



Oficina SIMPLES MENTE Enap

02.07.2019 (Campus Jardim)

I - Contexto

Focada em colaborar com a melhoria do serviço público, a Enap prima constantemente pela qualidade de seus cursos e serviços e buscando sempre ampliar a disseminação de conhecimento. Há um grande empenho das equipes em trazer e oferecer o que há de melhor no Brasil e no mundo para nossos alunos. Nesse contexto, um desafio transversal para Escola é diminuir a evasão ou o não comparecimento nos cursos e eventos.

Neste sentido, no âmbito do Programa Enaprender e do PACE, foi organizado uma oficina para buscar caminhos para enfrentar esse desafio utilizando a ferramenta SIMPLES MENTE, desenvolvida por Antônio Claret e já disponível em no repositório da Enap. A ferramenta trabalha a aplicação da economia comportamental ao desenho, implementação e avaliação de políticas públicas e programas governamentais, tudo isso de uma forma ativa e engajadora.

A oficina foi moderada pelos colegas de Enap Antônio Claret e Marizaura Reis, igualmente no espírito do Enaprender de valorizar, sempre que possível, os talentos da Enap.

II - Situação-Problema

Muitas pessoas se inscrevem em atividades da Enap e não comparecem no dia, ou não concluem o curso em que se inscreveram, gerando problemas de logística, desperdício de recursos, frustração das equipes, de pessoas que não conseguiram se inscrever e de palestrantes convidados.

“Como podemos entender melhor essa situação com o uso de insights comportamentais?”

III – Participantes - 33 inscritos e 27 participantes

DEC: Ariene Jesus; Sheila Freitas; Betânia Lemos; Lidia Hubert; Lavínia Santos; Lidia Hubert; Elizete Cezario; Elke Nascimento; Maristela Lima; Priscila Campos; Tatiane Dias.

DFSC: Juliana Loureiro, Isadora Lacava e Cinara Custódio

ASCOM: Sandra Sipp/ **ASAIN:** Marina Rodrigues/ **ASINP:** Renata e Vladiá

DGI: Renata Abreu; Cilair Abreu; Fabiana Batistuca; Lucas Moreira; Ilbert Silva;

DPP: Rachel Dorneles e Maria Araujo

DIGC: Keicielle Oliveira e Tatiana Toloza

IV - Conteúdo e atividades

- ✓ Breve Introdução sobre *Insights* Comportamentais e Políticas Públicas: Questionamento do modelo do agente racional (*homo economicus*) a partir de evidências empíricas sobre como os seres humanos tomam decisões.

As pessoas (tanto os cidadãos usuários das políticas como servidores) muitas vezes não decidem como agentes racionais.



- ✓ A Ferramenta *Simple Mente* é um game utilizado para trabalhar a aplicação de aspectos da economia comportamental para a geração de insights (compreensão dos problemas) e de possíveis soluções. O acrônimo significa:

S implificação
I ncentivos
M ensageiro
P riming
L embretes e compromissos
E moção
S aliência

M odelos mentais
E go
N ormas sociais
T endência pelo padrão
E scassez

Cada “letra” do *Simple Mente* gera 4 tipos de cartas com cores diferentes:

Referências: descreve os principais conceitos relacionados àquele aspecto-chave.

Insights: reflexões com pistas para ampliar a compreensão de servidores/usuários sobre sua interação com um dado programa/serviço.

Exemplos: experiência de aplicação daquele elemento.

Aplicações: sugestões de possíveis aplicações em contextos específicos.

- ✓ Atividade prática em grupos:
Quadro de insights
Quadro de ideias de solução
Prototipagem
Apresentação dos protótipos

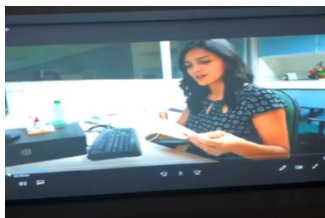


V - Protótipos

Após a geração de insights e ideias de solução para o problema, foram escolhidas 4 possíveis soluções para a etapa de prototipagem. Os grupos tiveram cerca de 25 minutos para prototipar as seguintes ideias:

1- Uso de vídeos para estimular a participação e divulgar a capacitação com a participação de instrutores e ex-alunos do curso.

O grupo usou a semana orçamentária para prototipar a ideia e produziram dois vídeos. O primeiro trouxe a perspectiva do professor sobre a importância da capacitação. O segundo vídeo seria de um servidor que foi convidado, por carta pela Enap, para compartilhar sua experiência de como o curso foi útil para seu trabalho. A escolha de enviar o convite por correio tradicional foi feita pensando na valorização do convite. O vídeo seria gravado no local de trabalho do servidor para proporcioná-lo mais conforto e facilidade para aceitar o convite.



Detalhamento

Proposta 1: vídeo depoimento participante do evento

Objetivo: apresentar a perspectiva do participante em relação ao evento que participou.

Exemplo de aplicação: depoimento de participante referente à semana orçamentária

Passos para a aplicação:

- i) Elaboração de carta-convite pela Enap convidando o participante para a gravação do vídeo depoimento;
- ii) Marcação de dia e horário com o servidor no seu local de trabalho;
- iii) Elaboração do vídeo no local de trabalho do servidor;
- iv) Edição do vídeo;
- v) Compartilhamento nas redes sociais e site da Enap na próxima oferta.



Proposta 2: vídeo depoimento facilitador do evento

Objetivo: apresentar a perspectiva do facilitador de aprendizagem em relação ao evento que lecionou.

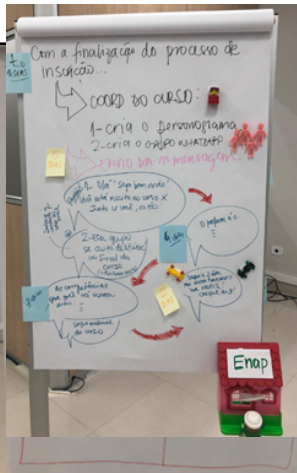
Exemplo de aplicação: depoimento do facilitador referente à semana orçamentária

Passos para a aplicação:

- i) Marcação de dia e horário da gravação no prédio da Enap;
- ii) Elaboração do vídeo;
- iii) Edição do vídeo;
- iv) Compartilhamento nas redes sociais e site da Enap na próxima oferta.

2- Divulgação da capacitação no site antes da abertura de inscrição com opção semelhante aos eventos divulgados pelo Facebook (Tenho interesse / Participarei)

O grupo escolheu cursos de pequena duração como escopo do protótipo e usou a técnica de *storyboard* para explicar a ideia.



45 dias antes do evento

Banner atraente com o nome do evento – CURSO X, data e local.

Abaixo do banner, duas opções para clicar:

tenho interesse ou **vou participar**.

Ao clicar, se abrirá uma caixinha de diálogo:

Que bom! Como gostaria de receber informações sobre o evento?

Escolha o(s) canal(is)

- *Por e-mail _____ (informe) _____*
- *Por WhatsApp ____ (informe) _____*
- *Por EnApp*

30 dias antes

O interessado recebe pelo canal escolhido por el@ a seguinte informação:

*Olá! Estão abertas as inscrições para “CURSO X”. Ainda está interessado? **Click aqui** para informações e inscrição.*

20 dias antes

O interessado recebe pelo canal escolhido por el@ a seguinte informação:

Olá Participante! Estamos com lotação máxima. Confirme sua presença concordando com o termo abaixo:

() Li e concordo.

Atenção a não concordância poderá acarretar perda de vaga para interessados da lista de espera!

7 dias antes

Esperamos você na próxima semana no CURSO X

1 dia antes

É amanhã!

Após o evento e para os faltantes

Sentimos sua falta! Por que você não compareceu?

- () esqueci*
- () emergência pessoal*
- () falta de tempo*
- () o trabalho*

3- Ação de mobilização após finalizar a inscrição em curso de capacitação de altos-executivos

Ao finalizar o processo de inscrição, se faz uma análise dos inscritos, pois trata-se de público específico.

1- Coordenador do curso faz um personograma de cada pessoa inscrita no curso, com mini-bio e quantos cursos ele fez na Enap.

2- Cria-se um grupo de whatsapp (temporário ou com opção de saída ao final) com

os inscritos.

- 3- 5 dias antes do curso, envio da primeira mensagem:

Olá! Seja bem-vindo! Você está inscrito no CURSO Y. Junto com você estão: fulano, beltrano, Este grupo de whatsApp. se auto destruirá ao final do curso!

- 4- 4 dias antes:

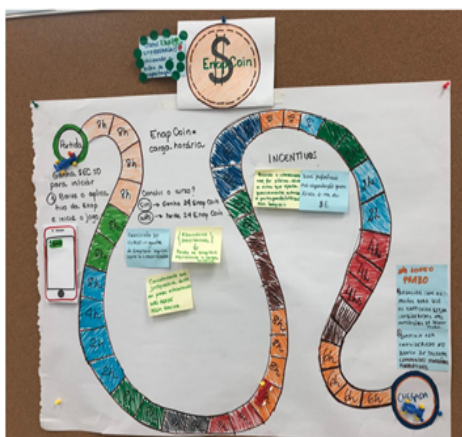
Olá! Seu professor será Sicrano!

- 5- 3 dias antes:

As competências que você irá acessar serão: A, B, e C . Segue o material do curso.

- 6- 2 dias antes:

Daqui a 2 dias, nos encontraremos na Nexus! Chegue às 9h!



4- Enapcoins – jogo utilizando trilha de capacitação

Um *game* para estimular a participação nas ofertas de Cursos da Enap e evitar as desistências e cancelamentos. O protótipo extrapola a resolução da situação-problema apresentada inicialmente. Por exemplo, ele poderá ser acessado pelo EnApp, então incentiva adicionalmente o uso do aplicativo.

É uma estratégia para estimular a participação nas ofertas da Enap. Para aprimorar a ideia, é interessante conhecer que outros objetivos pretendemos alcançar e qual sentimento queremos provocar nossos alunos: pertencimento, engajamento, otimismo, cooperação? É importante entender isso primeiro para definir as regras do jogo.

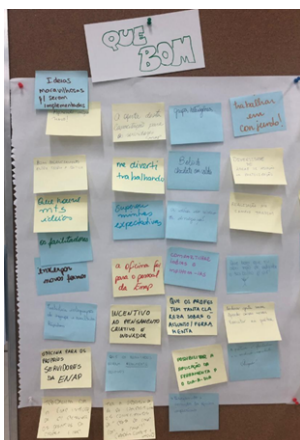
- 1- Enapcoin = carga-horária
- 2- Inicia-se o jogo baixando o aplicativo e já ganha 50 Enapcoins.
- 3- Concluiu o curso: ganha 24. Se não concluiu, perde 24.
- 4- Cancelamento dentro do prazo não perde, nem ganha EC.
- 5- Possíveis incentivos: quando interessados no curso não pertencer ao público-alvo, a área pode autorizar a participação do interessado mediante a utilização de Enapcoins.
- 6- Há medida que o participante vai ganhando coins ele pode ser premiado com

Possibilidades futuras:

- ✓ Pode ser considerada na avaliação de desempenho em outros órgãos;
- ✓ Pode ser utilizada no banco de talentos como critério de avaliação (nº de horas capacitadas) em um processo seletivo (por exemplo)

- ✓ Ser utilizada para compor itinerários formativos;
- ✓ Para monitoramento de metas institucionais, por exemplo.

VI - Avaliação



A avaliação foi realizada de maneira bem informal. Foram 3 post its colados em um quadro com as seguintes frases: Que bom; Que pena; Que tal.

Que bom: houve muitas ideias, os facilitadores, enxergar novas formas, a oficina foi para o pessoal da Enap (2x), superou minhas expectativas, grupos heterogêneos, a ideia do vídeo de divulgação, trabalhar em conjunto, feito no campus jardim, bom balanceamento da teoria e a prática, me diverti trabalhando, diversidade de áreas de atuação, que bom que eu vim, aprendi algo novo, excelente e obrigada.

Que pena: faltou tempo, foi curto, foi rápido, queremos falar mais, descumprimento do horário, que pena que nem todos da equipe vieram, que não houve tempo para perguntas, a fala do relator foi confusa, se parar por aqui, que algumas pessoas se inscreveram e não puderam vir.

Que tal: mais um encontro, implementar essas ideias, fazer a oficina com demais servidores da Enap, desenvolver outros protótipos que pensamos, ser uma oficina frequente na escola, um final mais calmo, apresentar o resultado para toda Enap, compartilhar o lanche trazendo algo, ter a segunda rodada, maior número possível do pessoal da Enap participar.

VII - Encaminhamentos

Validar com os Diretores o interesse em testar algum (ns) protótipo(s) em uma área, curso ou evento.

Avaliar com a área de ciências de dados da Enap um modelo de testagem.

Planejamento da Segunda oficina - refinamento dos protótipos (com as áreas interessadas no teste) e desenho do modelo de testagem (final de julho)

Avaliação dos resultados dos testes

Decisão sobre implementação na rotina da escola.