tem muita intimidade com o tema e outra que desconhece o documento é interessante para o teste. Usos diferentes do documento.” (Especialista em simplificação de documentos)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

É difícil ter contato com o usuário pequeno de recursos hídricos. Ele delega para outra pessoa.

GRUPO 2

USO

Bruna
Danielle
Viviane
Marco

Facilitação: **Caio**

USO

Conhecimento sobre a ANA

- “Há várias situações piores de **usuários que não conhecem as regras da ANA, eles sabem muito pouco da existência da ANA**, o conhecimento é quase nulo... eu até procuro participar de algumas reuniões...” (Usuário que não cumpre regras)
- **os irrigantes pequenos são os usuários com maior dificuldade para acessar e entender** as resoluções (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

Insights

- Customizar as normas de acordo com o **nível de escolaridade** dos usuários
- Necessidade da ANA ter uma **agenda mais positiva**, voltada aos usuários que não conhecem muito a ANA.
- **O primeiro contato que alguns usuários tem com a ANA é com a Fiscalização**, os outros passos são punitivos
- É um tema recorrente da Agencia – para os **usuários pequenos nem tem acesso a essas mídias sociais (como chegar na ponta?)**

USO

Estratégias de organização dos normativos

- A equipe **elabora um resumo** do que precisa ser feito para o cumprimento dos diversos normativos que a Copasa precisa seguir **há uma equipe de meio ambiente que cuida das legislações e outros normativos** (Representante da Copasa)
- A resolução tem que ter tudo (definições, introdução, obrigações...), **mas faço um resumo só daquilo que precisa ser feito.** (Representante da COPASA)
- Usa **planilha excel para controle das obrigações legais**, e o escritório de advocacia faz as atualizações (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)
- Não há dificuldade de interpretar a norma, **mas há sempre o apoio da área jurídica** da empresa (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)
- Conta com **apoio de uma pessoa para a função burocrática**. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

Insights

Duas perspectivas para essa **organização:**

- criação de modelos de documento customizados, o que deve estar contido nessa resolução? “Pegar os melhores momentos”. Normativo, tendo a Evolução da bula como exemplo
- **conjunto de atos** em si (é um trabalho de casa) – estoque regulatório

USO

Dinâmica de divulgação dos normativos

- “acesso sempre as mesmas resoluções... Já **tenho as resoluções na minha máquina**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- “eu acompanho muito a **intranet da ANA e fico sabendo de resoluções novas por ali**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)
- **Acessa o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução** publicada. É a primeira atividade do dia. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- A ASCOM **toma conhecimento de atos normativo pela publicação no DOU** (Especialista em comunicação da ANA)
- O entrevistado afirmou não ter o costume de consultar as resoluções da ANA, pois **fica sabendo do que surge pelos diversos grupos de whatsapp** dos quais faz parte. (Consultor)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Coisas que já são feitas por setores distintos da ANA – CEDOC, ASCOM, entre outros – se bem articulados, poderiam facilitar a divulgação de normativos

USO

Disposição de informações no site e no sistema REGLA

- “É importante ter no site aquilo que realmente é válido, que está em vigor. O que já saiu de vigor deixa lá também, mas com a informação de quando valeu.” (Analista ambiental numa empresa usuária de água da bacia do rio verde grande)
- Aponta que o sistema Regla não exibe de forma intuitiva os dados (podia conter o nome da captação junto ao lado do código de referência). (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- “Mas disposição do Regla é meio confusa, a lógica poderia ser melhor; o sistema do IGAM/MG é mais fácil (Analista ambiental na empresa usuária de água da bacia do rio verde grande)

Correspondências

- Reclama que há necessidade de acessar o sistema Regla para saber sobre o quê a correspondência da ANA está se referindo. (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)
- Recebe e-mail ou correspondência da ANA com ausência de informações relevantes (ex.: qual outorga/captação, município, CNARH, captação, ponto de referência, corpo hídrico etc). (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Insights

Podemos melhorar nas duas interfaces (tanto o site quanto o REGLA).

Falta trazer o olhar do usuário para o processo de desenho dessas interfaces.

USO

Relação com a mídia

- Muito procurado por jornalistas para tratar sobre os atos da ANA: **explicação sobre as regras e questões técnicas** (Especialista em comunicação da ANA)

Insights

Os jornalistas entram em contato com frequência com a ASCOM pois tem dificuldades de interpretar o texto das normas da ANA. Se os jornalistas tiverem mais facilidade, o público mais amplo também terá.

USO

Cumprimento de normas

- “No início **eu não era tão familiarizado com as regras e andei tomando umas multas**, de forma involuntária, por falta de conhecimento”. (Usuário que não cumpre regras)
- “Nos últimos 5 anos as regras foram ajustadas para situações de secas houve alguns conflitos e irregularidades de uso. **A regra é dinâmica e vai sendo ajustada, até chegar a regra ideal.**” (Usuário que não cumpre regras)

Insights

Devemos ter um cuidado a mais com a linguagem e formatos mais palatáveis em situações condições especiais (crises hídricas, projetos de grande visibilidade, etc), pois podem servir como exemplo positivo para os demais.

USO

Atendimento ao usuário

- Tira dúvidas também **com outro irrigante** (Usuário que não cumpre regras)
- A página da ANA responde todas as dúvidas sobre as quais ele recebe consultas, **mesmo que a informação seja encontrada após orientação específica** (Coordenador de outorga da ANA)
- O antigo 0800 fazia o serviço de direcionar os chamados externos para a equipe correta. Hoje ele recebe **ligações que deveriam ir para outro setor** – cadastro ou cobrança, geralmente. (Coordenador de outorga da ANA)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

O serviço de atendimento ao usuário é muito precário. Serviço de atendimento ao usuário profissional.

Olhar para as dúvidas como uma base de conhecimento estratégico para redesenhar esse sistema de atendimento (especialmente com o aumento das demandas).

GRUPO 3

RELAÇÃO COM A ANA

Taciana
Gonzalo
Daniel

Facilitação: **Marina**

RELAÇÃO COM A ANA

Espaços de participação

- Processo de construção das normas **precisa ser dialogada** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)
- “Cada ano a ANA vem, faz reunião, e **a gente está lá mais para ouvir do que para falar.**” (Usuário que não cumpre regras)
- Estudos precisam **ser melhor debatidos.** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)
- **Não houve participação ativa**, mandaram contribuições que não foram inseridas na Resolução. (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Os espaços de participação, tão valorizados pela política de recursos hídricos, são fundamentais e contribuem para a compreensão e legitimidade da norma.

A maioria dos usuários não participam da construção da norma e, portanto, é importante que o registro dessa construção esteja facilmente disponível e acessível.

RELAÇÃO COM A ANA

Espaços de participação

- Ele reconhece que a ANA propicia a discussão no marco regulatório e alocação . Por outro lado, **percebeu algumas questões técnicas e as suas respectivas consequências na etapa final das discussões, quando era muito difícil reverter o processo.** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)
- Eles querem **espaço para ser ouvidos** pela ANA. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)
- **A ANA poderia ouvir mais as demandas dos atores locais** e como de fato implementar. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)
- **O ato de comunicação não pode ser só pós-elaboração**, ele tem que ser trabalhado durante a concepção.” (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)
- “Nós entendemos a regra, **a ANA é que não nos entende**” (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

Não é comum nos normativos da ANA terem alternativas de cenários. Os cenários precisam ser melhor construídos e comunicados com os usuários, técnicos e dirigentes.

RELAÇÃO COM A ANA

Comunicação institucional

- O maior contato com a ANA pelo Comitê de bacia **facilita entendimento** (Usuário atuante no CBH Verde Grande)
- Maior contato entre o empreendedor e o regulador **facilita a compreensão**. (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)
- Fortalecer o Grupo técnico de acompanhamento no CBH que mantém canal aberto com a ANA (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)

Insights (nova interpretação sobre as informações):

RELAÇÃO COM A ANA

Comunicação interna

- A ASCOM é **raramente envolvida na elaboração do ato** (Especialista em comunicação da ANA)
- Dificuldade com as áreas internas no processo de divulgação relativas aos termos técnicos (Especialista em comunicação da ANA)

Insights (nova interpretação sobre as informações)

Comunicação interna faz parte da solução

Técnicos da ANA precisam ser sensibilizados para adotar linguagem de fácil entendimento ao público, sem abrir mão dos termos técnicos quando necessários.

ASCOM é uma das ferramentas para ajudar no processo de sensibilização interna

ASCOM poderia participar do processo de elaboração de normas em momentos específicos.

INSIGHTS GERADOS

1. A redação e a formatação de um documento precisa levar em consideração os diferentes usuários para que seja compreendida por todos. (documentos simples, intuitivo, mais fácil de ser entendido)
2. A elaboração do documento deve ser feita de forma colaborativa (ascom, área finalística e usuário final)
3. É necessário que o documento do usuário seja tratado de forma personalizada, para atender às suas necessidades (metadados).
4. Usuários pequenos nem tem acesso a essas mídias sociais (como chegar na ponta?)
5. Criação de modelos de documento customizados, o que deve estar contido nessa resolução? “Pegar os melhores momentos”. Normativo, tendo a *Evolução da bula* como exemplo
6. Falta trazer o olhar do usuário para o processo de desenho dessas interfaces.

INSIGHTS GERADOS

7. Os jornalistas entram em contato com frequência com a ASCOM pois tem dificuldades de interpretar o texto das normas da ANA. Se os jornalistas tiverem mais facilidade, o público mais amplo também terá.

8. Devemos ter um cuidado a mais com a linguagem e formatos mais palatáveis em situações condições especiais (crises hídricas, projetos de grande visibilidade, etc), pois podem servir como exemplo positivo para os demais.

9. O serviço de atendimento ao usuário é muito precário. Serviço de atendimento ao usuário profissional.

10. Os espaços de participação, tão valorizados pela política de recursos hídricos, são fundamentais e contribuem para a compreensão e legitimidade da norma.

11. A maioria dos usuários não participam da construção da norma e, portanto, é importante que o registro dessa construção esteja facilmente disponível e acessível.

INSIGHTS GERADOS

12. Não é comum nos normativos da ANA terem alternativas de cenários. Os cenários precisam ser melhor construídos e comunicados com os usuários, técnicos e dirigentes.

13. Comunicação interna faz parte da solução

14. Técnicos da ANA precisam ser sensibilizados para adotar linguagem de fácil entendimento ao público, sem abrir mão dos termos técnicos quando necessários.

15. ASCOM é uma das ferramentas para ajudar no processo de sensibilização interna

16. ASCOM poderia participar do processo de elaboração de normas em momentos específicos.

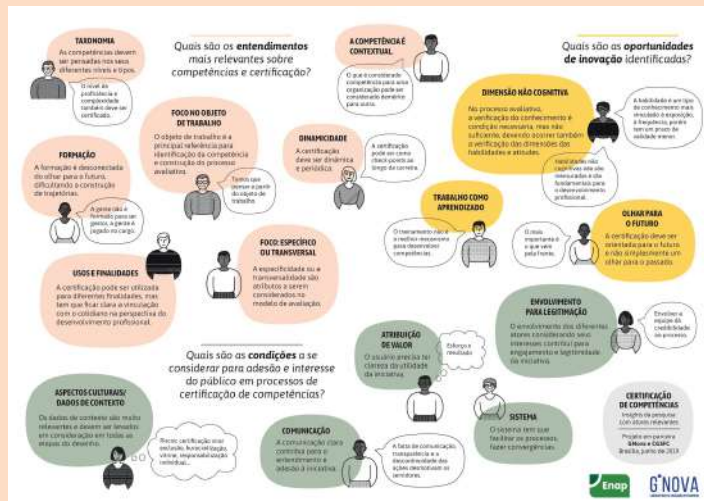
5. PRÓXIMOS PASSOS

Mapa de insights

A equipe do GNova trabalhará no refinamento da visualização dos insights gerados, para conectar o que aprendemos sobre o problema a partir do foco definido pela equipe.

O mapa de insights também tem o objetivo de trazer elementos concretos de experiências reais para gerar empatia e apresentar oportunidades de inovação.

Ele representa um ponto de inflexão no projeto entre um modo de explorar e o modo de fazer.



<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3405/1/Mapa%20de%20Insights%20-%20SUS.pdf>

5. PRÓXIMOS PASSOS

Apresentação para dirigentes

Preparar dinâmica de apresentação dos insights para dirigente, contando sobre o projeto até aqui e discutindo oportunidades de próximos passos.

É um momento de priorização para seguirmos em frente.

DIA 17/07

Oficina de geração de insights

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.

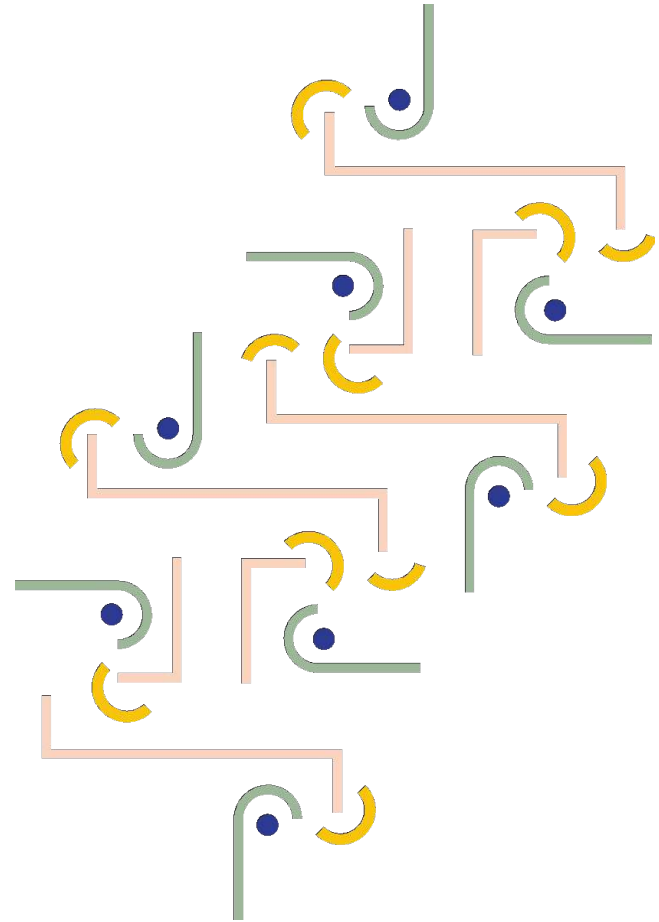
OBRIGADA!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.4 ANEXO 3 – Apresentação para dirigentes

Brasília, 23 de julho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#5 Insights

Apresentação para dirigentes

Apoio metodológico
Caio Werneck

G'NOVA



OBJETIVOS

- Apresentar o projeto de inovação com o GNova e os resultados parciais alcançados
- Discutir oportunidades de ação para a ANA

AGENDA

23/07

(10h-11h30)

1. Histórico do projeto
2. Papel do GNova
3. Problema, foco e oportunidades
4. Discussão

Histórico do projeto

2018

Oficinas do PEI

- Programa de gestão do conhecimento e inovação

2019

Preparação de equipe:

- rodadas de discussões internas;
- capacitação em inovação no serviço público;
- visita ao laboratório de inovação da Enap (GNova)

2020

Janela GNova – seleção pública:

- formulação proposta com equipe transversal
- ANA selecionada entre 34 instituições
- adaptação ao trabalho remoto
- início do projeto (junho)

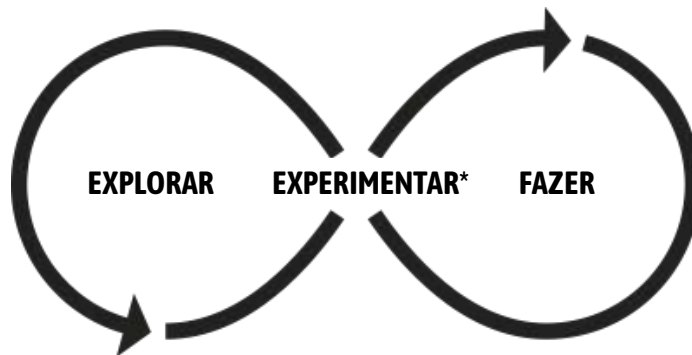
Papel do GNova – laboratório de inovação em governo

- Apoio metodológico a projetos de inovação
- Capacitar equipes
- Agenda de inovação pública



METODOLOGIA

Ciclos de imersão ágil na realidade, com foco na interação com usuários e especialistas.



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

CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 23/07

1. Preparação:
contexto do problema

2. Foco do projeto

3. Pesquisa
com usuários e especialistas

4. Síntese dos achados

5. Apresentação de insights

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 23/07 a 04/09

DE ONDE PARTIMOS?

CONTEXTO DO PROBLEMA

Falta de entendimento sobre as resoluções e, por consequência, sobre o uso do recurso

Descumprimentos das normas, necessidade de maior fiscalização, geração de conflitos.

O usuário **não entende o papel da ANA**.

Consequências

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

Causas

ANA não possui informações detalhadas sobre **quem são os usuários** de recursos hídricos.

Falta de capacidade do regulador de **tornar o tema complexo em simples** - são muitos termos técnicos (vazão, montante, jusante)

Disponibilização das normas de forma não intuitiva, difíceis de localizar (muitos cliques para achar), difícil de saber se tem norma complementar ou não

PROBLEMA

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

FOCO

A elaboração e o uso das resoluções da ANA, a partir de 3 exemplos de documentos.

DOC. 1



Resolução Conjunta
ANA/DAEE/IGAM/INE
A N. 1382/2015

DOC. 2



Outorgas de direito de uso
(exemplo: usuário irrigação)

DOC. 3



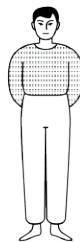
Resolução conjunta
ANA/SEMAD-MG/IGA
M-MG No 52/2018

COM QUEM CONVERSAMOS?

16 entrevistas realizadas

- **Setores da ANA** – Ascom, Equipe de Atendimento ao usuário (SFI/SRE), Coordenação de outorga (SRE)
- **Outras instituições** – IGAM, INEA, CESP, Light, COPASA, CEDAE, Comitê da Bacia do Verde Grande, Prefeitura de São Paulo

Dentro da ANA



Coordenador de outorga da SRE



Equipe de atendimento ao usuário (SFI/SRE)



Especialista em comunicação

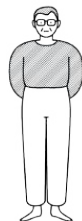
Atores do sistema



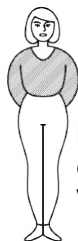
Órgãos gestores estaduais



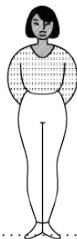
Representante do Setor elétrico



Representante dos irrigantes



Membros do Comitê de Bacia do Rio Verde Grande



Representante de abastecimento de água e esgoto

Usuários da ponta



Usuários irrigantes



Usuário Irrigante que não cumpre regras



Especialista externa

Especialista em simplificação de documentos

O QUE QUERÍAMOS SABER?

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

Hipótese

Comunicação excessivamente técnica dialoga pouco com o usuário, e nos impede de enxergar outros pontos de vista.

Dúvidas

- A comunicação excessivamente técnica é um problema concreto para os usuários?
- Quais são as maiores dificuldades dos usuários de recursos hídricos ao interagirem com as normas?
- O que leva alguns usuários a não cumprirem as normas?

O QUE DESCOBRIMOS?

O QUE DESCOBRIMOS?

Ao mergulhar na realidade de 3 documentos-chave da ANA, observamos **4 dimensões** relacionadas ao problema.

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



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

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

ENTENDIMENTOS – efeitos **gerados pelo uso** (ou não) desse documento.

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



*Engenheiro da gerência
de operação de usinas*

1

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

O que ouvimos

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



Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande

Glossário com definições dos termos técnicos presentes no normativo.



Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos

Dimensões relacionadas

INTERFACES – É necessário que o documento do usuário **seja tratado de forma personalizada**, para atender às suas necessidades (metadados).

INTERFACES – Criação de **modelos de documento customizados**, com o que deve estar contido na resolução. “Pegar os melhores momentos”.

USOS/ENTENDIMENTOS – Os jornalistas entram em contato com frequência com a ASCOM pois tem dificuldades de interpretar o texto das normas da ANA. **Se os jornalistas tiverem mais facilidade, o público mais amplo também terá.**



Oportunidade

Melhorar o entendimento sobre o que a ANA faz a partir dos documentos que produzimos.

“As pessoas que escrevem os documentos estão muito por dentro daquele tema e não percebem que escrevem da forma que entendem e não da forma que o público vai entender.”



*Especialista em
simplificação de
documentos*

2

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

O que ouvimos

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



Especialista em comunicação da ANA

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



Especialista em comunicação da ANA

Dimensões relacionadas

CAPACIDADES/ENTENDIMENTOS – Técnicos da ANA precisam ser sensibilizados para adotar linguagem de fácil entendimento ao público, sem abrir mão dos termos técnicos quando necessários.

CAPACIDADES/ENTENDIMENTOS – Ascom é uma das ferramentas para ajudar no processo de sensibilização interna

INTERFACES – Ascom é um nível intermediário entre o técnico e a sociedade no que tange o entendimento das normas.



Oportunidade

Mudar a forma de comunicação da ANA a partir da adoção de princípios de linguagem simples.

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



*Usuário atuante no
CBH Verde Grande*

3

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

O que ouvimos

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



Usuário que não cumpre regras

“Ao testar o documento com o público-alvo, aprendemos que escolher uma pessoa que tem muita intimidade com o tema e outra que desconhece o documento é interessante para o teste. Usos diferentes do documento.”



Especialista em simplificação de documentos

Dimensões relacionadas

CAPACIDADES – A elaboração do documento deve ser feita de forma colaborativa.

INTERFACES/ENTENDIMENTOS – Os espaços de participação, são fundamentais para a compreensão e legitimidade da norma.

CAPACIDADES – ASCOM poderia participar do processo de elaboração de normas em momentos específicos.

USOS – A maioria dos usuários não participam da construção da norma, então é importante que o registro dessa construção esteja facilmente disponível e acessível.

Oportunidade

Estabelecer relação de confiança entre regulador e usuário capaz de promover o cumprimento da norma e a redução dos esforços de fiscalização.

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



*Engenheira química
da COPASA*

4

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

O que ouvimos

“Pensar no público-alvo é muito importante para simplificar documentos. Tem que colocar o “dono” do documento em contato direto com o público-alvo”



Especialista em simplificação de documentos

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



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

Dimensões relacionadas

INTERFACES – Falta **trazer o olhar do usuário** para o processo de desenho dessas **interfaces** (site + REGLA).

USOS – A redação e a formatação de um **documento** precisa **levar em consideração os diferentes usuários** para que seja compreendida por todos. (documentos simples, intuitivo, mais fácil de ser entendido)



Oportunidade
Engajamento de atores estratégicos na simplificação de interfaces e documentos pode fortalecer a ANA.

SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

1

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

2

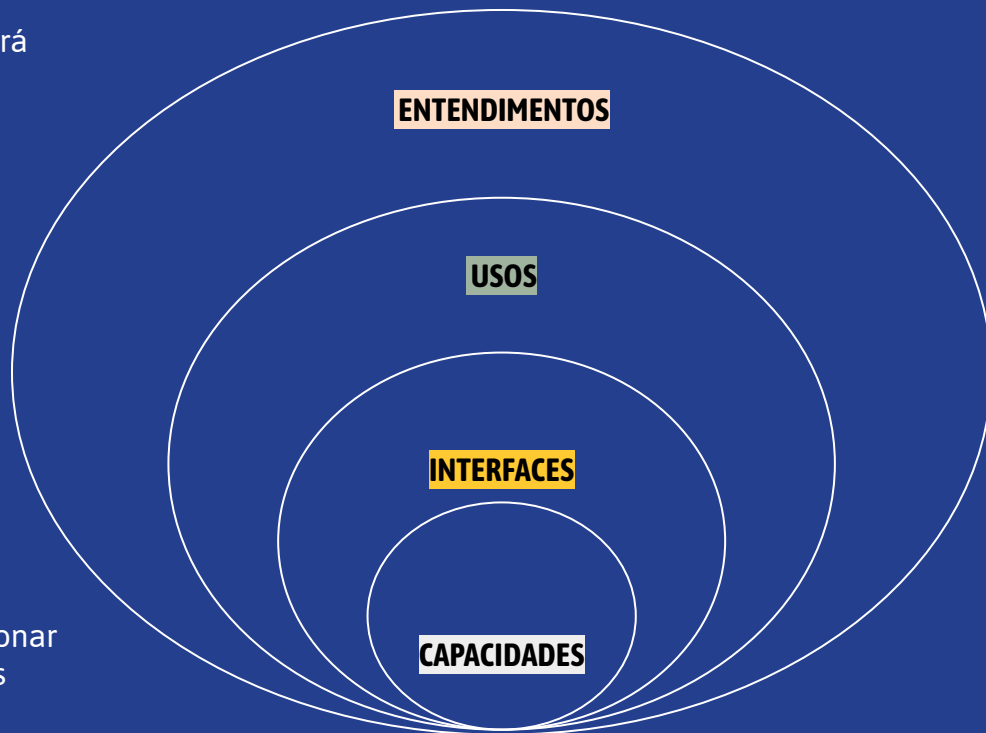
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

3

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

4

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



PRÓXIMOS PASSOS

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 23/07

1. Preparação:
*contexto do
problema*

**2. Foco do
projeto**

3. Pesquisa
com usuários e
especialistas

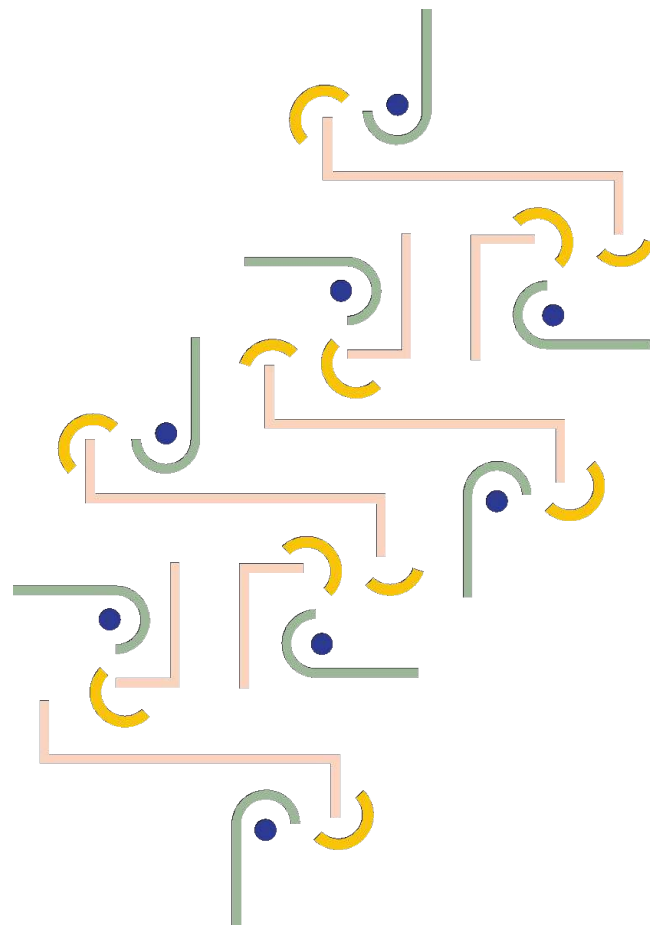
4. Síntese dos
achados

**5. Apresentação
de insights**

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 23/07 a 04/09

OBRIGADO!

G'NOVA



4.5 ANEXO 4a - Alinhamento metodológico: preparação da ideação

Julho e agosto de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

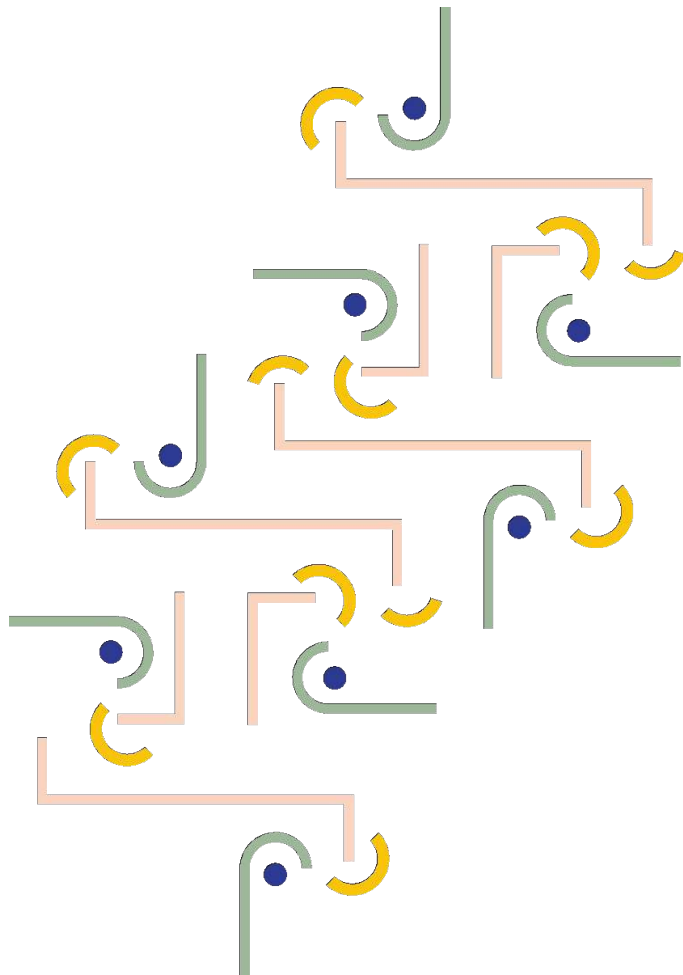
Ciclo de imersão ágil 2

#6 Preparação

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

03/08,
10h-11h

1. **O que aprendemos** no ciclo 1
2. **Panorama do ciclo 2**
3. **Etapa 1:** preparação

O que aprendemos na semana?

O QUE FUNCIONOU?

-

PONTO DE ATENÇÃO

-

SUGESTÕES

-

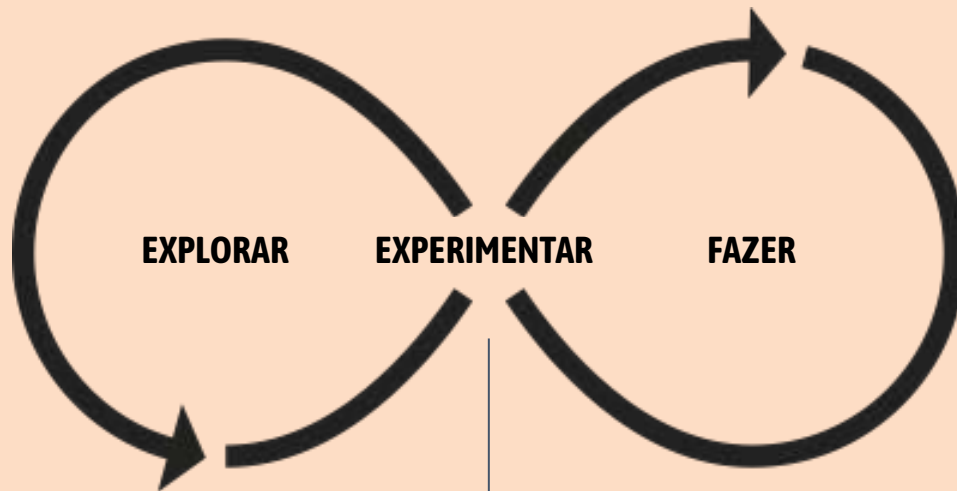
Sintonizando na mesma frequência

Como está o planejamento dos projetos para esta semana?

Perséfone	Segurados especiais	LA-BORA! gov	Hidrologiquês
-	-	-	-

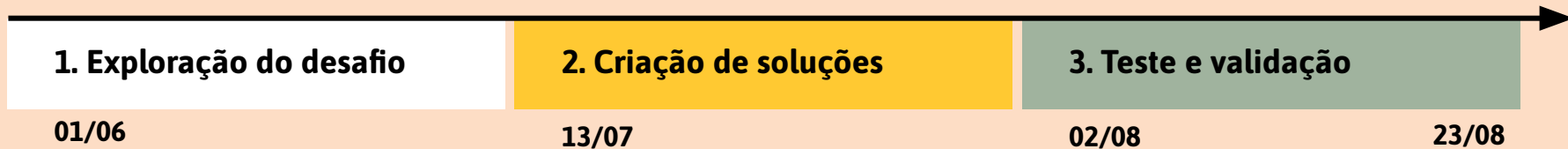
MODOS DE TRABALHO

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

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

25 – 03/07

4. Síntese de

resultados e aprendizados

06 – 10/07

5. Apresentação

de insights

13 – 23/07



Mapa do contexto



Ficha de mergulho



Ficha de perfis



Mapa de insights



Oportunidades

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 23/07

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

25/06 - 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

4.1 Análise dos dados

06 - 07/07

4.2 Sistematização

07 - 08/07

4.3 Geração de insights

09 - 10/07

5. Apresentação de insights

13 - 23/07

5.1 Refinamento

14 - 17/07

5.2 Apresentação para dirigente

14 - 24/07

COMPLETO!

x4

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

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

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

8. Testes com
pessoas que
importam
~~24 – 04/09~~
24 – 28/08

9. Síntese:
consolidação de
resultados
~~08 – 11/09~~
31/08 – 04/09

**10. Apresentação
final**
~~14 – 18/09~~
(a definir por
equipe)



Mapa de
possibilidades



Conceito + foco
do mergulho



Ficha de
protótipos



Consolidação de
resultados



Recomendações

6. PREPARAÇÃO: inspiração e ideias iniciais

MISSÃO

Vamos começar o segundo ciclo coletando novas informações para **transformar as oportunidades levantadas em um foco** para um novo mergulho no modo criação.

Nossa equipe deve **buscar referências** inspiradoras, **gerar ideias iniciais** de como abordar o problema no contexto do projeto, e construir um documento que apresente as possibilidades criadas pela equipe até o dia **07 de agosto, às 17h.**



Mapa de
possibilidades

27/07 – 07/08

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

6. Preparação:

inspirações e ideias iniciais

27/07 – 07/08

6.1 Busca de referências

27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias

30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades

06/08 – 07/08

7. Foco: conceito, protótipos + preparação testes

10 – 21/08

8. Testes com pessoas que importam

~~24 – 04/09~~

24 – 28/08

9. Síntese: consolidação de resultados

~~08 – 11/09~~

31/08 – 04/09

10. Apresentação final

~~14 – 18/09~~

(a definir por equipe)

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

REFERÊNCIAS

- Definir objetivo da busca: *O que queremos saber?*
- Criar e compartilhar ficha de referências com equipe parceira
- Organizar referências

IDEIAS

- Criar espaço da equipe para registro de ideias que surgirem
- Desenhar processo generativo

POSSIBILIDADES

- Indicar caminhos promissores
- Organizar visualmente em um mapa de possibilidades

REFERÊNCIAS

Outros projetos e experiências inspiradoras

Como ponto de partida, vamos olhar para iniciativas existentes que já abordaram esse problema ou que desenvolveram alguma coisa que possa nos inspirar.

Vamos destrinchar o nosso foco em perguntas sobre **o que estamos buscando** e procurar **1-2 referências** específicas para cada uma, seja do mesmo contexto, de situações análogas ou de tendências de futuro.

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova



Nome da iniciativa:
Tipos criativos
<https://mycreativetype.com/the-creative-types/>

O que é:
Teste de perfis criativos da Adobe. É uma ferramenta aberta que permite que qualquer pessoa se auto-avale em relação a 12 tipos de perfis comportamentais.

O que chama a atenção:

- auto-preenchimento
- formato divertido de preencher
- figuras não-humanas (sem estereótipos)
- todos são "bons" perfis
- possibilidade de compartilhar
- visualização de todos os perfis juntos
- pontos fortes e fracos de cada perfil
- com quem cada perfil combina

G

PERGUNTAS – Hidrologiquês

O que estamos buscando?

Normativos claros e simples de outras agências reguladoras

Iniciativas similares no setor de água e saneamento

Outros órgãos públicos que trabalham com linguagem simples

Documentos que mudaram de cara

Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples

PERGUNTAS – Perséfone

O que estamos buscando?

Protocolos de atendimento a familiares reportando desaparecimento

Serviços de atendimento em situações de fragilidade emocional

Preparação para escuta ativa

Pautas ressignificadas nos últimos 4 anos dentro do MJSP

PERGUNTAS – Segurado Especial

O que estamos buscando?

Iniciativas de intercâmbio entre judiciário e executivo em outras temáticas

Interfaces/equipamentos entre outras políticas e serviços públicos e o mesmo público

Interfaces/equipamentos de outras políticas sendo “emprestadas” para outras

Iniciativas de gestão do conhecimento no setor público

PERGUNTAS – LA-BORA! gov

O que estamos buscando?

Mapeamentos de perfis comportamentais

Situações de uso de mapeamento de perfis comportamentais

Estratégias de acolhimento individual em movimentos de mudança (dentro do governo)

Estratégias de acolhimento individual na migração para trabalho remoto (fora do governo)



Nome da iniciativa:

Tipos criativos

<https://mycreativetype.com/the-creative-types/>

Link teste: <https://mycreativetype.com/>

O que é:

Teste de perfis criativos da Adobe. É uma ferramenta aberta que permite que qualquer pessoa se auto-avale em relação a 12 tipos de perfis comportamentais.

O que chama a atenção:

- auto-preenchimento
- formato divertido de preencher
- figuras não-humanas (sem estereótipos)
- todos são "bons" perfis
- possibilidade de compartilhar
- visualização de todos os perfis juntos
- pontos fortes e fracos de cada perfil
- com quem cada perfil combina

GERAÇÃO DE IDEIAS

Formas de responder ao nosso foco de projeto

Sabemos que as ideias surgem ao longo de todo o projeto. Nessa etapa, a equipe deve fazer acordos sobre onde registrar e como circular as ideias.

Mesmo que pareça óbvia ou maluca a princípio, uma ideia deve ser sempre bem vinda. Ela pode ser um ponto de partida para outros pensamentos. Ela pode ser combinada com outras. Ela às vezes precisa sair para que outra venha no lugar. Ela pode ser desconstruída e tomar outras formas.

O QUE FAZER COM AS IDEIAS (sugestões)

- **Mural de ideias**
- **Restrições** existentes como ponto de partida
- **Criar estímulos criativos**
(contextos inesperados, analogias, inversão de sentido, ideias extremas, etc)
- **Coleta de imagens**
- **Desenhar** ou criar alguma visualização

ATIVIDADES DE GERAÇÃO DE IDEIAS

- Enviar lembretes para a equipe continuar interagindo com as referências e registrar ideias no **mural**.
- Elaborar proposta de **requisitos de projeto** com base nas referências e ideias já geradas para apresentar no início da oficina.
- **Organizar mural de ideias** agrupando a partir de temas semelhantes e de requisitos.
- Na oficina, **dividir a equipe em grupos** para gerar e refinar ideias a partir dos requisitos (pensar na equipe expandida da Diretoria para facilitar). Cada requisito vira um "Como podemos" específico.
- Consolidar os resultados da oficina e construir mapa de possibilidades

PASSO A PASSO (sugestão)

1. Por que estamos aqui hoje? Objetivo do dia – **5 min**
2. Contextualização/como chegamos até aqui – **10 min**
3. Apresentação dos requisitos de projeto – **10 min**
4. Divisão em grupos por requisito – **5 min**
5. Em cada grupo (imagem ou texto): – **40 min (x2)**
 - a. Facilitadores chegam no grupo – 5 min
 - b. Geração individual – 5 min
 - c. Geração coletiva – 10 min
6. Intervalo – **10 min**

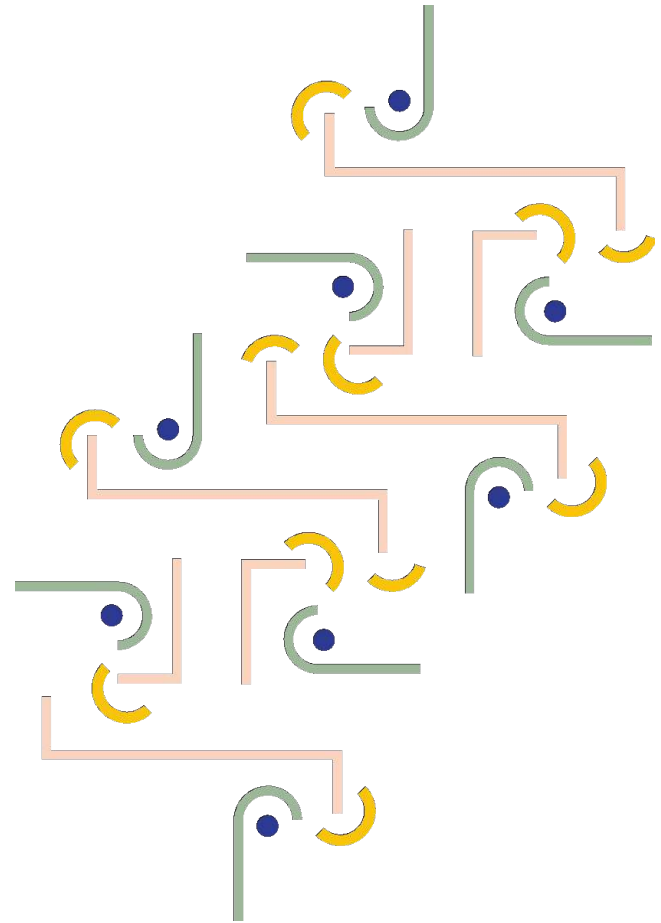
MAPA DE POSSIBILIDADES

Organização de caminhos possíveis

Vamos organizar o material gerado até aqui, agrupando em temas que indiquem caminhos possíveis para endereçar as oportunidades de inovação identificadas.

Esse material vai servir para orientar a seleção de ideias e o desenvolvimento de um conceito na próxima etapa.

OBRIGADO!



G'NOVA



4.6 ANEXO 4b – Referências inspiradoras

31 de julho de 2020

Ciclo de imersão ágil 2

#6 Preparação para ideação

Referências inspiradoras

Apoio metodológico
Caio Werneck

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

31/07,
10h-12h

1. **Panorama do Ciclo 2** – 20 min
2. **Algumas referências** – 30 min
3. **Busca por novas referências** – 20 min
4. **Compartilhamento** – 30 min
5. **Próximos passos** – 10 min

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

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

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

8. Testes com
pessoas que
importam
24 – 28/08

9. Síntese:
consolidação de
resultados
31/08 – 04/09

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

6. PREPARAÇÃO: inspiração e ideias iniciais

MISSÃO

Vamos começar o segundo ciclo coletando novas informações para **transformar as oportunidades levantadas em um foco** para um novo mergulho no modo criação.

Nossa equipe deve **buscar referências** inspiradoras, **gerar ideias iniciais** de como abordar o problema no contexto do projeto, e construir um documento que apresente as possibilidades criadas pela equipe até o dia **07 de agosto, às 17h.**



Mapa de
possibilidades

27/07 – 07/08

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 07/08

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

8. Testes com pessoas que importam
24 – 28/08

9. Síntese: consolidação de resultados
31/08 – 04/09

10. Apresentação final
(a definir por equipe)

REFERÊNCIAS

Outros projetos e experiências inspiradoras

Como ponto de partida, vamos **olhar para iniciativas existentes** que já abordaram esse problema ou que desenvolveram alguma coisa **que possa nos inspirar**.

Vamos destrinchar o nosso foco em perguntas sobre **o que estamos buscando** e procurar **1-2 referências** específicas para cada uma, seja do mesmo contexto, de situações análogas ou de tendências de futuro.

Maio a Agosto, 2020 / Janelias GNova



O que é:
Teste de perfis criativos da Adobe. É uma ferramenta aberta que permite que qualquer pessoa se auto-avale em relação a 12 tipos de perfis comportamentais.

O que chama a atenção:

- auto-preenchimento
- formato divertido de preencher
- figuras não-humanas (sem estereótipos)
- todos são "bons" perfis
- possibilidade de compartilhar
- visualização de todos os perfis juntos
- pontos fortes e fracos de cada perfil
- com quem cada perfil combina

Nome da iniciativa:
Tipos criativos
<https://mycreativetype.com/the-creative-types/>

6

Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples



Nome da iniciativa:

Bibliotecas temáticas de normas

<http://portal.anvisa.gov.br/agenda-regulatoria/bibliotecas>

O que é:

Todas as normas da Anvisa foram organizadas em bibliotecas temáticas. O objetivo é facilitar o acesso e a aplicabilidade do estoque regulatório e aprimorar o processo de revisão normativa.

O que chama a atenção:

- As bibliotecas foram divididas por macrotemas, representados pelas imagens, que correspondem às grandes áreas de atuação da Agência.
- Cada biblioteca é estruturada em temas que representam seções do estoque regulatório, descritos de acordo com o que a Anvisa regula (produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária) e como ela regula (registro, notificação, fiscalização, monitoramento etc).
- As bibliotecas são atualizadas periodicamente, conforme as publicações de normativas da Anvisa.

Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples



Nome da iniciativa:

Rádio Anvisa

<https://soundcloud.com/anvisaoficial>

O que é:

Áudios curtos com notícias diversas sobre a agência, que vão desde a publicação de novos marcos regulatórios até divulgação de eventos da agência.

O que chama a atenção:

- Canal de comunicação simples e com linguagem acessível
- Divulgação de várias ações da Anvisa
- Entrevistas curtas com especialistas

Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples



Nome da iniciativa:

Estudo Ambiental de Área Sedimentar de Sergipe-Alagoas e Jacuípe

<http://www.anp.gov.br/exploracao-e-producao-de-oleo-e-gas/seguranca-operacional-e-meio-ambiente/estudo-ambiental-sergipe-alagoas-e-jacuipe>

Link para o folder:

<http://www.anp.gov.br/arquivos/atuacao/e&p/ssm/estudo-se-al-jacuipe/folder.PDF>

O que é:

Um estudo sobre as bacias sedimentares marítimas de Sergipe-Alagoas e Jacuípe, que pode ser acessado em diversos formatos. Ex.: folder explicativo, versão executiva, versão consolidada.

O que chama a atenção:

- Diferentes formatos para acessar o estudo
- Tamanhos diferentes de cada formato (12p, 60p, 707p.)
- Seleção de informações para cada formato
- Níveis diferentes de complexidade por formato
- Elementos visuais utilizados em cada formato

Dicionários de termos técnicos



Nome da iniciativa:

ANACPédia

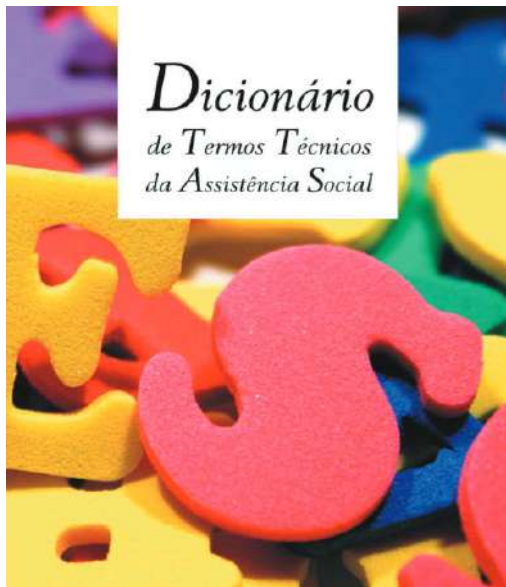
<https://www2.anac.gov.br/anacpedia/index.html>

O que é:

Glossário que contém definições, notas e traduções de termos técnicos da aviação civil.

O que chama a atenção:

- Apresenta informações importantes sobre a terminologia do setor (tais como definições, referências, fontes e notas)
- Apresenta ferramenta de pesquisa de siglas
- Ao acessar as atualizações, os usuários encontram — além da tradução dos termos, definições, fontes e notas — novas informações relevantes: contextos de ocorrência dos termos e subáreas da aviação onde os termos foram classificados.



Nome das iniciativas:

Dicionário de Termos Técnicos da Assistência Social

<https://bitly.com/nMYV4>

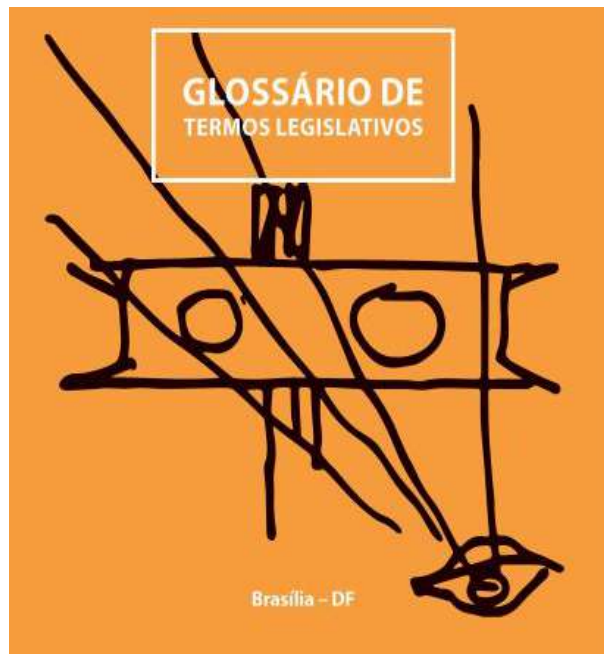
O que é:

Apresenta 201 verbetes utilizados pelos diversos serviços, programas, benefícios e projetos em execução na cidade de Belo Horizonte. Os termos incluídos são de uso corrente na formulação e na operacionalização dos Serviços Assistenciais de Belo Horizonte, dos Estados e da União. Iniciativa da Secretaria Municipal Adjunta de Assistência Social de BH.

O que chama a atenção:

- O glossário visa superar as fragmentações e ter um padrão nacional, para maior institucionalidade
- Apresenta a construção de uma linguagem comum, bem como concepções e metodologias que unificam a ação da Política da Assistência Social
- Contribui com a comunicação interna da Secretaria, facilitando o trabalho dos profissionais, gestores, conselheiros, ONG's, usuários e no diálogo com outras Políticas Públicas e com a sociedade em geral.

Dicionários de termos técnicos



Nome das iniciativas:

Glossário de Termos Legislativos

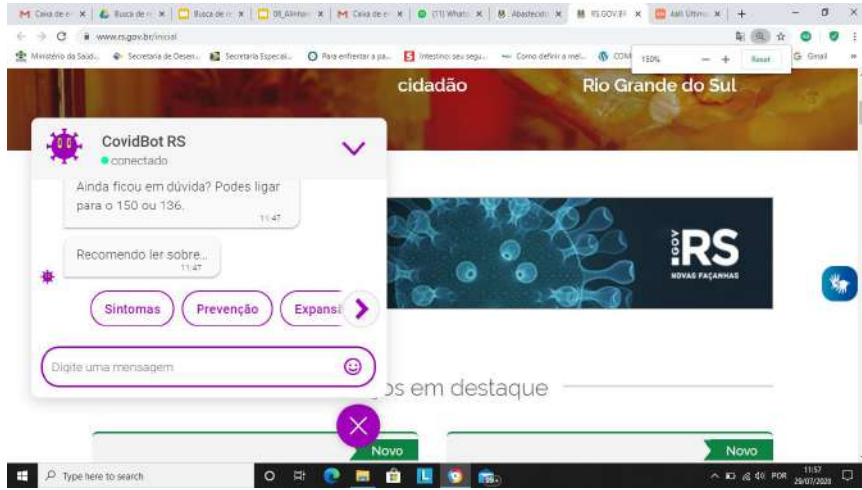
https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/552849/001140838_GlossarioTermosLegislativos.pdf?sequence=3&isAllowed=y

O que é:

Publicação que organiza em um mesmo documento o vocabulário adotado na Câmara dos Deputados, no Senado Federal e no Congresso Nacional.

O que chama a atenção:

- Facilita a compreensão sobre o processo legislativo federal
- Prioriza os termos mais utilizados no processo legislativo
- Reúne não apenas os conceitos expressos nos textos normativos, mas também termos e siglas de partidos políticos e de comissões permanentes das Casas Legislativas e do Congresso Nacional



Nome da iniciativa:

CovidBot RS

<https://www.rs.gov.br/inicial>

Para saber mais::

<https://estado.rs.gov.br/abastecido-por-inteligencia-artificial-chatbot-em-sites-do-governo-respondera-duvidas-sobre-coronavirus>

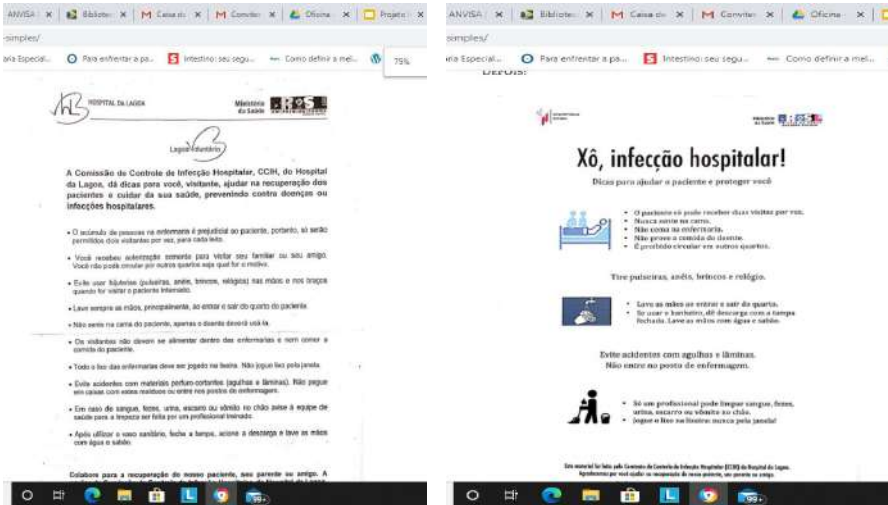
O que é:

Um dispositivo de inteligência artificial (chatbot) destinado a responder perguntas sobre o tema coronavírus na plataforma rs.gov.br e no site da Secretaria da Saúde.

O que chama a atenção:

- Possui alguns temas pré-definidos: Sintomas, Prevenção, Expansão do vírus, Outras informações
- Apoia-se em bases de dados médicas e científicas sobre o tema Covid-19, divulgadas pela OMS e principais autoridades da área.
- Habilidade de “aprender” e qualificar suas respostas de forma permanente, na medida em que interage com os usuários.
- As informações são continuamente validadas pela Secretaria da Saúde.
- Utiliza princípios da linguagem simples

Documentos que mudaram de cara



Nome da iniciativa:

Folheto do Hospital Federal da Lagoa - RJ

<https://comunicasimples.com.br/a-linguagem-simples/>

O que é:

Simplificação de um folheto do Hospital da Lagoa (RJ) com dicas para prevenir infecção hospitalar.

O que chama a atenção:

- Uso de elementos visuais
- Informação em tópicos
- Uso de frases curtas, na ordem direta
- Folheto mais chamativo, atrai a atenção do leitor

Outros órgãos públicos que trabalham com linguagem simples



Nome da iniciativa:

Programa Municipal de Linguagem Simples

https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/?page_id=447

O que é:

O Programa Linguagem Simples reúne diferentes ações para simplificar a linguagem que a Prefeitura de São Paulo usa na comunicação com a população.

O que chama a atenção:

- Capacita servidores(as) por meio de uma comunidade de prática - capacitação, participação em fóruns, eventos
- Simplificação de documentos por meio de projetos
- Compartilha ferramentas de apoio

BUSCA POR NOVAS REFERÊNCIAS

Outros projetos e experiências inspiradoras

Em trios, vocês devem procurar **1 a 3 referências** específicas para o seu tema.

Cada trio deverá **registrar a(s) sua(s) referência(s) no slide correspondente**), conforme o modelo.

Tempo para a atividade: **20 min.**

Trio 1: Andréia, Gonzalo e Nazareno (**Chatbots**)

Trio 2: Bruna, Danielle, Viviane e Daniel (**Termos técnicos**)

Trio 3: Marco, Raquel e Taciana (**Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples**)

Maio a Agosto, 2020 / Janelias GNova



O que é:
Teste de perfis criativos da Adobe. É uma ferramenta aberta que permite que qualquer pessoa se auto-avale em relação a 12 tipos de perfis comportamentais.

O que chama a atenção:

- auto-preenchimento
- formato divertido de preencher
- figuras não-humanas (sem estereótipos)
- todos são "bons" perfis
- possibilidade de compartilhar
- visualização de todos os perfis juntos
- pontos fortes e fracos de cada perfil
- com quem cada perfil combina

Nome da iniciativa:
Tipos criativos
<https://mycreativetype.com/the-creative-types/>

6

REFERÊNCIAS

O que estamos buscando?

1. Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples
2. Dicionários de termos técnicos
3. Chatbots (Assistentes virtuais) em outros órgãos públicos
4. Documentos que mudaram de cara
5. Outros órgãos públicos que trabalham com linguagem simples

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

Tema: Chatbots (Assistentes virtuais) em outros órgãos públicos

Trio: Andréia, Gonzalo e Nazareno

INSIRA AQUI UMA IMAGEM



Nome da iniciativa: Inteligência Artificial do Exército.

Link:

https://docs.google.com/presentation/d/1TYz2YPPoSame7NktckOt0fvjAmShEO7iB-3ZWSdZ4r8/edit#slide=id.g86a7efdc781_286

O que é:

Inteligência artificial do Exército Brasileiro.

O que chama a atenção:

- 70% de acertos nas respostas;
- 230 intenções diferentes de diálogos;
- passou de 81 para 230 intenções.

Tema: Aplicativo de normas

Trio: Andréia, Gonzalo e Nazareno

INSIRA AQUI UMA IMAGEM



Nome da iniciativa: Diário Oficial da União.

Link:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diariobrasil.uniao&hl=pt_BR

O que é:

Aplicativo para dispositivos móveis que facilita a leitura do Diário Oficial da União (DOU).

O que chama a atenção:

- facilidade de acesso pelo celular;
- a possibilidade de favoritar matérias, que sempre estarão disponíveis para consulta rápida;
- a configuração de leitura no espaço Meu DOU, que filtra automaticamente a edição do dia conforme as preferências do usuário;
- o recebimento de alertas sempre que uma edição do DOU sair, inclusive as edições extras;
- o compartilhamento das matérias nas redes sociais; entre outras funções.

Tema: Dicionários de termos técnicos

Trio: Bruna, Danielle, Viviane e Daniel

The screenshot shows the ANEEL website's digital glossary. At the top, there are utility links for accessibility, contrast, and site map. The ANEEL logo is prominently displayed. Below the logo is a search bar and social media icons. A navigation menu includes links for 'A ANEEL', 'SERVIÇOS', 'ESPAÇO DO CONSUMIDOR', 'INFORMAÇÕES TÉCNICAS', 'PARTICIPAÇÃO SOCIAL', and 'TARIFAS'. The main content area is titled 'Glossário' and features a navigation sidebar on the left with categories like 'PARA O CIDADÃO', 'PARA AGENTES', 'PARA PÚBLICOS INSTITUCIONAIS', 'PROCESSO ELETRÔNICO', 'BIBLIOTECA', 'CADASTRO', and 'CADASTRO INSTITUCIONAL'. The main content area has an alphabetical index (A-Z) and a search input field with a 'Buscar' button. Below the index, the entry for 'A-3' is visible, describing the start of electricity purchase auctions in 2010.

Nome da iniciativa: Glossário da ANEEL

Link: <https://www.aneel.gov.br/glossario>

O que é:

Glossário digital da página da ANEEL

O que chama a atenção:

- A consulta simples por buscador
- Não ser um PDF ser uma página

O que falta?

- Integração do repositório com os documentos e produtos digitais (Kindle)

Tema: Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples

Trio: Marco, Raquel e Taciana



13º V Encontro Formativo como centelha inspiradora de caminhos e aprendizagens

13º V Encontro Formativo de Educação Ambiental para a Gestão das Águas, realizado em Brasília no mês de maio de 2019, é fruto do processo iniciado em 2009 a partir da interlocução entre diversas áreas do Governo Federal, órgãos gestores estaduais, organizações da sociedade civil e instituições de ensino e pesquisa por meio do CENEA/ANEA.



Nome da iniciativa: **Encontros formativos : educação ambiental, capacitação e a gestão das águas / publicação ANA e eventos que a ANA realizou com facilitação gráfica encontro formativo e fórum mundial da água**

Link: <http://biblioteca.ana.gov.br/index.html>

O que é:

Encontros formativos : educação ambiental, capacitação e a gestão das águas

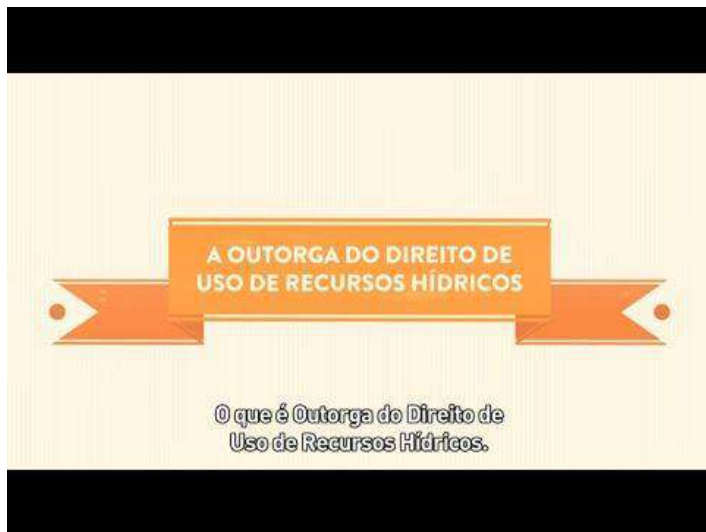
Facilitação gráfica e publicação com **conteúdos simples e adicionais**

O que chama a atenção:

- ao final de reunião o resumo está desenhado/ ilustrado
- imagens que ilustram as ideias principais
- **multilinguagens** (escrita, facilitação gráfica, vídeos)

Tema: Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples

Trio: Marco, Raquel e Taciana



Nome da iniciativa: série de vídeos educativos da ANA - Outorga de Direito de Usos

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=FsgkXCf3bic>

O que é:

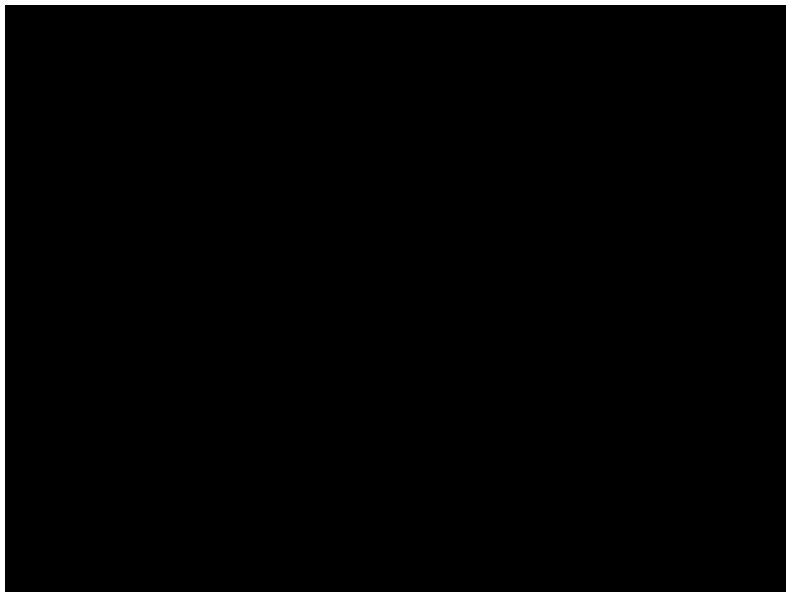
Vídeos Educativos elaborados pela ANA sobre diversos aspectos da gestão de recursos hídricos.

O que chama a atenção:

- linguagem simples e visual

Tema: Abordagens e estratégias para tornar coisas complexas mais simples

Trio: Marco, Raquel e Taciana



Nome da iniciativa: Video da IMASUL explicando a outorga aos usuários.

Link:

O que é:

Video explicando a outorga aos usuários

O que chama a atenção:

- uso das imagens com facilitação gráfica no vídeo
- narrativa simples e de fácil entendimento explicando o que ele pode ou não.

Tema: Simplificamos o que é complexo



Nome da iniciativa: claro

Link: <https://claro.pt/>

O que é:

empresa portuguesa especializada em simplificar a explicação de coisas complexas

O que chama a atenção:

- uso de linguagem simples na comunicação
- uso de linguagem simples nas correspondências
- formação de gente
- criação de manual de comunicação/ manual de escrita de fácil visualização/ comunicação/ usando linguagem simples

SÍNTESE DO QUE MAIS CHAMOU ATENÇÃO NAS REFERÊNCIAS

Possíveis requisitos do projeto

- facilidade de acesso pelo celular
- buscador no site
- integração do repositório com os documentos e produtos digitais
- recebimento de alertas
- favoritar conteúdo
- evolução do chatboat (ex. exercito de soldado para cabo...) começa com coisas simples e vai ampliando as orientações (pode começar com FAQ simples, termos técnicos, amplia para normativos, amplia para formação das pessoas....etc...) e vai gradativamente integrando informações e sistemas
- interface amigável com integrações de sistemas e informações
- linguagem simples
- mudança cultural e formação de pessoas/ manual de comunicação

GERAÇÃO DE IDEIAS

Formas de responder ao nosso foco de projeto

Sabemos que as ideias surgem ao longo de todo o projeto. Nessa etapa, a equipe deve fazer acordos sobre onde registrar e como circular as ideias.

Mesmo que pareça óbvia ou maluca, a princípio, uma ideia deve ser sempre bem vinda. Ela pode ser um ponto de partida para outros pensamentos. Ela pode ser combinada com outras. Ela, às vezes, precisa sair para que outra venha no lugar. Ela pode ser desconstruída e tomar outras formas.

O QUE FAZER COM AS IDEIAS

(sugestões)

- **Mural de ideias**
- **Restrições** existentes como ponto de partida
- **Criar estímulos criativos**
(contextos inesperados, analogias, inversão de sentido, ideias extremas, etc)
- **Coleta de imagens**
- **Desenhar** ou criar alguma visualização

MURAL DE IDEIAS

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

Trazer a expertise dos estudos para aplicar na reformulação dos normativos

Linguagem simples é preciso demonstrar resultado e formar gente para mudar a cultura institucional de se comunicar

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

APP de normas fornecer opção de conversas por whatsapp com o chatbot.

A própria norma trazer um link para tirar dúvidas sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014) e um bot de perguntas e respostas para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Ter o acesso às normas em um aplicativo para celular

Integrar glossários de termos técnicos na interface dos normativos

Chatbot para a ANA no APP (aplicativo para celular) de normas.

Criar materiais adicionais sobre a norma (como foi feito na fiscalização)

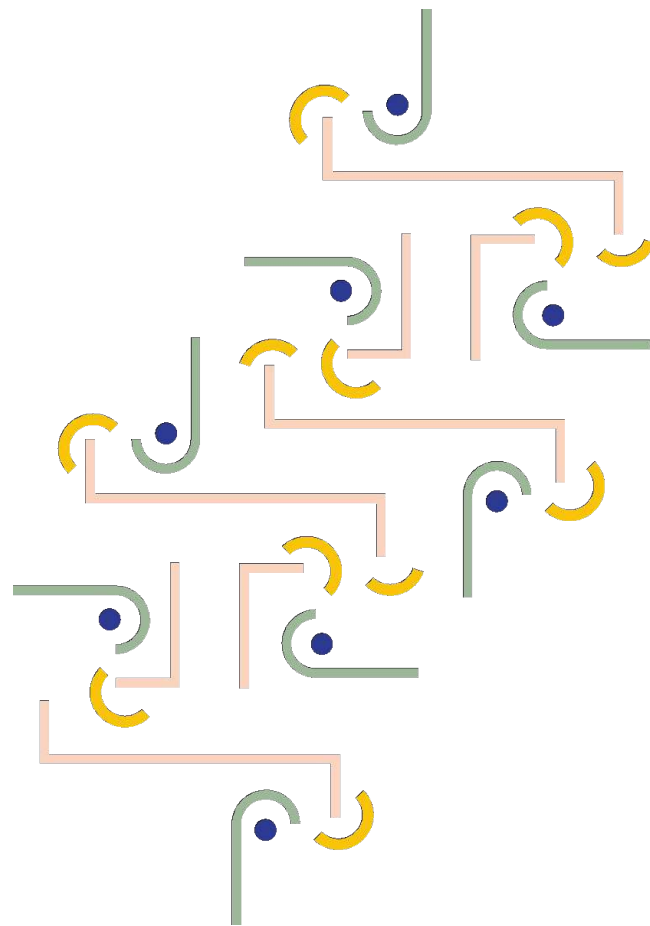
As normas poderiam ter materiais que explicam o documento. "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples dentro da ANA

Chatbot de normas poderia ter uma inteligência artificial e espacial que a pessoa quando manda a localização já vem as regras de uso de recursos hídricos para aquele território...

APP de normas apresentar quais regras estão vigentes para a sua região (geolocalização)

OBRIGADA!



G'NOVA



4.7 ANEXO 4c – Oficina de ideação

7 de agosto de 2020

PROJETO INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

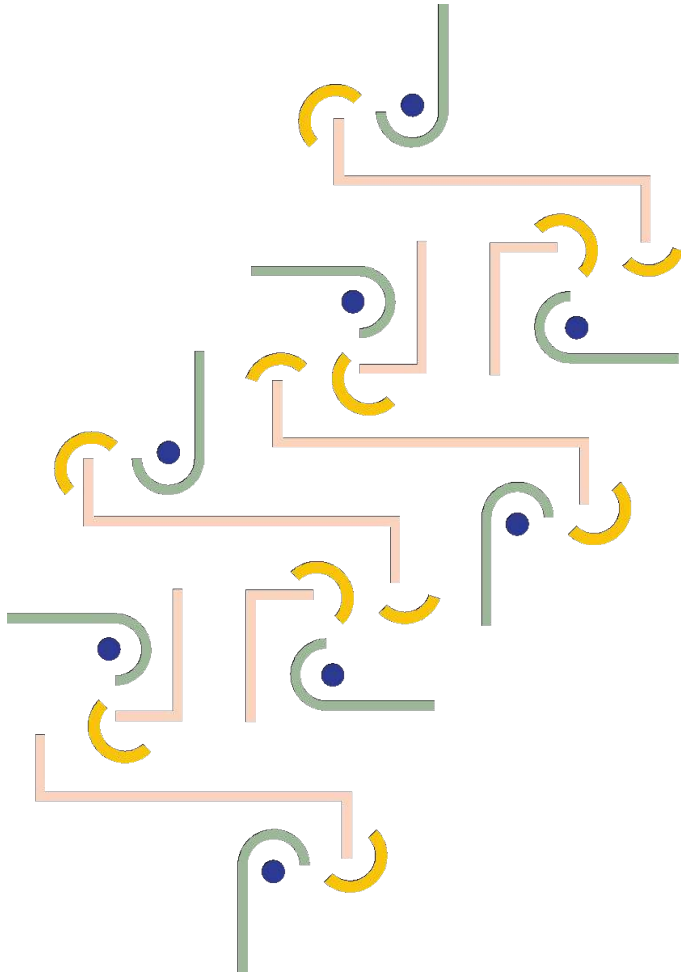
Ciclo de imersão ágil 2
#6 Geração de ideias

Apoio metodológico
Caio Werneck

G'NOVA



ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS



OFICINA DE GERAÇÃO DE IDEIAS

AGENDA

07/08,
10h-12h30

1. **Objetivo do dia** – 5 min
2. **Como chegamos até aqui?** – 10 min
3. **Requisitos** de projeto – 10 min
4. 1ª rodada de **geração de ideias** – 40 min
5. 2ª rodada de **geração de ideias** – 40 min
Intervalo – 10 min
6. **Consolidação** das ideias – 30 min

CONTEXTO DO PROBLEMA

Falta de entendimento sobre as **resoluções** e, por consequência, sobre o uso do recurso

O usuário **não entende o papel da ANA.**

Descumprimentos das normas, necessidade de maior fiscalização, geração de conflitos.

Consequências

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

Causas

ANA não possui informações detalhadas sobre **quem são os usuários** de recursos hídricos.

Falta de capacidade do regulador de **tornar o tema complexo em simples** - são muitos termos técnicos (vazão, montante, jusante)

Disponibilização das normas de forma não intuitiva, difíceis de localizar (muitos cliques para achar), difícil de saber se tem norma complementar ou não

SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

1

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

2

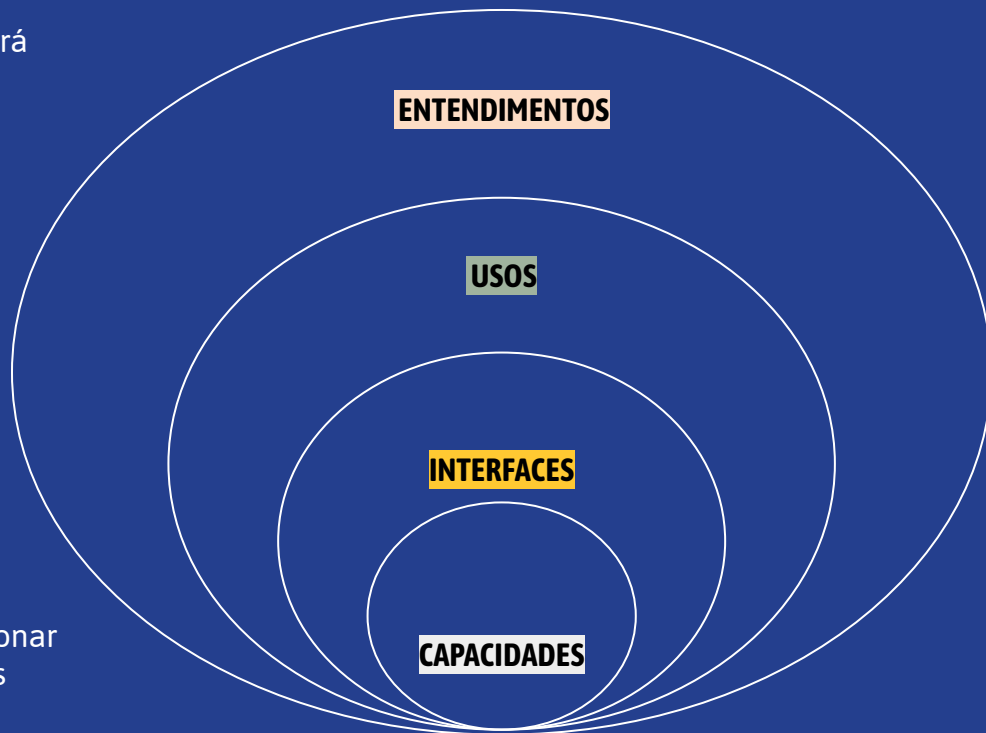
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

3

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

4

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



REQUISITOS DO PROJETO

Perguntas específicas para a geração de ideias, partindo do nosso foco.

Foco do projeto

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

Requisito 1

Garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo.

Requisito 2

Encontrar sem dificuldades os normativos da ANA.

Requisito 3

Incentivar o uso de **linguagem simples** nos normativos da ANA.

Requisito 4

Facilitar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz.

Requisito 5

Aumentar a confiança entre os atores regulados e a ANA.

DIVISÃO EM GRUPOS

	GRUPO 1 Marco, Raquel, Roxane e Taciana	GRUPO 2 Bruna, Danielle, Nazareno e Viviane	GRUPO 3 Andréia, Daniel, Gonzalo e Vivyanne
Rodada 1 40 min	Requisito 1 Requisito 5 (Márcia)	Requisito 2 Requisito 4 (Marina)	Requisito 3 (Caio)
Rodada 2 40 min	Requisito 3 (Caio)	Requisito 1 Requisito 5 (Márcia)	Requisito 2 Requisito 4 (Marina)

FACILITADORES

Márcia: Requisitos 1 e 5

Caio: Requisito 3

Marina: Requisitos 2 e 4

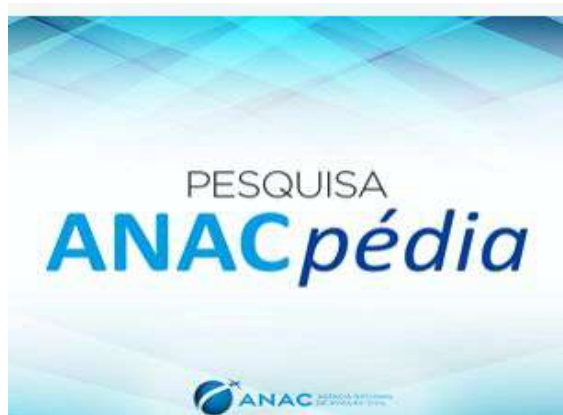
Requisito 1

Como garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 1

Como garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo?



“Seria interessante a criação de um glossário com as definições dos termos técnicos presentes no normativo.”

Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos

REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Glossário da ANEEL

<https://www.aneel.gov.br/glossario>

REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

ANACPédia

<https://www2.anac.gov.br/anacpedia/index.html>

“Questões e termos técnicos geram dificuldade no entendimento dos usuários menores.”

Especialista em Recursos Hídricos, trabalha no Atendimento ao usuário

MURAL DE IDEIAS

Requisito 1

Como garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo?

O que pode ser aproveitado de iniciativas já existentes na ANA, como o Thesaurus?

Organização do dicionário

Trazer **“termos relacionados”** a um termo buscado

Ter um **campo de buscador** no dicionário

Criar **infográficos explicando os termos técnicos** dos normativos

No dicionário usar a **linguagem visual** para explicar os termos técnicos

Diagramação com **elementos visuais**

Organização dos termos técnicos por ordem alfabética e por temas de regulação relacionados (ex.: Outorga; Fiscalização; Operação de reservatórios; Planejamento; Saneamento; Articulação com o sistema nacional de recursos hídricos))

Mudar o nome do dicionário

substituir o nome do Thesaurus por Dicionário

revisar thesaurus usando princípios de **linguagem simples**

seleção dos principais termos técnicos e produção de material simples, didático, amigável, visual, desenhado (facilitação gráfica). a ser usado amplamente em capacitação, redes sociais, normas. É de uso comum em toda ANA

Onde/como o dicionário será disponibilizado

Criar **ferramenta digital simples** para disponibilizar o **thesaurus na internet/intranet**

Integrar glossários de **termos técnicos na interface dos normativos**

Criar **vídeos educativos explicando os termos técnicos** dos normativos

toda norma podia vir um anexo com termos técnicos escritos utilizando linguagem simples

A norma ter um link que direcione a uma interpretação simplificada, com linguagem acessível, do mesmo ato.

no site, **ao passar o cursor sobre o termo aparecer a explicação**

Serviço de consulta a termos técnicos via WhatsApp (bot), consultando o dicionário (thesaurus)

Explicação na própria norma dos termos técnicos empregados

serviço de consulta a termos técnicos via SMS (bot), consultando o dicionário (thesaurus)

Colocar no corpo do normativo um pequeno glossário com os termos técnicos daquela norma

A própria norma trazer um link para tirar dúvidas sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014) e **um bot de perguntas e respostas** para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Outras ideias

Criação de **wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção da definição dos termos técnicos**

campanha em toda ANA para que todos **servidores conheçam os materiais** que explicam os termos.

criar pop-ups/links em cada termo do normativo que direcione ao seu conceito ou a uma explicação

Requisito 2

Como facilitar o **acesso** aos normativos da ANA?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 2

Como facilitar o **acesso aos normativos** da ANA?



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

DOU digital

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diariobrasil.uniao&hl=pt_BR

REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Inteligência Artificial do Exército.

<https://www.defesanet.com.br/cyberwar/noticia/34525/Max--a-Inteligencia-Artificial-do-Exercito-Brasileiro--recebe-medalha-e-ganha-novo-avatar/>

“Não é possível encontrar as resoluções por assunto/tema no site [da ANA].”

Assessor na área de recursos hídricos de âmbito estadual

“Acesso o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução publicada”.

Coordenador de recursos hídricos de âmbito estadual

MURAL DE IDEIAS

Requisito 2

Como facilitar o **acesso aos normativos** da ANA?

Como podemos articular iniciativas que já estão sendo desenvolvidas na ANA? (Ex.: hot site Qualidade Regulatória e o chatbot "Aninha")

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

apontar normas relacionadas a um tema durante navegação no Portal ANA

criar **pesquisas prontas para auxiliar os usuários** (trilhas de normas sobre saneamento, cobrança etc), com podcast como material de apoio

Organizar o Portal de Qualidade Regulatória por biblioteca de temas

Destacar normas da ANA no hot site ou pesquisas prontas

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

Utilizar **chatbot em diferentes canais** (Site Qualidade Regulatória, app, redes sociais, whatsapp, portal ANA etc)

trazer os servidores da ANA para mais informações sobre técnicas legislativas, regras gramaticais, técnicas de simplificação de documentos...

Trazer "normas relacionadas" a uma norma buscada

criar equipes transversais para trabalhar com as iniciativas de inovação (IA, hot site etc).

Consultar norma em plataforma multimídia que traga complemento às normas (infográficos, vídeos etc)

ter "**selo de simplificação**" que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão

Estruturar um sistema de buscas com palavras-chave bem pensadas para ter na página, um destaque: sobre o que vc quer saber? E ao preencher, saísse a resposta de tudo, desde as normas, capacitação e outros. e não apenas apontasse para os cursos.

Empoderar a Coordenação de Modernização (GGES) para coordenar as iniciativas de inovação

personalizar as pesquisas no site da ANA (pesquisas anteriores, região de interesse...)

SMS e email com os novos normativos da ANA (cadastro personalizado)

para cada ato normativo novo lançar em conjunto uma cartilha (que pode ser transformada em curso), e uma orientação da ANA, seja podcast, seja videoaula.

P/ quem não tem acesso a tecnologia. No cadastro, indicar a desejo de receber em papel novas normas.

Requisito 3

Como podemos incentivar **o uso da linguagem simples nos normativos da ANA?**

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 3

Como podemos incentivar o uso da linguagem simples nos normativos da ANA?



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Programa Municipal de Linguagem Simples

https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/?page_id=447



13º V Encontro Formativo como vestíbulos inspiradores de canções e aprendizagens

13º V Encontro Formativo de Educação Ambiental para a Cidade das Águas, realizado em Brasília no mês de maio de 2015, e ficou em processo iniciado em 2014 e parte da infraestrutura serão feitas dentro do espaço Federal. Desde então, a educação ambiental continuou sendo a prioridade de atuação para mais de 13000000.



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Encontros formativos : educação ambiental, capacitação e a gestão das águas

<http://biblioteca.ana.gov.br/index.html>



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

Especialista em comunicação da ANA

“As pessoas que escrevem os documentos estão muito por dentro daquele tema e não percebem que escrevem da forma que entendem e não da forma que o público vai entender.”

Especialista em simplificação de documentos

MURAL DE IDEIAS

Cursos e eventos

Apresentar em oficinas um comparativo de um normativo com linguagem técnica x linguagem acessível

Inserir **cursos de redação de linguagem simples** no plano de capacitação

usar a experiência do **curso de análise e produção de material didático** dado pela ANA para disseminar o tema

realizar **workshops** para demonstrar benefícios de utilização da linguagem simples (case SP + experiências internacionais)

Promover o uso de linguagem simples na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

realizar **concurso interno** de linguagem simples (qual a norma mais amigável?)

Requisito 3

Como podemos incentivar o uso da linguagem simples nos normativos da ANA?

Sensibilização

sensibilizar dirigentes para o tema

inovação/linguagem simples/ (apresentação,, reuniões e estudos de caso)

sensibilizar o **comitê de editoração** para que toda publicação da ANA tivesse o princípio da linguagem simples

Sensibilizar corpo técnico da necessidade de uma linguagem mais acessível

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples dentro da ANA

criar a figura do **revisor de normas** (linguagem simples, clareza e objetividade)

mostrar "antes" e o "depois" do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

É preciso **demonstrar resultado** e formar gente para mudar a cultura institucional de se comunicar.

monitorar os resultados dos trabalhos de simplificação das normas (realizar uma vez ao ano entrevistas com usuários (teste se a norma está simples)

Incluir **"a visão dos profissionais de comunicação"** no processo de elaboração das normas

fazer **estudo de caso** com as normas por superintendência e realizar oficinas para capacitação

Fazer um projeto piloto, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

Alterar o formato dos normativos para o **modelo "bula de remédio"** (guiado por perguntas)

Institucionalização

institucionalizar um **programa de comunicação simples** na ANA

instituir um **"selo"/ padrão linguagem simples da ANA** para os documentos. E que ele fosse gradativamente sendo aplicado nos documentos produzidos com princípios estabelecidos

As normas poderiam ter **materiais que explicam** o documento. "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

criar ponto focal nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Como usar a expertise das publicações da ANA na reformulação dos normativos?

institucionalizar um **programa de inovação** na ANA com metas, objetivos e prioridades

criar um canal onde é possível acessar a norma e o material multimídia de apoio a ela

criar **manual amigável** com o padrão da linguagem simples da ANA

Criar **equipes transversais** para trabalhar projetos de inovação/criação de normas (ex pessoal do conjuntura no grupo de trabalho de uma norma)

criar **conselho da linguagem simples**, para que a casa possa consultar para tornar normas mais amigáveis

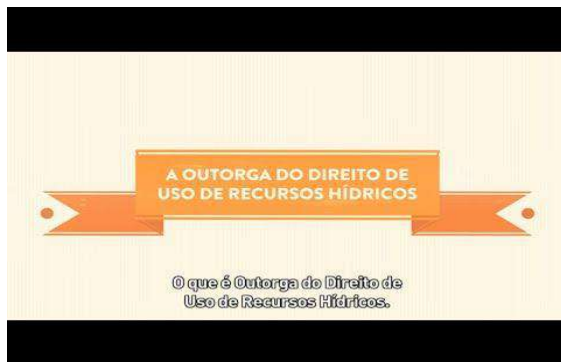
Requisito 4

Como melhorar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

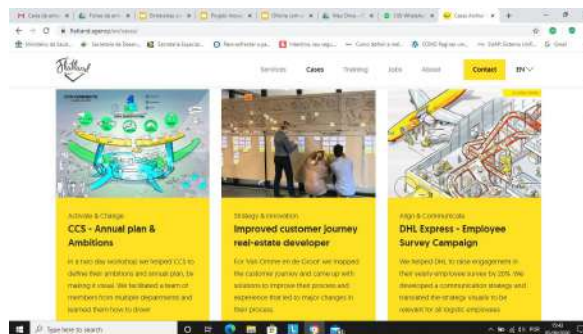
Requisito 4

Como melhorar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz?



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Série de vídeos educativos da ANA
- Outorga de Direito de Usos
<https://www.youtube.com/watch?v=FsgkXCf3bic>



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

PWN Company
<https://flatland.agency/en/cases/pwn-a-visual-watercompany/>

“No início eu não era tão familiarizado com as regras e andei tomando umas multas, de forma involuntária, por falta de conhecimento.”

Usuário que não cumpre regras

“Há várias situações piores de usuários que não conhecem as regras da ANA, eles sabem muito pouco da existência da ANA, o conhecimento é quase nulo.”

Usuário que não cumpre regras

MURAL DE IDEIAS

Requisito 4

Como melhorar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz?

O que nos ajudaria a ter uma comunicação mais simples em todas as áreas da ANA, e não apenas em setores específicos?

As normas poderiam ter materiais que explicam o documento. "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

Criar materiais adicionais de explicação da norma (a exemplo do que foi feito na campanha de fiscalização). Esses materiais poderiam também estar no site, no Portal de Qualidade Regulatória e ser também offline.

Criar hiperlinks nas normas que levem à definição de termos técnicos

Pesquisa de opinião sobre o que o público entende do que a ANA faz

Conhecer em profundidade o público de cada norma

Trazer a expertise/metodologia dos estudos para aplicar na reformulação dos normativos

Melhorar a **forma de apresentação** da norma: DESENHAR

Oferecer **conteúdo direcionado ao público da norma** (ex. whatsapp para usuário)

criar cultura da linguagem simples na ANA (aprofundado em outro requisito 3)

criar comunicação em linguagens próprias para cada tipo de usuário (alto, médio e baixo nível de escolaridade)

utilizar as rádios locais para notas curtas da ANA (campanhas, reuniões de comitês etc).

explicar o que a ANA faz com **exemplos concretos** e próximos da realidade do usuário.

Criar um ambiente para o usuário visualizar facilmente só o que interessa para ele

Usar linguagem simples com **resumo do que é mais importante**. FAZER UM RESUMO

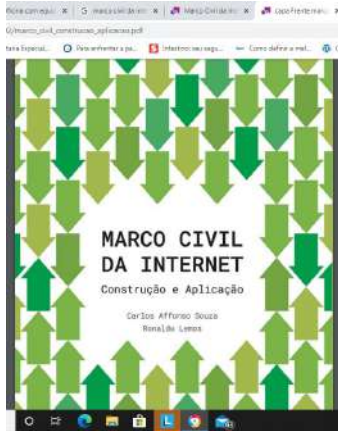
Requisito 5

Como **aumentar a confiança** entre atores regulados e da ANA?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 5

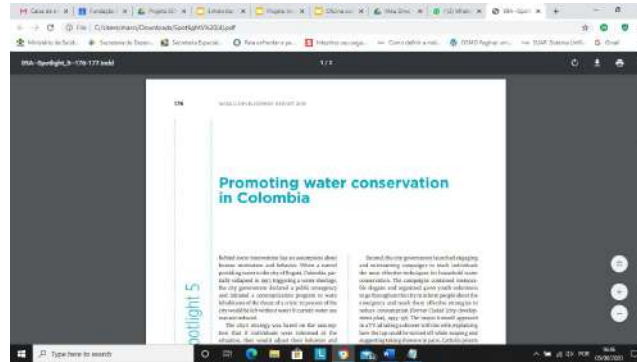
Como **aumentar a confiança** entre atores regulados e a ANA?



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Marco civil da internet

https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/02/marco_civil_construcao_aplicacao.pdf



REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Caso de Bogotá - "Promoting water conservation in Colombia"

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/645741468339541646/pdf/928630WD00978100Box385358B00PUBLIC0.pdf>

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

Usuário que não cumpre regras

“A ANA poderia ouvir mais as demandas dos atores locais e como de fato implementar”

Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica

MURAL DE IDEIAS

Requisito 5

Como **aumentar a confiança** entre atores regulados e da ANA?

Como disseminar a expertise da “sala de crise” para outros momentos de elaboração de normativos?

Criar **materiais adicionais** sobre a norma (como foi feito na fiscalização)

Divulgar as consultas e audiências públicas de forma mais convidativa

Publicar mais informações no portal de dados abertos da ANA

Alocação dos recursos da cobrança pelo uso da água definida pelos comitês de bacia

Transmitir as reuniões da diretoria colegiada.

Uso de linguagens simples nas apresentações e reuniões dos comitês de bacias

Registrar como “matérias jornalísticas” ou informes (fotografias, destaque de falas dos usuários) as reuniões com participação social

Replicar, de forma adaptada, a metodologia das Salas de Crise a outros processos de regulação da ANA

Criar **rede social**, grupos de **whatsapp**, para promover a articulação entre os atores.

Reduzir a **assimetria de informação**

possibilitar a **escrita** de documentos colaborativos, **como a Wikipedia**.

disponibilizar registros (relatórios ou gravações) de momentos de participação em construção das normas (consulta pública, audiência pública, reuniões de marcos regulatórios) que justifiquem as razões pelo acolhimento ou não das sugestões recebidas.

ter **mapa de stakeholders** para cada norma e promover processos de participação **que garantam o envolvimento** de representantes de todos eles no processo de discussão da norma

comunicar amplamente os espaços/ oportunidades de construção de normativos, sobretudo para os atores interessados

uso de **linguagem simples** para explicar o problema que a norma deve enfrentar, bem como os cenários possíveis de solução

O QUE PRECISAMOS FAZER?

Até **terça-feira (11/08)**, cada um deve **marcar em amarelo** as ideias **mais promissoras**. Se a ideia que você quiser marcar já tiver sido destacada, **marque em verde**.

Se já tiver marcada em amarelo, marque em verde.

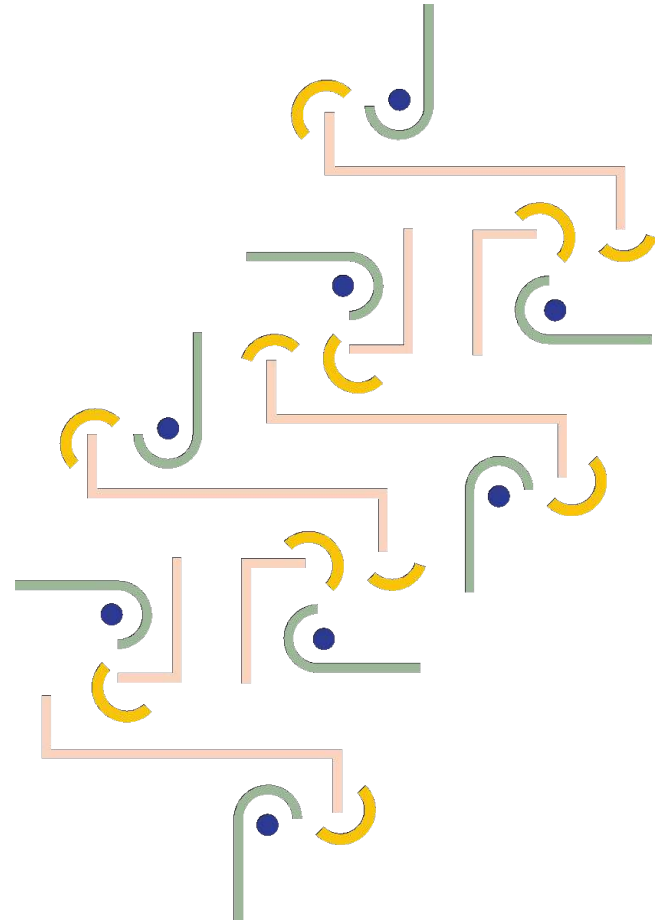
Marque em amarelo a ideia que pareceu promissora

Aqui tem outra ideia

OBRIGADA!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br



G'NOVA



4.8 ANEXO 4d – Mapa de posibilidades

7 de agosto de 2020

PROJETO INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

Ciclo de imersão ágil 2
Mapa de possibilidades

Apoio metodológico
Caio Werneck

G'NOVA



CONTEXTO DO PROBLEMA

Falta de entendimento sobre as **resoluções** e, por consequência, sobre o uso do recurso

O usuário **não entende o papel da ANA.**

Descumprimentos das normas, necessidade de maior fiscalização, geração de conflitos.

Consequências

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

Causas

ANA não possui informações detalhadas sobre **quem são os usuários** de recursos hídricos.

Falta de capacidade do regulador de **tornar o tema complexo em simples** - são muitos termos técnicos (vazão, montante, jusante)

Disponibilização das normas de forma não intuitiva, difíceis de localizar (muitos cliques para achar), difícil de saber se tem norma complementar ou não

SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

1

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

2

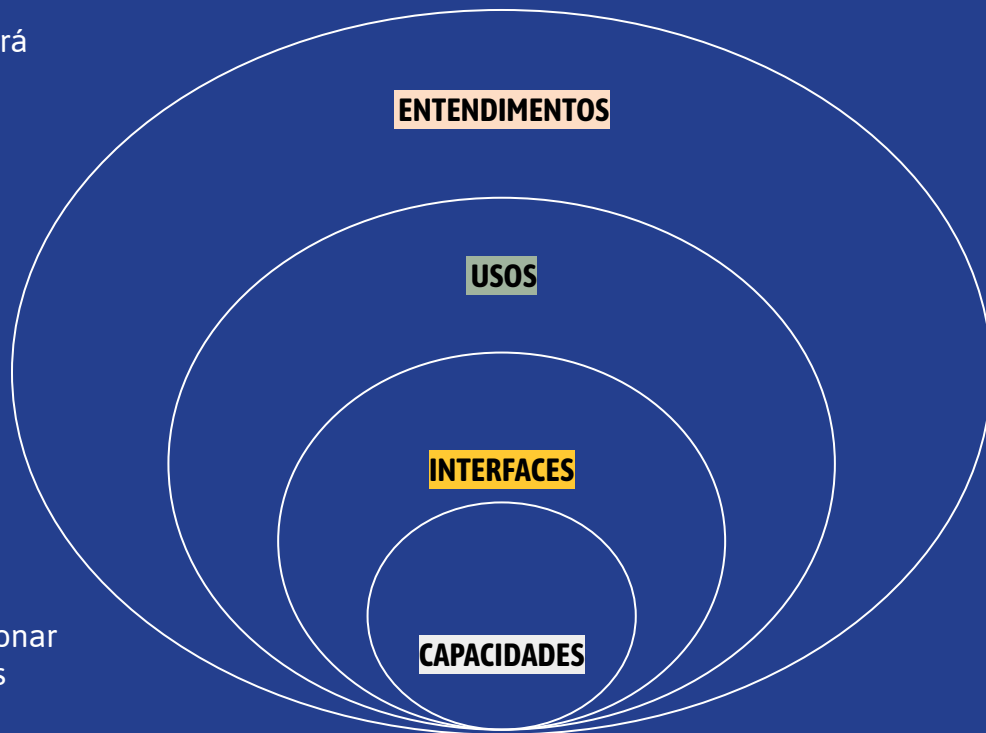
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

3

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

4

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



REQUISITOS DO PROJETO

Perguntas específicas para a geração de ideias, partindo do nosso foco.

Foco do projeto

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

Requisito 1

Garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo.

Requisito 2

Encontrar sem dificuldades os normativos da ANA.

Requisito 3

Incentivar o uso de **linguagem simples** nos normativos da ANA.

Requisito 4

Facilitar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz.

Requisito 5

Aumentar a confiança entre os atores regulados e a ANA.

Capacidades

Difusão e disseminação

campanha em toda ANA para que todos **servidores conheçam e utilizem** (em capacitações, nas redes sociais etc) **os materiais** que explicam os termos.

Criar **vídeos educativos explicando os termos técnicos** dos normativos

Equipes

Trazer os servidores da ANA para mais capacitações sobre

criar **conselho da linguagem simples**, para que a casa possa consultar para tornar normas mais amigáveis

Criar equipes transversais para trabalhar com as iniciativas de inovação (IA, hot site etc).

criar ponto focal nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Adaptação de expertises já existentes

Trazer a expertise/metodologia dos estudos para aplicar na reformulação dos normativos

Incluir "a **visão dos profissionais de comunicação**" no processo de elaboração das normas

Replicar, de forma adaptada, a **metodologia das Salas de Crise**, a outros processos de regulação da ANA

institucionalizar um **programa de comunicação simples** na ANA

Criação de **wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção** da definição dos termos técnicos

criar a figura do **revisor de normas** (linguagem simples, clareza e objetividade)

Cursos e eventos

Apresentar em oficinas um comparativo de um normativo com linguagem técnica x **linguagem acessível**

Inserir **cursos de redação de linguagem simples** no plano de capacitação

usar a experiência do **curso de análise e produção de material** didático dado pela ANA para disseminar o tema

realizar **workshops** para demonstrar benefícios de utilização da linguagem simples (case SP + experiências internacionais)

Promover o uso de linguagem simples na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

realizar **curso interno** de linguagem simples (qual a norma mais amigável?)

uso de **linguagem simples** para explicar o problema que a norma deve enfrentar e os

Sensibilização

sensibilizar dirigentes para o tema inovação/linguagem simples/ (apresentação, reuniões e estudos de caso)

sensibilizar o **comitê de editoração** para que toda publicação da ANA tivesse o princípio da linguagem simples

Sensibilizar corpo técnico da necessidade de uma linguagem mais acessível

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples dentro da ANA

Fazer um projeto piloto, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

INTERFACES

Bot

Bot de perguntas e respostas para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Serviço de **consulta a termos técnicos via SMS ou Whatsapp** (bot), consultando o dicionário (thesaurus)

Utilizar **chatbot em diferentes canais** (Site Qualidade Regulatória, app, redes sociais, whatsapp, portal ANA etc)

Diagramação com **elementos visuais**, por exemplo, **infográficos explicando os termos técnicos** dos normativos

revisar thesaurus usando princípios de **linguagem simples**

Mudar o nome do dicionário

seleção dos principais termos técnicos e produção de material simples.

Organização dos **termos técnicos por ordem alfabética e por temas de regulação** relacionados

Criar **ferramenta digital simples** para disponibilizar o **thesaurus na internet/intranet**

Organizar o Portal de Qualidade Regulatória por **biblioteca de temas**

Integração do dicionário aos normativos

Colocar **no corpo do normativo um pequeno glossário** com os termos técnicos daquela norma

Integrar glossários de **termos técnicos na interface dos normativos**

no site, **ao passar o cursor sobre o termo aparecer a explicação**

A norma ter um link que direcione a uma interpretação simplificada, com linguagem acessível, do mesmo ato.

Criar **hiperlinks nas normas** que levem à definição de termos técnicos

A própria **norma trazer um link para tirar dúvidas** sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014)

Buscador de termos técnicos

Trazer **"termos relacionados"** a um termo buscado no dicionário

Ter um **campo de busca no dicionário**

Estruturar um **sistema de buscas** com palavras-chave

Canais de atualização

No cadastro, indicar o desejo de receber informações/atualizações sobre normativos por carta, email, SMS, etc.

Aplicativo

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

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

USOS

Versão simplificada dos normativos

Usar linguagem simples com **resumo do que é mais importante**. FAZER UM RESUMO

Alterar o formato dos normativos para o **modelo “bula de remédio”** (guiado por perguntas)

Ter **“selo de simplificação”** que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão

toda **norma podia vir um anexo com termos técnicos** escritos utilizando linguagem simples

As normas poderiam ter **materiais que explicam** o documento. “parte simples da bula”, infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

Pesquisas

Criar **pesquisas prontas para auxiliar os usuários** (trilhas de normas sobre saneamento, cobrança etc), com podcast como material de apoio

Destacar normas da ANA no hotsite ou **pesquisas prontas**

Pesquisa com usuários

mostrar o “antes” e o “depois” do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

ENTENDIMENTOS

Transparência

disponibilizar registros (relatórios ou gravações) de momentos de participação em construção das normas (consulta pública, audiência pública, reuniões de marcos regulatórios) que justifiquem as razões pelo acolhimento ou não das sugestões recebidas.

Transmitir as reuniões da diretoria colegiada.

Reduzir a **assimetria de informação**

Registrar como “matérias jornalísticas” ou informes as reuniões com participação social

Conhecer em profundidade o **público de cada norma**

Uso de linguagens simples nas **apresentações e reuniões** dos comitês de bacias

Criar **materiais adicionais** sobre a norma (como foi feito na fiscalização)

ter **mapa de stakeholders** para cada norma e promover processos de participação **que garantam o envolvimento** de representantes de todos eles no processo de discussão da norma

uso de **linguagem simples para explicar o problema** que a norma deve enfrentar, bem como os cenários possíveis de solução

criar comunicação em **linguagens próprias para cada tipo de usuário** (alto, médio e baixo nível de escolaridade)

Divulgação

comunicar amplamente os espaços/ oportunidades de construção de normativos, sobretudo para os atores interessados

Divulgar as consultas e audiências públicas de forma mais convidativa

Utilizar as **rádios locais** para notas curtas da ANA (campanhas, reuniões de comitês etc).

Promoção de inclusão

Formas de participação

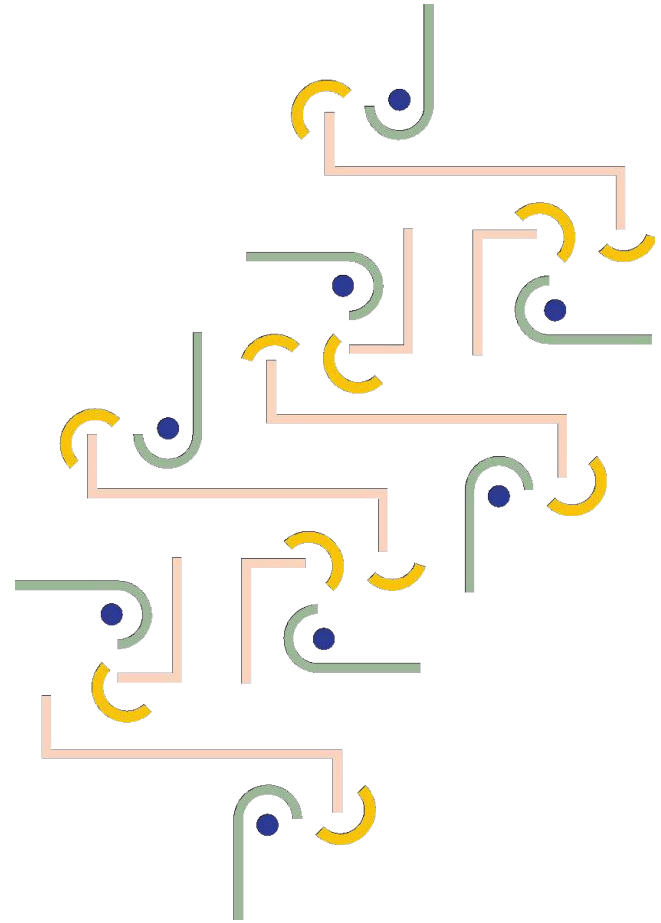
Criar **rede social**, grupos de **whatsapp**, para promover a articulação entre os atores.

possibilitar a **escrita** de documentos colaborativos, **como a Wikipedia**.

OBRIGADA!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br



G'NOVA



4.9 ANEXO 5a - Alinhamento metodológico: conceito e protótipos

Agosto de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil 2

#7 Foco

Conceito e protótipo

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

Apoio metodológico

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

17/08,
9h30-10h30

1. **O que aprendemos?**
2. **Sintonizando na mesma frequência**
3. **Etapa 7:** foco → conceito + protótipos

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

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

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

8. Testes com
pessoas que
importam
24 – 28/08

9. Síntese:
consolidação de
resultados
31/08 – 04/09

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

7. FOCO: CONCEITO E PROTÓTIPOS

MISSÃO

Vamos selecionar um ou mais caminhos promissores do mapa de possibilidades, a fim de desenvolver um conceito. A partir do conceito, vamos construir protótipos que nos ajudem a aprender sobre sua aplicação na prática.

Nossa equipe deve desenvolver um **conceito**, levantar **perguntas críticas** de aprendizado, construir **protótipos** e preparar para testar até o dia **21 de agosto**.



Conceito + foco
do mergulho

10/08 – 21/08

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

8. Testes com pessoas que importam
24 – 04/09

9. Síntese: *consolidação de resultados*
08 – 11/09

10. Apresentação final e aprendizados
14 – 18/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

POSSIBILIDADES

~~Identificar ideias promissoras (até 11/8)~~

~~Sistematizar ideias em um mapa de possibilidades (13/8)~~

CONCEITO

~~Apresentação do mapa e desenvolvimento de conceito (13-14/8)~~

- ~~• Qual é **conceito**?~~
- ~~• Qual é o **valor para o público**? (hipótese)~~
- ~~• **Como se relaciona com o problema**?~~

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que queremos aprender?

Priorização de perguntas

Diagrama foco de protótipos

PROTÓTIPOS

Como podemos aprender?

- O que podemos **construir** para responder essa pergunta?
- **Com quem** precisamos falar?
- Em que **situação** conseguimos interagir com essas pessoas?

CAMINHOS (ESBOÇO DO CONCEITO)

Ideias promissoras (até 5 ideias)

3 dias de evento. Nem muito curto, nem muito longo
#TamanhoDoEvento.

Diversidade de atividades (oficinas, palestras etc)
#programação

Convidar pessoas da América Latina
#publico-alvo

Usar os espaços públicos para as atividades
#espaços
#programação

Centro de São Paulo
#espaços
#logística

Organizar as ideias promissoras

Caminho 1: Fazer um evento com programação construída pelos próprios participantes, que sugerem oficinas dentro de uma grade definida pela equipe.

Caminho 2: ...

Caminho 3: ...

CONCEITO

Um conceito não surge a partir de uma única ideia. Ele é resultado das reflexões acumuladas pela equipe ao longo do projeto.

Nessa etapa, vamos costurar ideias promissoras em um conceito que **organize** e **comunique** ações possíveis.

Para colocar a equipe na mesma página antes de levantar perguntas para o teste, vamos esboçar pelo menos **1 conceito** nos slides a seguir.

Use esse espaço para colar as ideias que originaram esse conceito.

Criar **materiais adicionais** sobre a norma (como foi feito na fiscalização)

Transmitir as reuniões da diretoria colegiada.

Uso de linguagens simples nas apresentações e reuniões dos comitês de bacias

Possibilitar a **escrita** de documentos colaborativos, **como a Wikipedia.**

CONCEITO

Descrição do conceito em um tweet (50 palavras):

Contar o que é a proposta e como funciona.

Qual é o valor para o público?

É uma hipótese com base no que aprendemos na pesquisa de campo.

Como se relaciona com o problema?

Explicitar o impacto potencial sobre o problema e como o conceito se conecta ao foco do projeto.

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que precisamos aprender sobre o conceito?

Vamos levantar pontos da proposta desenhada que precisam ser testados. Isso será feito a partir de perguntas críticas, que irão guiar os testes.

As perguntas devem ser muito **concretas** e definem a amplitude da solução a ser desenvolvida. No estágio em que estamos, é melhor ter **mais perguntas específicas**.

PERGUNTAS CRÍTICAS

1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

Liste perguntas abaixo.

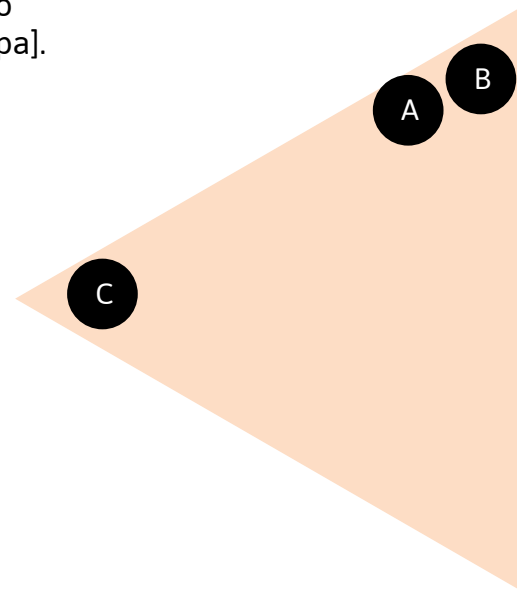
- A. Chefes de equipe veem valor nessa proposta para uso cotidiano?
- B. Os perfis têm aderência ao contexto de trabalho remoto?
- C. Faz sentido os perfis serem customizáveis?

2. Organize as perguntas em ordem de prioridade (sendo A a mais prioritária).

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

#Implementação
quais os recursos necessários?

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



#Apresentação
qual é a cara da coisa?

PROTÓTIPOS

Como podemos aprender?

Vamos responder às perguntas selecionadas por meio de protótipos.

Protótipos materializam aspectos importantes do conceito e são construídos tendo em vista a interação com pessoas relevantes para o projeto.

“A prototype is a question embodied.”

Diego Rodriguez

“Um protótipo é uma pergunta que ganhou um corpo.”

Diego Rodriguez, tradução livre

PROTÓTIPOS

Exemplos de métodos

São várias as possibilidades de protótipos e elas variam de acordo com o estágio da proposta.

Elencamos algumas sugestões de estratégias para prototipar.

Criem à vontade!



Diagrama explicativo



Storyboard / jornada



Modelo ou mock-up



Encenação ou simulação



Vídeo, áudio



Cenários futuros

PROTÓTIPOS: Como podemos aprender?

Depois de preencher os campos, marcar em branco os caminhos escolhidos.

A Escreva a pergunta
[#foco do protótipo]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Ideias do que prototipar.

Com quem precisamos falar?

Levantamento de pessoas e perfis para acionar.

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

*Conversa informal por telefone.
Entrevista semi-estruturada pelo zoom.
Troca de mensagens de áudio pelo zap.
Encontro presencial... nem pensar!*

B Os perfis têm aderência ao contexto de trabalho remoto?
[#apresentação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

2 esqueletos de perfis
diagrama com perfis

Com quem precisamos falar?

chefias de equipes em trabalho remoto
especialista
servidor de uma equipe
servidor da área de gestão de pessoas

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

entrevista
simulação de teste de perfil

C Escreva a pergunta
[#foco do protótipo]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Com quem precisamos falar?

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

PREPARAÇÃO

Organização do trabalho antes do teste

Criação

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

Planejamento

- Agendamento/recrutamento
- Divisão de papéis da equipe

Orientação

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

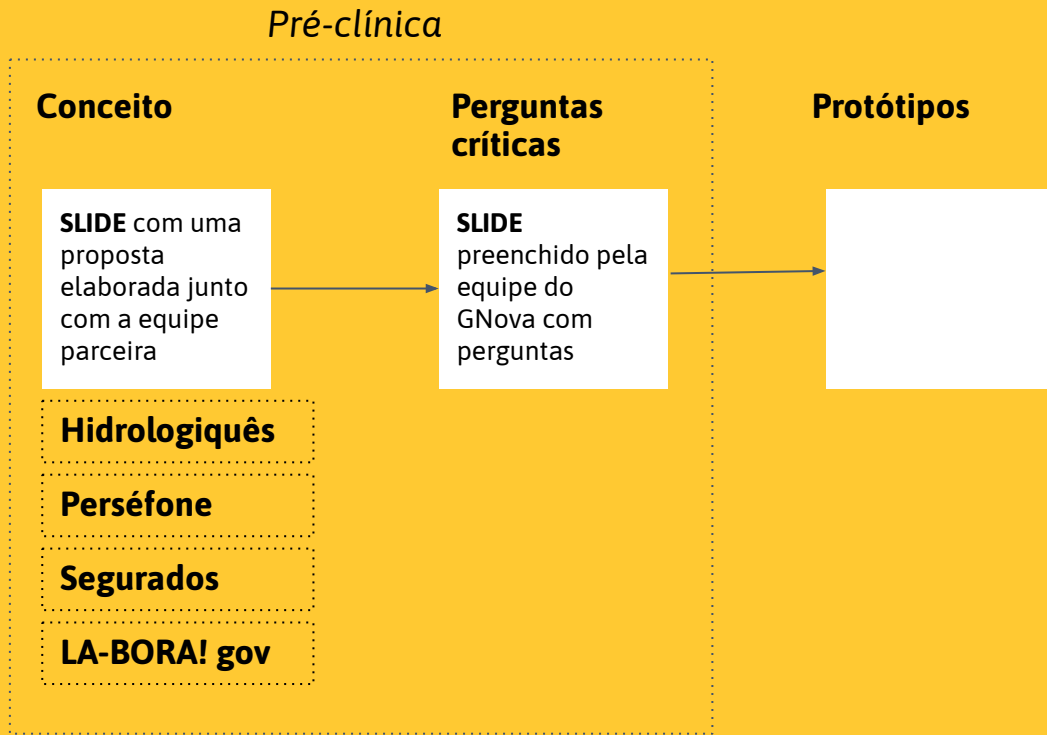
O QUE TEMOS QUE FAZER?

- Trabalhos de bastidores com a equipe parceira – **Gerentes de projeto**
- Se preparar para a clínica de projetos (conceito + perguntas críticas) – **Gerentes de projeto**
- Preparação da clínica de projetos na quarta-feira – **Caio e Isa**
- Orientações para a etapa de teste – **Caio e Isa**

CLÍNICA DE PROJETOS

PROTÓTIPOS

Objetivo:
Preparar a equipe
para as oficinas de
protótipos



CLÍNICA DE PROJETOS

PROTÓTIPOS

19/08, 9h30–12h15

AGENDA

(ISA + CAIO)

9h30–
10h

LA-BORA! gov

10h15–
10h45

Segurados

11h–
11h30

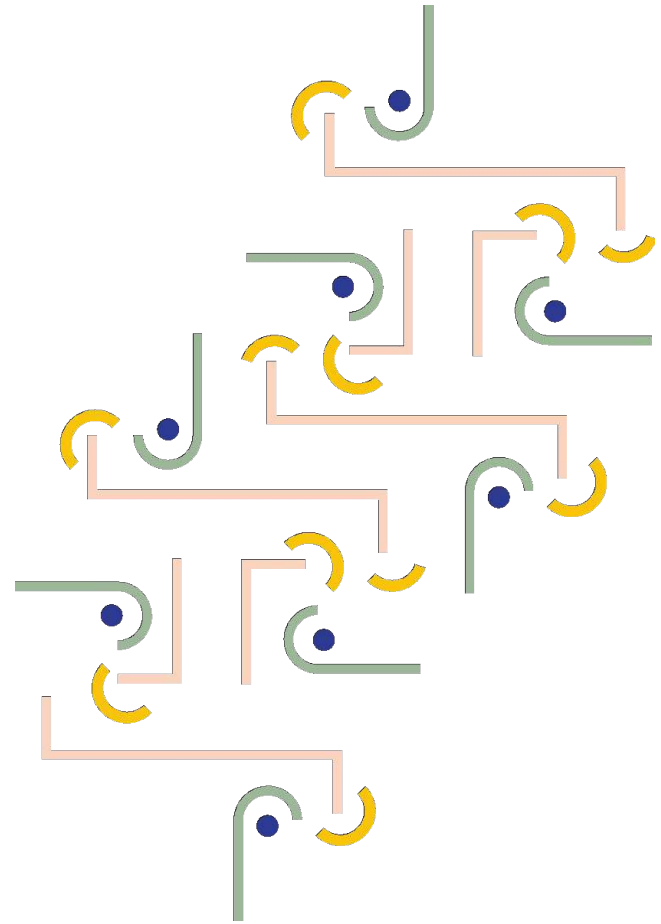
Perséfone

11h45–
12h15

Hidrologiquês

Alguém pode
reservar as
reuniões no
Zoom do GNova?
:)

OBRIGADO!



G'NOVA



4.10 ANEXO 5b – Oficina de conceito e protótipos

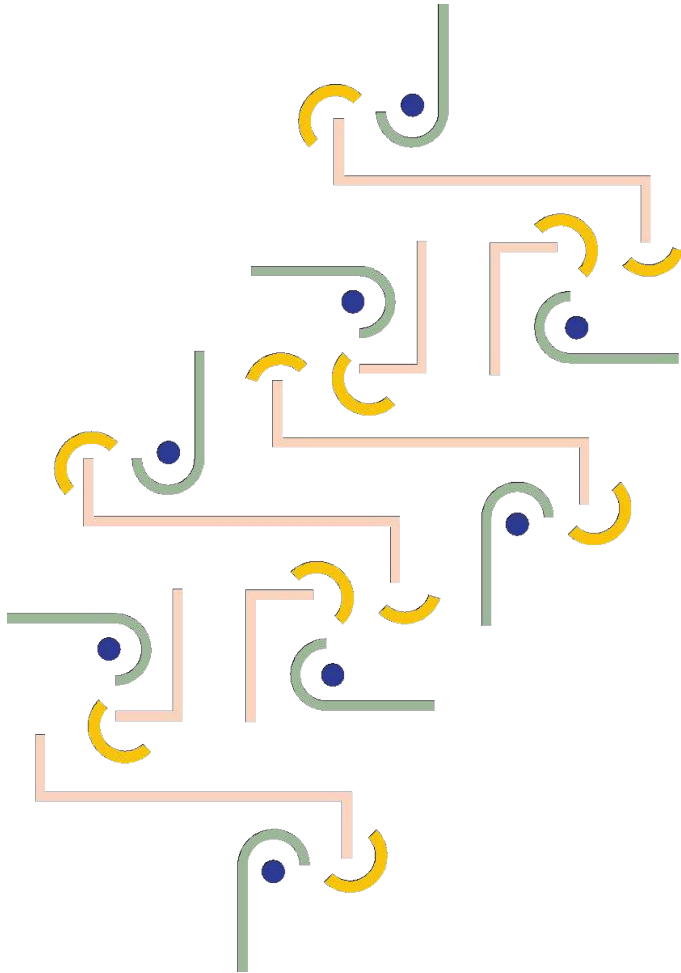
14 de agosto de 2020

PROJETO INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

Ciclo de imersão ágil 2
#7 Foco: Conceito e protótipos

Apoio metodológico
Caio Werneck

G'NOVA



AGENDA

14/08,
10h-12h30

1. **Chegada** - 10 min
2. **Etapa 7: Missão** - 5 min
3. **Mapa de possibilidades** - 15 min
4. **Conceito**
 - 1a rodada - 20 min
 - Compartilhamento - 20 min
 - 2a rodada - 20 min
 - Compartilhamento - 10 min
5. **Consolidação e próximos passos** - 20 min

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

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

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

8. Testes com
pessoas que
importam
24 – 28/08

9. Síntese:
consolidação de
resultados
31/08 – 04/09

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

7. FOCO: CONCEITO E PROTÓTIPOS

MISSÃO

Vamos selecionar um ou mais caminhos promissores de um agrupamento do mapa de possibilidades, a fim de desenvolver melhor um conceito.

A partir do conceito, vamos construir protótipo(s) que nos ajude(em) a aprender sobre sua aplicação na prática.

Nossa equipe deve desenvolver um **conceito**, levantar **perguntas críticas** de aprendizado e construir **protótipos** até o dia **21 de agosto**.



Conceito + foco
do mergulho

10/08 – 21/08

REQUISITOS DO PROJETO

Perguntas específicas para a geração de ideias, partindo do nosso foco.

Foco do projeto

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

Requisito 1

Garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo.

Requisito 2

Encontrar sem dificuldades os normativos da ANA.

Requisito 3

Incentivar o uso de **linguagem simples** nos normativos da ANA.

Requisito 4

Facilitar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz.

Requisito 5

Aumentar a confiança entre os atores regulados e a ANA.

IDEIAS PROMISSORAS

Até **terça-feira (11/08)**, cada um deve **marcar em amarelo** as ideias **mais promissoras**. Se a ideia que você quiser marcar já tiver sido destacada, **marque em verde**.

Se já tiver marcada em amarelo, marque em verde.

Marque em amarelo a ideia que pareceu promissora

Aqui tem outra ideia

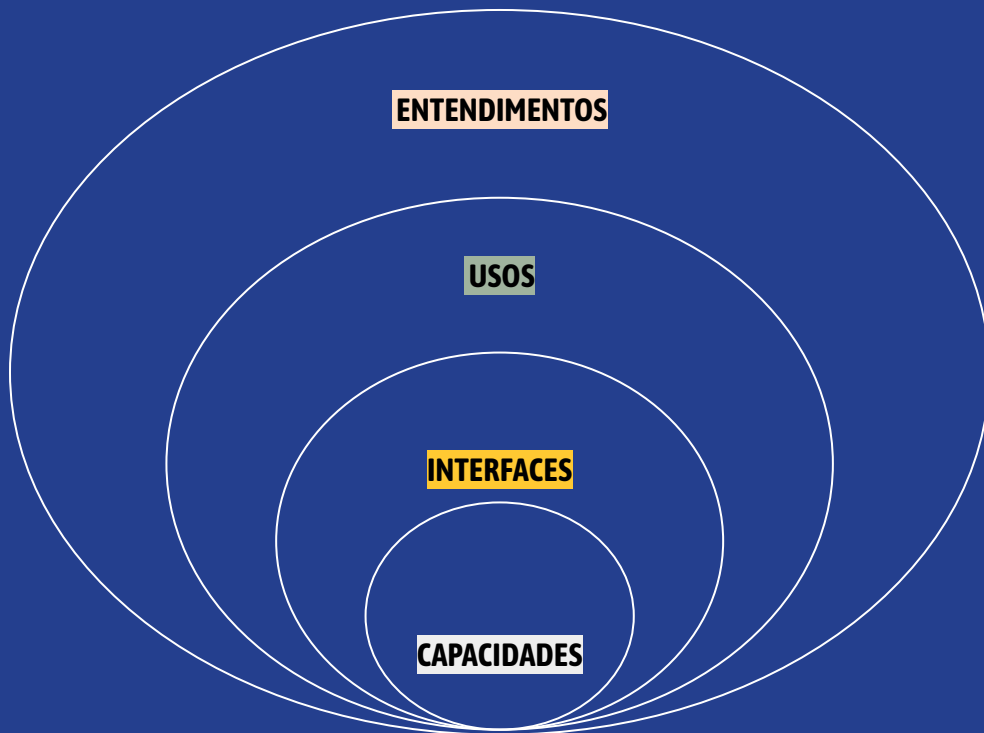
MAPA DE POSSIBILIDADES

Organização de caminhos possíveis

Organizamos as ideias geradas até aqui, agrupando a partir das dimensões que geramos no primeiro ciclo do projeto.

Esse material vai servir para orientar o desenvolvimento de um conceito para atuar sob o problema.

DIMENSÕES
PROBLEMA-SOLUÇÃO



CAPACIDADES

Adaptação de capacidades existentes

Traz **a expertise/ metodologia dos estudos** para aplicar na reformulação dos normativos

Incluir **"a visão dos profissionais de comunicação"** no processo de elaboração das normas

Replicar, de forma adaptada, a **metodologia das Salas de Crise**, a outros processos de regulação da ANA

Equipes e papéis

Criar **equipes transversais** para trabalhar com as iniciativas de inovação (IA, hotsite etc).

Criação de **wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção** da definição dos termos técnicos

Criar **conselho da linguagem simples**, para que a casa possa consultar para tornar normas mais amigáveis

Criar **ponto focal** nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Criar a figura do **revisor de normas** (linguagem simples, clareza e objetividade)

Difusão e disseminação

Campanha em toda ANA para que todos **servidores conheçam e utilizem** (em capacitações, nas redes sociais etc) **os materiais** que explicam os termos.

Criar **vídeos educativos explicando os termos técnicos** dos normativos

institucionalizar um **programa de comunicação simples** na ANA

Cursos e eventos

Apresentar em oficinas um **comparativo** de um normativo com linguagem técnica x linguagem acessível

Realizar **workshops** para demonstrar benefícios de utilização da linguagem simples (case SP + experiências internacionais)

Inserir **cursos de redação de linguagem simples** no plano de capacitação

Promover o uso de **linguagem simples na ANA**: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

Usar a experiência do **curso de análise e produção de material** didático dado pela ANA para disseminar o tema

Traz **os servidores da ANA para mais capacitações** sobre técnicas legislativas, regras gramaticais, técnicas de simplificação de documentos...

Sensibilização

Sensibilizar corpo técnico da necessidade de uma linguagem mais acessível

Realizar **concurso interno** de linguagem simples (qual a norma mais amigável?)

Sensibilizar dirigentes para o tema inovação/ linguagem simples com apresentações, reuniões e estudos de caso.

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples na ANA

Sensibilizar o comitê de editoração para que toda publicação da ANA tivesse o princípio da linguagem simples

Fazer um **projeto piloto**, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

INTERFACES

Bot

Bot de perguntas e respostas para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Serviço de **consulta a termos técnicos via SMS ou Whatsapp** (bot), consultando o dicionário (thesaurus)

Utilizar **chatbot em diferentes canais** (Site Qualidade Regulatória, app, redes sociais, whatsapp, portal ANA etc)

Sites e aplicativos

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

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

Criar **ferramenta digital simples** para disponibilizar o **thesaurus na internet/intranet**

Organizar o Portal de Qualidade Regulatória por **biblioteca de temas**

Elementos visuais

Diagramação com **elementos visuais**, por exemplo, **infográficos explicando os termos técnicos** dos normativos

Elementos textuais

Revisar thesaurus usando princípios de **linguagem simples**

Seleção dos principais termos técnicos e produção de material simples, .

uso de **linguagem simples** para explicar o problema que a norma deve enfrentar e os cenários possíveis de solução

Mudar o nome do dicionário

Organização dos **termos técnicos por ordem alfabética e por temas de regulação** relacionados

Integração do dicionário aos normativos

Colocar **no corpo do normativo um pequeno glossário** com os termos técnicos daquela norma

Integrar glossários de **termos técnicos na interface dos normativos**

A **norma ter um link que direcione a uma interpretação simplificada**, com linguagem acessível, do mesmo ato.

No site, **ao passar o cursor sobre o termo aparecer a explicação**

Criar **hiperlinks nas normas** que levem à definição de termos técnicos

A própria **norma trazer um link para tirar dúvidas** sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014)

Buscador de termos técnicos

Trazer **"termos relacionados"** a um termo buscado no dicionário

Ter um **campo de busca no dicionário**

Estruturar um **sistema de buscas** com palavras-chave

Canais de atualização

No cadastro, indicar o desejo de receber informações/atualizações sobre normativos por carta, email, SMS, etc.

USOS

Versão simplificada dos normativos

Usar linguagem simples com resumo do que é mais importante.	Alterar o formato dos normativos para o modelo “bula de remédio” (guiado por perguntas)
Ter “selo de simplificação” que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão	As normas poderiam ter materiais que explicam o documento. “parte simples da bula”, infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens
Toda norma podia vir um anexo com termos técnicos escritos utilizando linguagem simples	

Pesquisas

Criar pesquisas prontas para auxiliar os usuários (trilhas de normas sobre saneamento, cobrança etc), com podcast como material de apoio	Destacar normas da ANA no hotsite ou pesquisas prontas
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

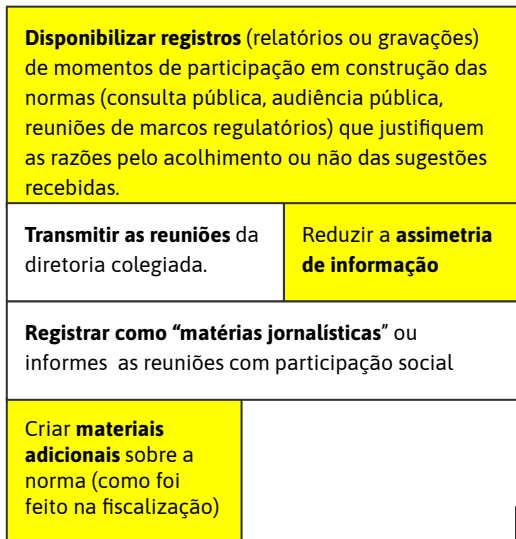
Pesquisa com usuários

Mostrar o “antes” e o “depois” do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples	Conhecer em profundidade o público de cada norma
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

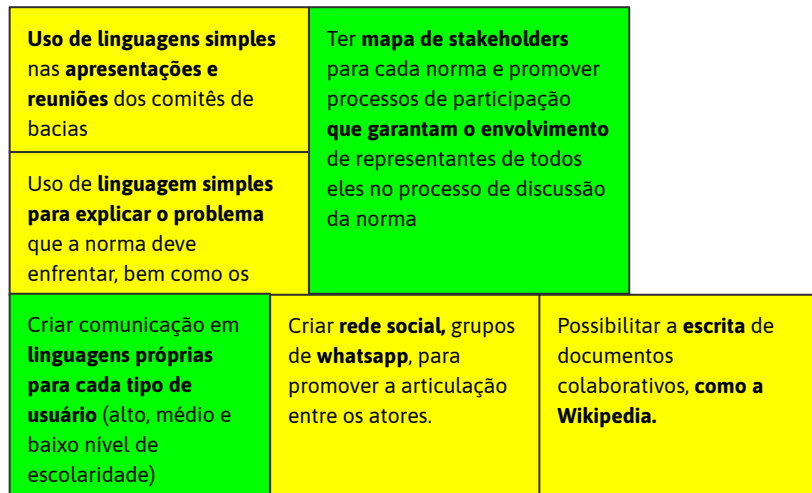
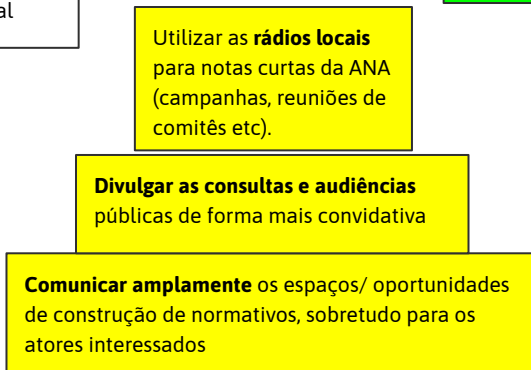
ENTENDIMENTOS

Inclusão e participação

Transparência



Divulgação



CONCEITO

Um conceito não surge a partir de uma única ideia. Ele é resultado das reflexões acumuladas pela equipe ao longo do projeto.

Nessa etapa, vamos costurar as ideias promissoras em um conceito que **organize** e **comunique** ações possíveis para a ANA.

Exemplo

Ideias promissoras (até 5 ideias)

Fazer um projeto piloto, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

criar **ponto focal** nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Promover o **uso de linguagem simples** na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

criar a figura do **revisor de normas** (linguagem simples, clareza e objetividade)

mostrar o "antes" e o "depois" do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

ESBOÇO DO CONCEITO

Descrição (frase explicando a proposta)

Um projeto de simplificação de documento com 10 servidores da ANA de áreas distintas, cujo produto final seria um normativo simplificado. Os servidores capacitados passariam a ser os pontos focais de suas áreas sobre o tema e poderiam atuar como revisores de normas..

Dúvidas

ideias para melhorar o conceito

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

	GRUPO 1	GRUPO 2
Rodada 1 Esboço 20 min	Marco, Mariana, Raquel e Taciana	Andréia, Danielle, Gonzalo e Viviane.
Rodada 2 Refinamento 20 min		

Consolidação

Lembrando que o processo de criação em grupos tem o intuito de levar nossa equipe a um conceito mais consistente ao final da oficina

Grupo 1:

Marco, Raquel e Taciana

Ideias promissoras (até 5 ideias)

Sensibilizar dirigentes para o tema inovação/ linguagem simples com apresentações, reuniões e estudos de caso.

Fazer um projeto piloto, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

Campanha de sensibilização e ações de capacitação para disseminar a cultura da linguagem simples na ANA

As normas poderiam ter **materiais que explicam** o documento, "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

Mostrar o "antes" e o "depois" do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

ESBOÇO DO CONCEITO

Descrição (frase explicando a proposta)

Desenvolver um projeto piloto para simplificação do Ato de Outorga, utilizando os princípios da linguagem simples, sensibilizando os dirigentes e superintendentes das área de regulação e os servidores envolvidos, evidenciando os resultados por meio de comparação do ato (antes e depois).

Dúvidas

- Existe um formato padrão de atos de outorga?
- Seria um ato específico ou o modelo?
- Quem deveria estar presente nesse projeto piloto?
- Simplificar um ato existente ou um novo documento que está surgindo?

Ideias para melhorar o conceito

- substituir por atos de regulação
-

Grupo 2:

Andréia, Danielle, Gonzalo e Viviane.

Ideias promissoras (até 5 ideias)

Criar equipes transversais para trabalhar com as iniciativas de inovação (IA, hotsite etc).

Criação de **wiki para colaboração dos técnicos da ANA na construção** da definição dos termos técnicos

Promover o uso de linguagem simples na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

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

As normas poderiam ter **materiais que explicam** o documento. "parte simples da bula", infográfico elementos visuais e com múltiplas linguagens

ESBOÇO DO CONCEITO

Descrição (frase explicando a proposta)

Institucionalizar um programa de Comunicação Simples na ANA com o objetivo de produzir normas em múltiplas linguagens (bulas, infográficos, elementos visuais). Esse programa deve incluir a participação dos servidores, ferramentas colaborativas, capacitação e produção de um App de normas.

Dúvidas

- como engajar toda a ANA?
- o que vamos ter como foco num primeiro momento?
-

ideias para melhorar o conceito

- tangibilizar para deixar o projeto mais prático
- pensar em passos, até chegar em um programa mais amplo da ANA
- Não ter como objetivo institucionalizar de cara
-

COMPARTILHANDO OS CONCEITOS

RODADA 1

Feedback. O grupo deve escutar

Dúvidas

Ideias para melhorar o conceito

2-3 min por grupo

Exemplo

Conceitos e ideias que deram origem.

Fazer um **projeto piloto**, monitorar e apresentar seus **resultados como forma de sensibilização** do uso da linguagem simplificada

criar **ponto focal** nas superintendências para tratar de assuntos relacionados a linguagem simples nas normas

Promover o **uso de linguagem simples** na ANA: cursos, workshops, oficinas, debates, etc..

criar a figura do **revisor de normas** (linguagem simples, clareza e objetividade)

mostrar o “antes” e o “depois” do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

CONCEITO

Descrição (frase explicando a proposta)

Um projeto de simplificação de documento com 10 servidores da ANA de áreas distintas, cujo produto final seria um normativo simplificado. Os servidores capacitados passariam a ser os pontos focais de suas áreas sobre o tema e poderiam atuar como revisores de normas.

Qual é o valor para o público?

Facilidade de uso e de entendimento do normativo simplificado.

Como o conceito se relaciona com o problema?

Esse projeto seria um passo inicial para abordar o problema do projeto, focando na etapa de elaboração. Ao engajar servidores, usuários dos normativos e outros atores relevantes poderia trazer evidência rápida do potencial dessa agenda.

Grupo 1:

Marco, Raquel e Taciana

Descrição (frase explicando a proposta)

Desenvolver um projeto piloto para simplificação dos Atos de Outorgas (para todas as finalidades), utilizando os princípios da linguagem simples, sensibilizando os dirigentes e superintendentes das área de regulação e os servidores envolvidos, evidenciando os resultados por meio de comparação do ato (antes e depois).

CONCEITO

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

Qual é o valor para o público?

Facilidade de entendimento do usuário sobre as condições do uso dos recursos hídricos descritas no ato de outorga, contribuindo para o aumento da confiança entre o regulado e o regulador.

Como se relaciona com o problema?

Esse projeto seria um passo inicial para abordar o problema do projeto, focando no ato mais recorrente da ANA. Pode trazer evidência rápida do potencial dessa agenda, sensibilizando acerca do uso da linguagem simples em outros normativos da ANA, além de deixar mais clara as condições de uso de recursos hídricos pelo usuário.

Grupo 2:

Andréia, Danielle, Gonzalo, Viviane.

Descrição (frase explicando a proposta)

Realizar um projeto-piloto com o objetivo de simplificar a linguagem de um Marco Regulatório (formatação, redação, bula, personalização para o usuário, Wiki). Desenvolver uma App para tornar o acesso às normas da ANA mais simples.

Qual é o valor para o público?

Acesso mais ágil e maior compreensão de um MR

Como se relaciona com o problema?

Facilitando a compreensão da norma e sua aplicação, aumentando a confiança do usuário e permitindo ampla participação dos servidores.

CONCEITO

Dúvidas

- como engajar toda a ANA?
- o que vamos ter como foco num primeiro momento?
-

ideias para melhorar o conceito

- tangibilizar para deixar o projeto mais prático
- pensar em passos, até chegar em um programa mais amplo da ANA
- Não ter como objetivo institucionalizar de cara
-

COMPARTILHANDO OS CONCEITOS

RODADA 2

**O que é comum aos
dois conceitos?**

O que é comum aos dois conceitos?

Os dois são pilotos

Os princípios de linguagem simples, bula, são os mesmos.

Falando da mesma coisa em atos diferentes.

Dá para começâr a implementar de imediato.

Pressupõe definição de passo a passo.

Foco em sensibilização

O que diferencia eles?

Tipo de documento: Marco regulatório ou Ato de outorga.

Amplitude do conceito. Um é mais restrito e outro mais abrangente.

Um projeto de simplificação de normas e outro de melhoria de acesso a normas.

Caráter participativo (wiki)

CONCEITO

Descrição do conceito em até 50 palavras:

Desenvolver um projeto piloto para simplificação dos Atos de Outorgas (para todas as finalidades), utilizando os princípios da linguagem simples, sensibilizando os dirigentes e superintendentes das área de regulação e os servidores envolvidos, evidenciando os resultados por meio de comparação do ato (antes e depois).

Qual é o valor para o público?

Facilidade de entendimento do usuário sobre as condições do uso dos recursos hídricos descritas no ato de outorga, contribuindo para o aumento da confiança entre o regulado e o regulador.

Como se relaciona com o problema?

Esse projeto seria um passo inicial para abordar o problema do projeto, focando no ato mais recorrente da ANA. Pode trazer evidência rápida do potencial dessa agenda, sensibilizando acerca do uso da linguagem simples em outros normativos da ANA, além de deixar mais clara as condições de uso de recursos hídricos pelo usuário.

Quem são os **parceiros potenciais**?

- Oscar/ Marcelo/ Rodrigo + Superintendentes e Adjuntos Rodrigo, Alan, Patrick e Eliana, Assessores Ana Paola, Carol Braz, Luciano Menezes, coordenador André Onzi, Priscila, Aides, Vivi Brandão e Raquel Scalia
- Raylton, Flavia

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

- ser referência para os 27 estados para modelo de ato de outorga que comunique com usuário
- sensibilizar outros servidores para aplicação dos princípios em outros documentos normativos

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

- patrocínio dos Stakeholders;
- visitas e reuniões de sensibilização com os envolvidos;
- avaliação pelo usuário que receberá a outorga
- capacitação e oficinas com a equipe.
- **alterações em sistema (REGLA)**

4.11 ANEXO 5c - Protótipos

21 de agosto de 2020

PROJETO INOVAÇÃO EM ATOS NORMATIVOS DA ANA

Ciclo de imersão ágil 2

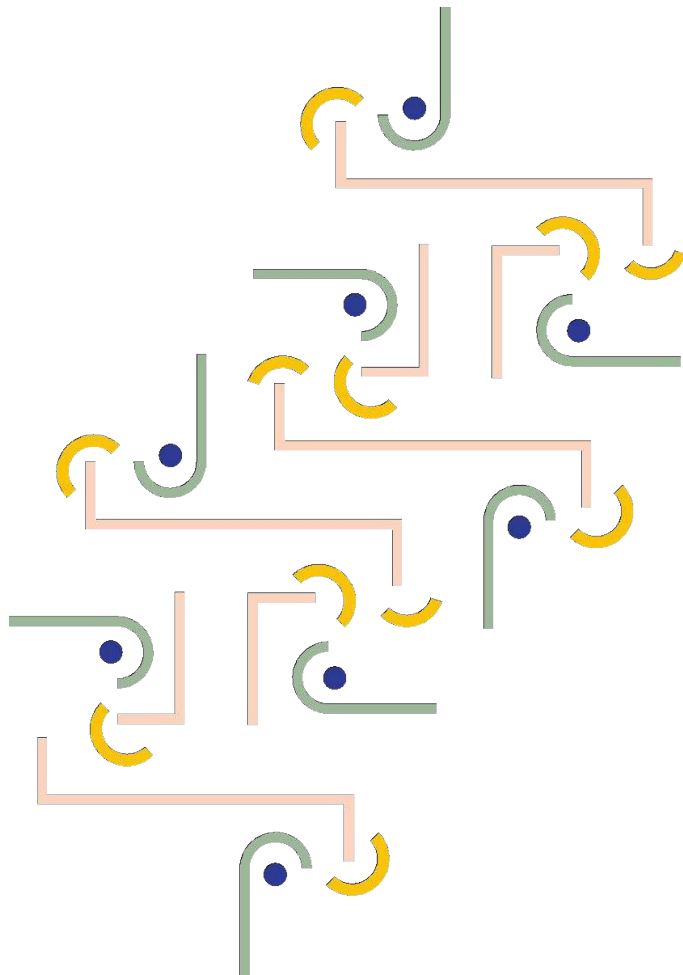
#7 Foco

Protótipos

Apoio metodológico

Caio Werneck

G'NOVA



AGENDA

21/08

9h30-11h30

1. **Conceito** - 30min
2. **Perguntas críticas** - 60min
3. **Protótipos** - 45min
4. **Organização do trabalho** - 15min

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

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

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

8. Testes com
pessoas que
importam
24 – 28/08

9. Síntese:
consolidação de
resultados
31/08 – 04/09

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

7. FOCO: CONCEITO E PROTÓTIPOS

MISSÃO

Vamos selecionar um ou mais caminhos promissores do mapa de possibilidades, a fim de desenvolver um conceito. A partir do conceito, vamos construir protótipos que nos ajudem a aprender sobre sua aplicação na prática.

Nossa equipe deve desenvolver um **conceito**, levantar **perguntas críticas** de aprendizado, construir **protótipos** e preparar para testar até o dia **21 de agosto**.



Conceito + foco
do mergulho

10/08 – 21/08

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

Oficina com 011
25/08

Simplificação doc
1

Simplificação doc 2

Trilha de capacitação

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

10. Apresentação final e aprendizados
a combinar

CONCEITO

Descrição do conceito em até 50 palavras:

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

Qual é o valor para o público?

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

Como se relaciona com o problema?

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

Quem são os **parceiros potenciais**?

- (011).lab
- Heloísa Fischer

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

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

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

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

Documentos a serem selecionados: Atos de outorga

Tipos de outorgas

- irrigantes
- abastecimento (pequenas)
- aquicultura
- indústria

ETAPAS DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DA ANA

	1. Diagnóstico do documento	2. Ajustes no documento	3. Teste com o público-alvo	4. Versão final do documento
O que é	O diagnóstico baseia-se na revisão de 3 aspectos principais: (a) texto, (b) hierarquia da informação e (c) apresentação visual.	Uma vez realizado o diagnóstico, é preciso ajustar o texto com base nas reflexões feitas.	O documento com os ajustes deve ser testado com o público-alvo, por meio de entrevistas.	A versão final do documento deve incorporar os aspectos coletados durante a etapa de teste.
Como fazer	Oficina de diagnóstico do texto (Quem: equipe do laboratório + equipe dona do documento) Oficina de diagnóstico da estrutura do documento (Quem: equipe do laboratório + equipe dona do documento)	Reescrita do documento com base nas observações coletadas e envio para a equipe do laboratório. (Quem: equipe dona do documento)	Teste com pelo menos dois perfis: (a) uma pessoa que já conheça o conteúdo e a proposta do documento e (b) uma pessoa que desconheça o conteúdo do documento. (Quem: equipe dona do documento)	Ajustes finais no documento com base na análise das observações e sugestões das pessoas entrevistadas. (Quem: equipe dona do documento)
Duração	1h30 cada oficina	1 dia de trabalho	1h30 cada entrevista	1 dia de trabalho

Fonte:



PERGUNTAS CRÍTICAS

Simplificação de documentos públicos da ANA

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

1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

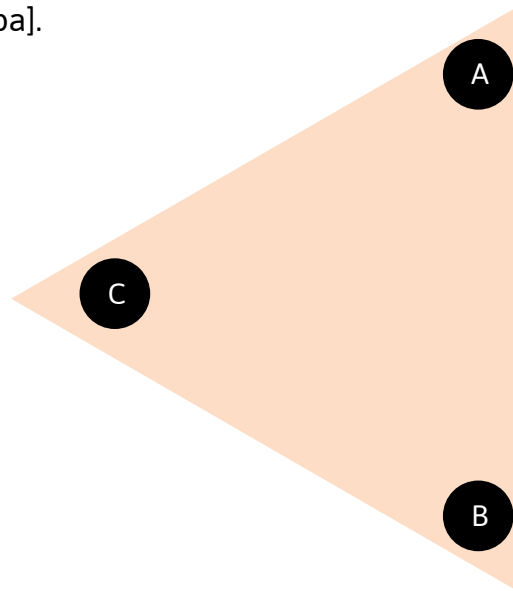
Liste perguntas abaixo.

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

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

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

#Implementação
quais os recursos necessários?



#Apresentação
qual é a cara da coisa?

PROTÓTIPOS: Como podemos aprender?

A

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

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Um documento simplificado (atos de outorga):

1. irrigantes
2. abastecimento (pequenas)
3. aquicultura
4. indústria

Com quem precisamos falar?

- Pessoa que solicita o ato de outorga
- Equipe de atendimento da ANA
- Alguém da área técnica de outorga (Ana Paola, Luciano)
- Área Jurídica

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

0. Enviar o documento simplificado antes.
1. Conversa pelo Teams.
2. Conversa pelo Whatsapp.

B

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

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Oficina de treinamento em simplificação de documentos públicos
Proposta de trilha de formação

Com quem precisamos falar?

Especialista do (011).lab.
Equipe do projeto de inovação servidores da Regulação (11)
servidores da ASCOM
servidoras Capacitação
Priscila (GGES)

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

- Oficina de treinamento (011->equipe de inovação)
- Oficina de treinamento (equipe de inovação -> equipe ANA)

C

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

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Quadro com etapas de simplificação de documentos.
Rodar um processo de simplificação completo

Com quem precisamos falar?

Equipe que emite os atos de outorga
Público-alvo do documento
Outras pessoas envolvidas (ASCOM, ...)

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

- Conversa pelo Teams.
- Conversa por telefone.
- Troca de mensagens de áudio pelo zap.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

- Roda um processo completo de simplificação de um documento (ver Slide 7), passando pelas 4 etapas de forma autônoma

Andréia, Raquel, Viviane

Anna Paola, Aides (entrevistadas no teste do documento), Raylton (oficina 011)

B

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

- Preparar proposta de trilha de formação para ANA

Taciana, Vivyanne, Daniel, Danielle, Roxane

Isabel, Priscila

C

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

- Participa da oficina de treinamento para simplificação de documentos **com o (011).lab**

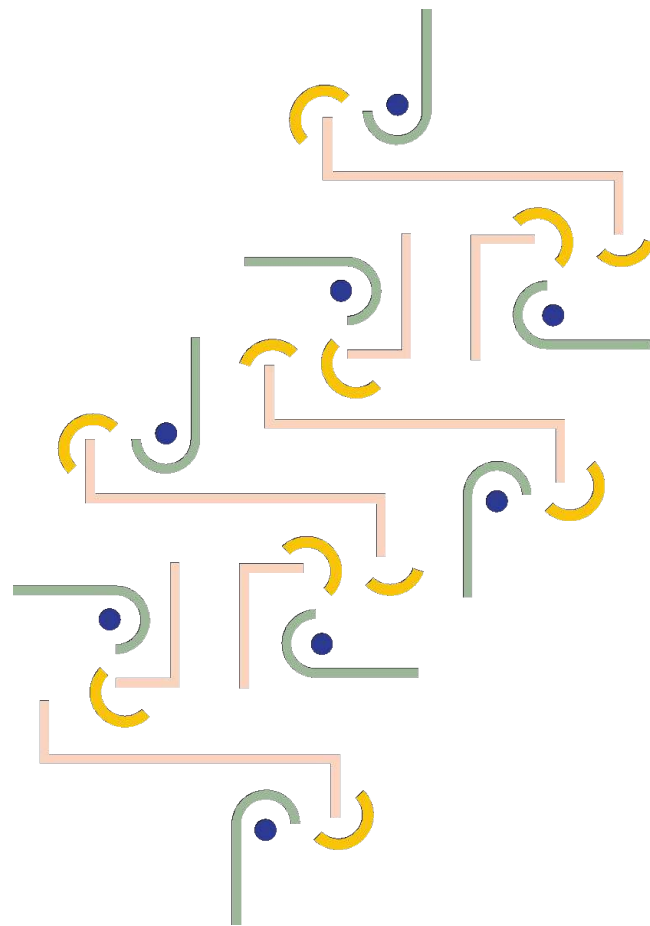
- Roda um processo completo de simplificação de um documento (ver Slide 7), passando pelas 4 etapas de forma autônoma

Marco, Bruna, Gonzalo, Mariana,

Carol, Luciano

Equipe

OBRIGADA!



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

Márcia Knop

Marina Lacerda

Equipe do projeto – Agência Nacional de Águas

Andréia de Castro Costa Xavier

Bruna Craveiro de Sá e Mendonça

Daniel Cardim Gama

Danielle Peres Gonzaga Moura

Gonzalo Álvaro Vázquez Fernandez

Marco Antônio Silva

Mariana Schneider

Nazareno Araújo

Raquel Scalia Alves Ferreira

Roxane Pinheiro Alves

Taciana Neto Leme

Viviane dos Santos Brandão

Vivyanne Graca de Melo

Consultores PNUD

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA

