

INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

Mapa de Insights

G'NOVA



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

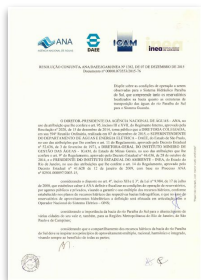
PROBLEMA

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



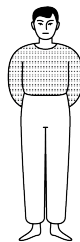
Resolução conjunta
ANA/SEMAD-MG/IGA
M-MG No 52/2018

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

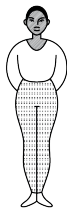


Equipe de atendimento ao usuário (SFI/SRE)



Especialista em comunicação

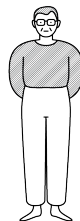
Atores do sistema



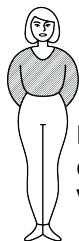
Órgãos gestores estaduais



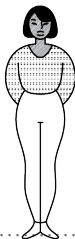
Representante do Setor elétrico



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

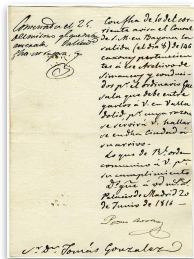
- A comunicação excessivamente técnica é um problema concreto para os usuários?
- Quais são as maiores dificuldades dos usuários de recursos hídricos ao interagirem com as normas?
- O que leva alguns usuários a não cumprirem as normas?

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

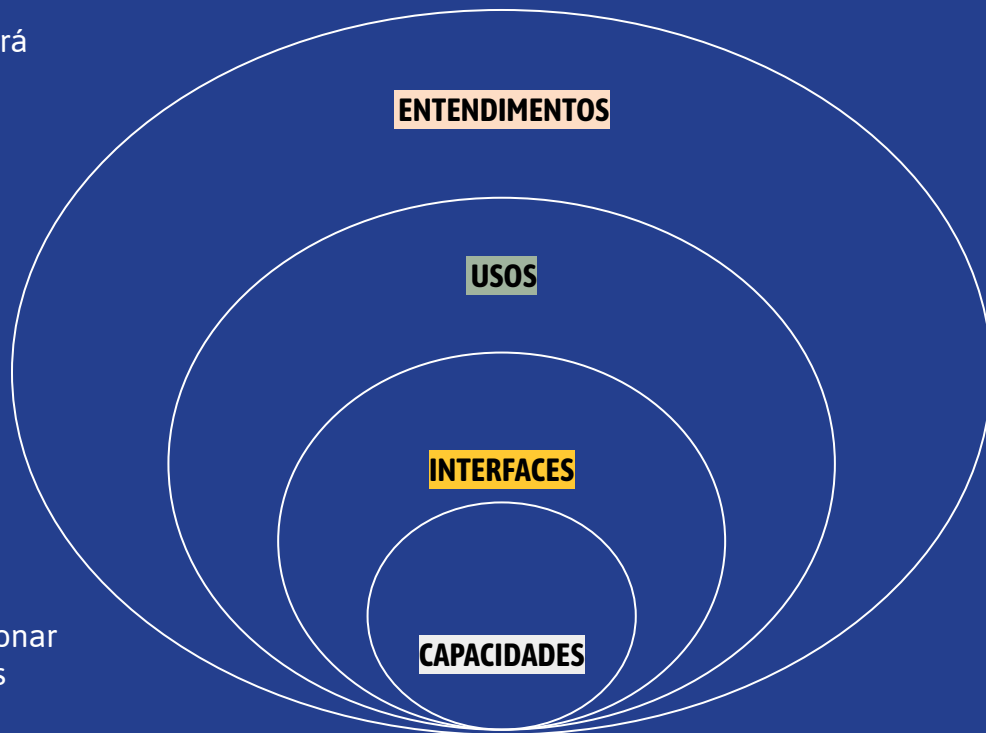
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

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.



OBRIGADA!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

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

Apoio metodológico

Caio Werneck - caio.werneck@gmail.com

G'NOVA

