

RELATÓRIO

Projeto 3: Perséfone

Produto da Etapa 3:

Teste

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

Isabella Brandalise

Consultora em design

Setembro de 2020

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 Secretaria Nacional de Segurança Pública do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SENASP/MJSP), cujo objetivo inicial era contribuir para aumentar a eficiência na identificação e investigação de pessoas desaparecidas.

Além disso, por meio da participação no processo e experimentação de metodologias, o projeto visa a apoiar o desenvolvimento de competências da equipe participante. Dessa forma, se juntaram à equipe de projeto integrantes da Subsecretaria de Planejamento e Orçamento da Secretaria Executiva também do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SPO/SE/MJSP).

O desenvolvimento e implementação do projeto, focado no serviço de registro de pessoas desaparecidas, tem como um dos objetivos contribuir para o **ODS 16 – Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.**

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

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

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

2. TRABALHO DESENVOLVIDO

2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

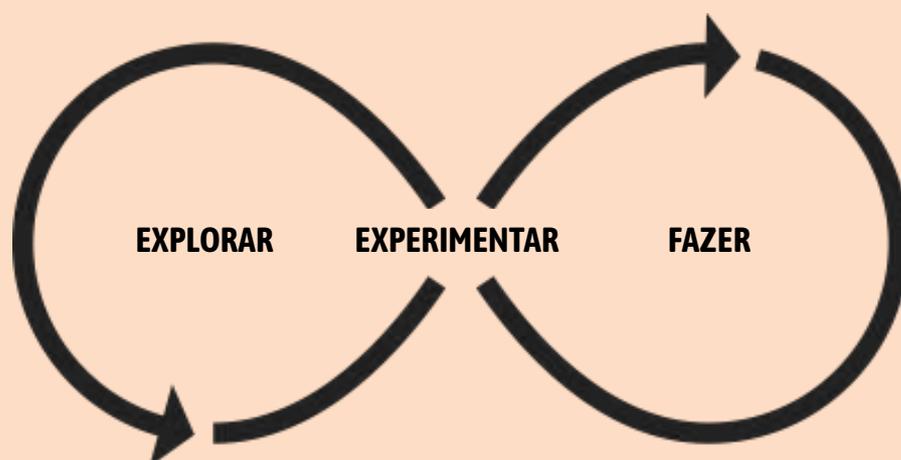
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

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

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



+



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

Ciclo 1: foco em explorar

1. Preparação:
contexto do problema

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

3. Pesquisa com pessoas impactadas

4. Síntese dos achados

5. Apresentação de insights

**Ciclo 2:** foco em fazer

6. Preparação:
inspirações e ideias iniciais

7. Foco:
conceito e protótipos

8. Testes com pessoas que importam

9. Síntese:
consolidação de resultados

10. Apresentação final e aprendizados

Metáfora do mergulho aplicada aos dois ciclos de imersão ágil.

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

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

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

2.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

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

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

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

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

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

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



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

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

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



Exemplo de páginas do diário de bordo.

Complementar ao diário de bordo enquanto instrumento de gestão do conhecimento e reflexão, tivemos a iniciativa da **Rádio Janela** com o objetivo de socializar os aprendizados de forma mais dinâmica. Trata-se da gravação e compartilhamento de um áudio curto após cada atividade, para que o restante da equipe do GNovo – 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 GNovo.

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, ainda seguindo.

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

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

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

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

OBJETIVO 1: Preparação do teste dos protótipos desenvolvidos

OBJETIVO 2: Aplicação do teste

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

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

OBJETIVO 5: Realização da Oficina de avaliação do processo

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

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

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

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

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

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

PREPARAÇÃO

Organização do trabalho para os testes

Criação

- Desenho dos protótipos
- Elaboração de roteiros

Planejamento

- Agendamento/recrutamento
- Divisão de papéis da equipe

Orientação

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

Sexta-feira, 21/08

Gravação dos vídeos e produção das mensagens de WhatsApp – GNova + SENASP

Segunda, 24/08

Envio de mensagens de WhatsApp para agentes de Segurança Pública – SENASP
Agendamento de entrevistas com familiares – SENASP

Terça, 25/08

Envio de orientações para condução de testes e coleta de aprendizados – GNova

Quarta e quinta, 26 e 27/08

Condução de entrevistas com familiares – SENASP

Segunda, 31/08 - 15h30

Reunião de acompanhamento do preenchimento das fichas – GNova + SENASP

Slide com pontos da preparação.

OBJETIVO 2

Aplicação do teste

Atividade 1 – Testes

Após a preparação, aconteceu a aplicação do teste propriamente dito.

No caso do projeto em questão, o teste se deu em dois formatos: entrevistas com familiares e uma coleta de áudios com pessoas relevantes.

As entrevistas com familiares foram orientadas pela pergunta crítica *As etapas desenhadas fazem sentido para familiares?* e utilizaram o storyboard com o passo a passo do serviço proposto para coletar reações de pessoas com experiência prévia no processo.

Já a coleta de áudios foi dividida em duas partes. A primeira partiu da pergunta *Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados?*. Esse teste foi feito com chefes de polícia civil em todas as regiões do país, para quem foram enviadas por WhatsApp perguntas e o vídeo com o storyboard da proposta, contando o passo a passo e os bastidores.

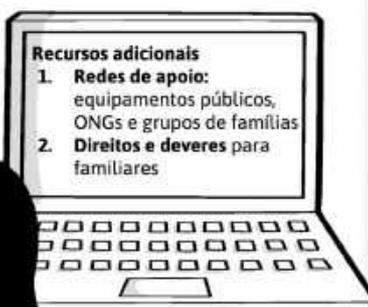
A segunda coleta de áudios foi orientada pela pergunta *O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?*. O teste também utilizou o envio de mensagens de WhatsApp, dessa vez para delegados de delegacias especializadas, com um vídeo apresentando um modelo de Boletim de Ocorrência sendo preenchido.

Nos dois casos, pedimos para que as pessoas enviassem suas respostas na forma de mensagens de áudio.

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

Passo 7: Acompanhamento

Para acompanhar o caso, a pessoa pode acessar um boletim periódico online e encontrar recursos adicionais de apoio.



No vídeo a seguir, você confere o passo a passo da jornada de um familiar ao registrar um desaparecimento. **Gostaríamos que, a partir dessa visualização, você nos envie, por meio de áudios aqui no WhatsApp mesmo, respostas às seguintes perguntas:**

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

7:54 PM

Sugerimos que você grave um áudio para cada pergunta com duração 2-3 minutos. A data limite para recebimento de contribuições é **sexta, 28 de agosto**.

7:55 PM

João Sigora



Captura de tela durante uma entrevista com familiar e trecho de mensagem enviada para chefias de polícia civil nos estados.

OBJETIVO 3**A partir dos resultados do teste, melhorar os protótipos de baixa fidelidade***Atividade 1 – Síntese*

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

Ao analisar as fichas de protótipos preenchidas, foram listados pontos de melhoria levantados pelas pessoas participantes. Os pontos foram organizados visualmente, com o agrupamento de questões similares e identificação de conexões entre elas. (anexo 3b)

Em seguida, as melhorias diretamente aplicáveis e factíveis foram incorporadas ao conceito (blueprint do serviço, disponível no anexo 3c). Outras melhorias, que necessitavam de recursos adicionais para incorporação, foram devidamente registradas como próximos passos para o projeto.

PONTOS CRÍTICOS DAS FAMÍLIAS

Pergunta crítica: As etapas desenhadas fazem sentido para familiares? [#funcionalidade]

Passo 1: Conhecimento do tema

Pontos críticos

Sugestões

Trabalho de prevenção nas escolas

Passo 2: Ocorre um desaparecimento

Passo 3: Informação sobre o que fazer

Pontos críticos

Ter um atendimento pelo 190 e ter a informação neste número do que a pessoa precisa fazer

Capacitação de profissionais do 190 para orientarem sobre o que fazer

Saber o que fazer, o que levar quando for na delegacia registrar o BO é muito importante.

Passo 4: Chegada na delegacia

Pontos críticos

Chegar lá já tendo algumas informações e ter uma pessoa preparada para recebê-lo(a).

Sugestões

Falar primeiro com um assistente social na delegacia antes de falar com o policial para registrar o BO.

PONTOS CRÍTICOS DOS ESTADOS

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

Passo 5: Atendimento

Pontos críticos

Em alguns estados, o BO online é a alternativa mais usada, sem necessidade de ida à delegacia.

Sugestões

Protocolo nacional tem que dizer qual é o mínimo que tem que ter nos registros de ocorrência

Banco de dados integrados

CPF como número de referência?

Passo 6: Orientações dos próximos passos

Pontos críticos

Material com orientações é uma inovação

Integração com redes de apoio é praticamente inexistente (Ex: CRAS, CREAS, Associações de Apoio para Famílias, ONGs)

Sugestões

PDF com próximos passos pode ser um padrão do MJ, para que a pessoa que registra online já receba as orientações

Banco de dados integrados

Uso de redes sociais

Passo 7: Acompanhamento

Pontos críticos

O procedimento de acompanhamento depende de iniciativas individuais dos policiais, sem que haja um padrão

Sugestões

Banco de dados integrados

Exemplos de páginas da síntese dos aprendizados, de acordo com diferentes públicos e com o passo a passo do serviço.

OBJETIVO 4**Identificação das ações prioritárias necessárias para implementação das mudanças***Atividade 1 – Recomendações*

Além dos pontos de melhoria listados e incorporados ao conceito, também identificamos ações necessárias para implementação das mudanças, que redigimos no formato de recomendações, junto com outros aprendizados relevantes relacionados aos próximos passos de desenvolvimento do projeto.

Elaboramos a lista de recomendações a partir de grupos temáticos e assuntos prioritários indicados nos testes.

Atividade 2 – Apresentação para dirigentes

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

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



PRINCÍPIOS

1. Não negar ou adiar atendimento
2. Profissionalizar e oferecer atendimento de qualidade para familiares
3. Considerar as etapas anteriores e posteriores ao registro como parte do serviço (pré-atendimento, acompanhamento, etc)
4. Respeitar o momento de fragilidade emocional das famílias e orientar a boa tomada de decisão
5. Não responsabilizar a família pelo desaparecimento
6. Não insinuar comportamento criminoso ou pejorativo em relação à pessoa desaparecida
7. Dar conhecimento aos familiares sobre seus direitos

G

2

Profissionalização do serviço



Falta interação maior com redes de apoio, CRAS, CREAS, Associação de Apoio para Famílias.

Há espaço para fortalecer a **consistência de procedimentos e informações** repassadas por variados órgãos públicos aos familiares.



Está muito enraizada nas pessoas e nas delegacias a questão das 24h. Capacitação é fundamental.

A **capacitação** é um pilar fundamental da proposta e elemento estratégico para garantir sua adequada implementação.

Recomendações de próximos passos

Parceria com a SEGEN para realização de capacitações

Mapeamento da rede de apoio em parceria com estados

Dar publicidade ao novo protocolo

G

Imagem de componente do conceito e recomendações.

OBJETIVO 5**Realização da Oficina de avaliação do processo***Atividade 1 – Avaliação do ciclo 1*

A avaliação foi realizada em duas atividades – primeiro sobre o ciclo 1 e depois sobre o ciclo 2 e o projeto como um todo. As duas atividades reuniram toda a equipe do GNova, discutindo sobre todos os projetos do Janela em paralelo.

A oficina sobre o ciclo 1 foi dedicada a entender os pontos de acerto e de melhoria das etapas iniciais do projeto, e foi dividida em atividades tanto de reflexão racional e objetiva quanto de reflexão de caráter mais emocional e subjetivo.

Começamos identificando 3 sinais de sucesso ao longo do ciclo. Depois, relembramos momentos marcantes do projeto – favorito, desespero, parceria e revelação. Em seguida, listamos o que funcionou e o que poderia ser melhor em relação a: relação com equipe parceira, gestão do projeto, metodologia e capacidades. Por fim, cada pessoa registrou o aprendizado de mais valor levaria para o ciclo seguinte.

Atividade 2 – Avaliação do ciclo 2 e do projeto como um todo

A segunda parte da avaliação compreendeu tanto uma reflexão sobre o ciclo 2 e quanto sobre o projeto como um todo.

Como preparação para a oficina, as pessoas gravaram áudios relatando 3 sinais de sucesso do ciclo 2, bem como 2 momentos marcantes (favorito e desespero).

A oficina, então, começou com o compartilhamento dos áudios enviados e uma breve discussão entre integrantes de diferentes projetos. Em seguida, a reflexão se voltou para a criação de sentido a respeito do projeto como um todo, novamente discutindo questões de relação com a equipe parceira, gestão do projeto, metodologia e capacidades. Por fim, refletimos sobre visões de futuro para o projeto, a partir de conversas sobre possibilidades de vínculos com a equipe parceira após o término do projeto.

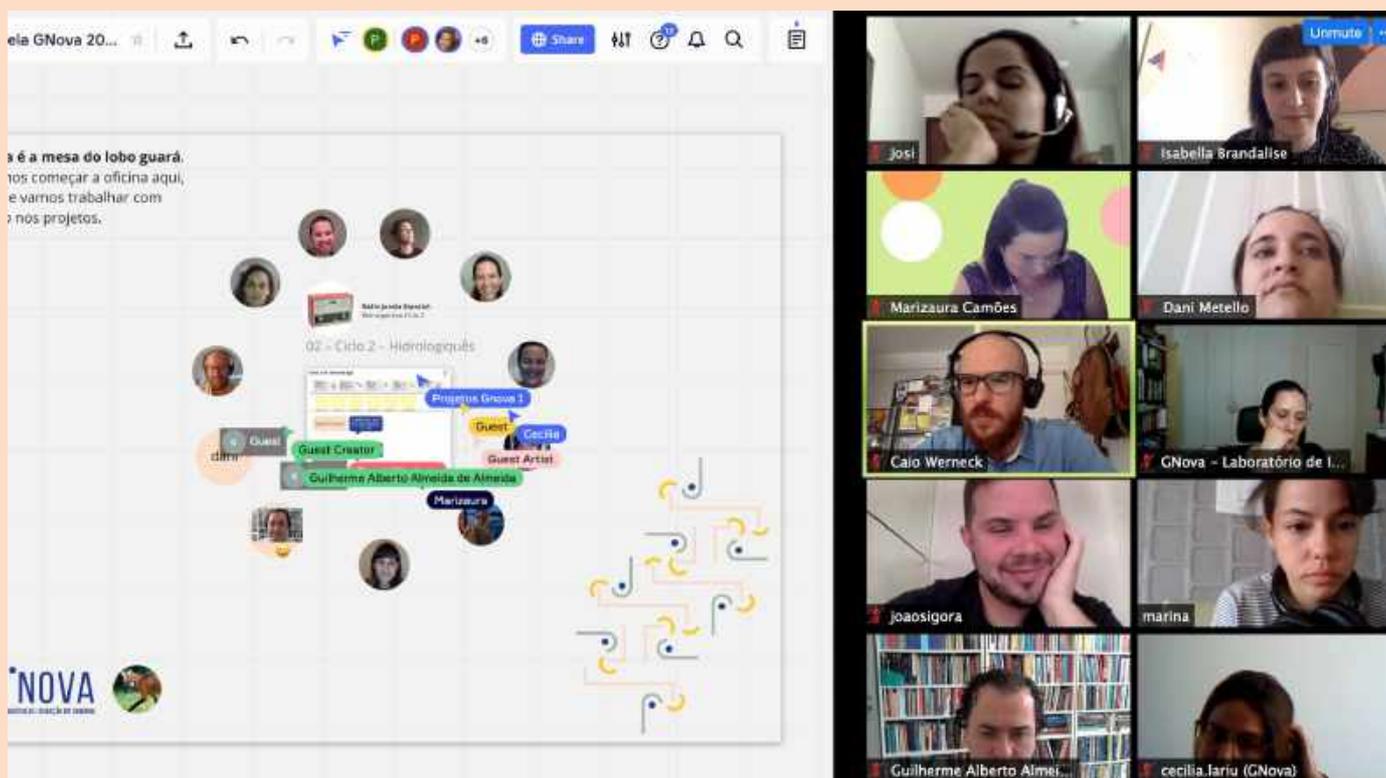
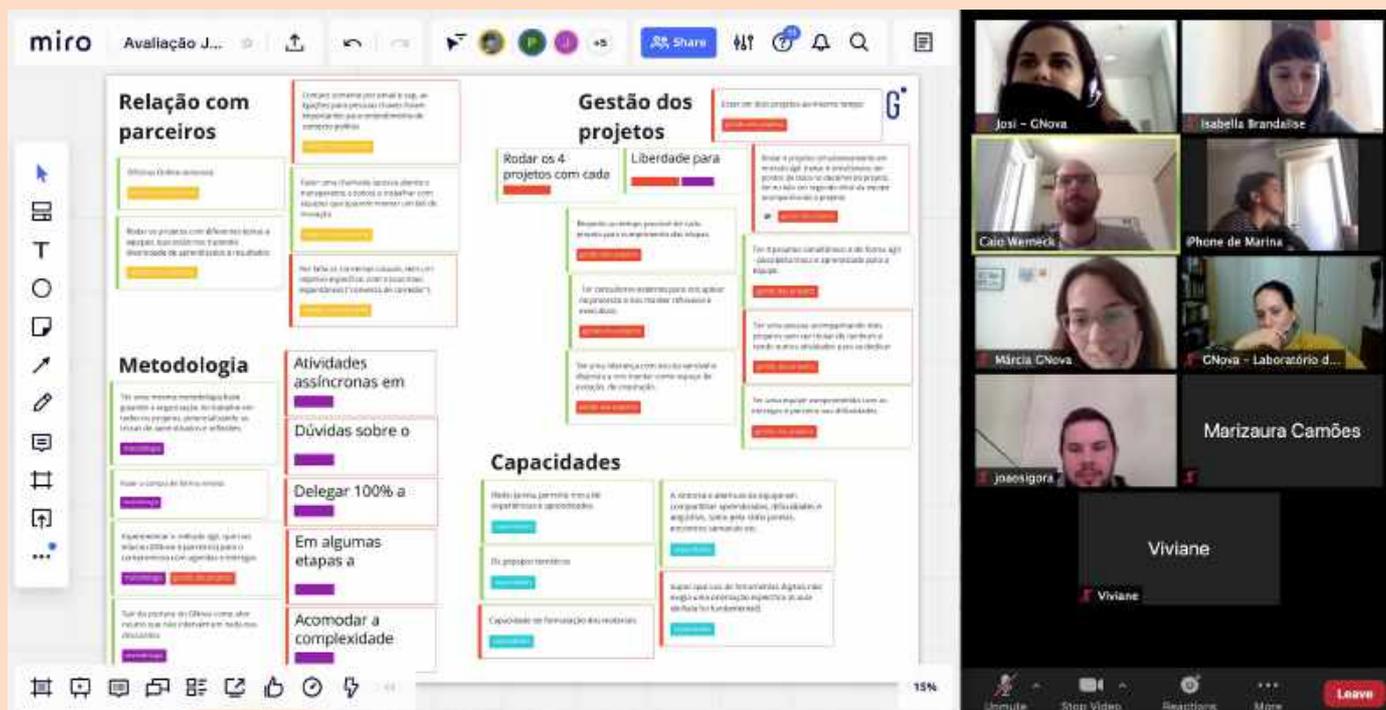


Imagem da oficina sobre o ciclo 1 e sobre o ciclo 2 e projeto como um todo.

3. RESULTADOS

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

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

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

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

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

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



Estruturação de serviço público de atendimento a familiares para **registro de desaparecimentos**, com foco no acolhimento e na profissionalização.

RECOMENDAÇÕES DE PRÓXIMOS PASSOS

Valor de uma orientação nacional

Traduzir a entrega para uma linguagem de segurança pública

Diálogo com os estados

Profissionalização do serviço

Parceria com a SEGEN para realização de capacitações

Mapeamento da rede de apoio em parceria com estados

Dar publicidade ao novo protocolo

Integração nacional

Prosseguir o desenvolvimento do modelo de BO que seja adequado à situação de desaparecimento

Estabelecer incentivos para os estados adotarem o padrão mínimo recomendado pela SENASP

Aprofundar os esforços para integração nacional de dados e informações sobre pessoas desaparecidas

Acolhimento às famílias

Priorizar desenvolvimento de materiais de orientação a famílias, tanto para o antes quanto para o depois do registro

Incorporar os princípios do serviço ao fluxo de capacitações para profissionais da segurança pública

Ao implementar mudanças no serviço, testar com familiares

Descrição do conceito e resumo das recomendações de próximos passos.

4. ANEXOS

- 4.1 ANEXO 1 – Alinhamento metodológico: preparação para o teste
- 4.2 ANEXO 2 – Fichas de protótipos
- 4.3 ANEXO 3a – Alinhamento metodológico: síntese
- 4.4 ANEXO 3b – Síntese
- 4.5 ANEXO 3c – Blueprint do serviço
- 4.6 ANEXO 4a – Alinhamento metodológico: apresentação
- 4.7 ANEXO 4b – Apresentação final
- 4.8 ANEXO 5a – Oficina de avaliação do ciclo 1
- 4.9 ANEXO 5b – Oficina de avaliação do ciclo 2 e do Janela

4.1 ANEXO 1 - Alinhamento metodológico: preparação para o teste

Agosto de 2020

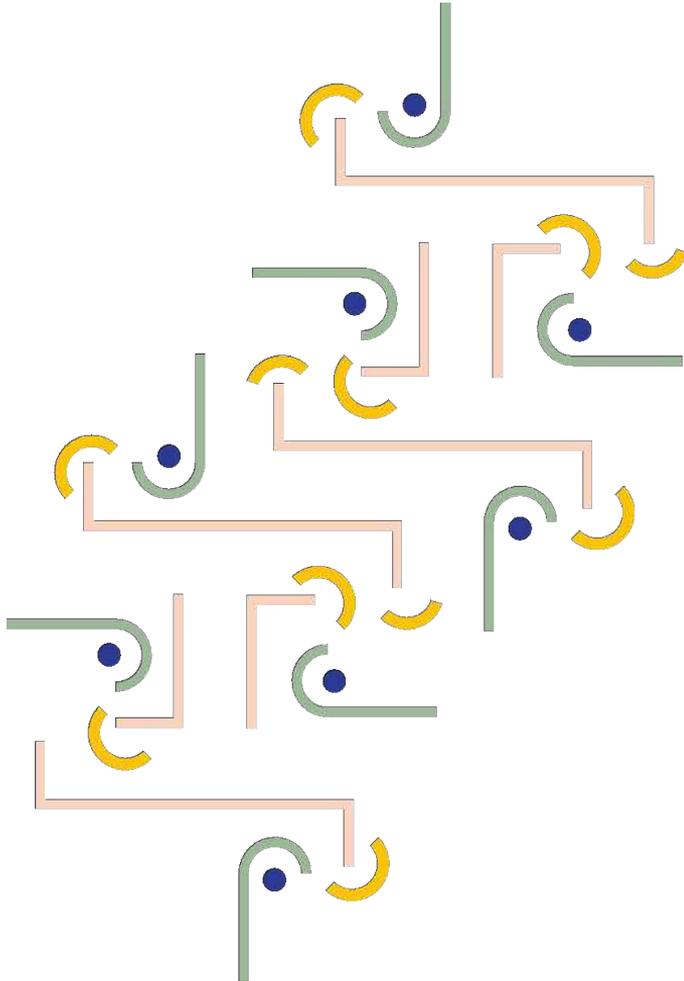
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil 2 #8 Testes

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

24/08,
9h30–10h30

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

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

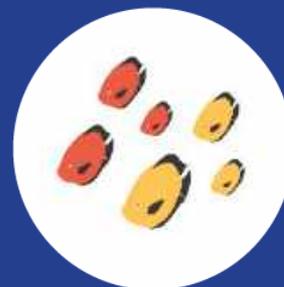
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

8.1 Roteiro de teste

8.2 Aplicação

8.3 Sistematização

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

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

8. TESTES com pessoas que importam

MISSÃO

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

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



Ficha de
protótipos

24/08 – 02/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

PREPARAÇÃO

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

ROTEIRO DE TESTE

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

APLICAÇÃO

- Realização de testes
- Preenchimento de fichas de aprendizado

SISTEMATIZAÇÃO

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

DICAS PARA A APLICAÇÃO DOS TESTES

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

ROTEIRO: Preparação para o teste



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

[#implementação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Storyboard com detalhamento dos bastidores

Com quem precisamos falar?

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

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

Coleta de áudios via WhatsApp

Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto	Apresentação do protótipo: envio de vídeo e imagens	Instruções para envio da contribuição (formato e prazo)
P1: Quais dos passos dessa história já acontecem na realidade de seu estado?	P2: O que seria mais desafiador na implementação dessa proposta?	P3: De que você sente falta nessa proposta?
P4: Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?	Agradecimento pelo tempo e colaboração.	–

FICHAS DE PROTÓTIPOS

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

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

Cóleta de áudios de zap (tipo de teste)
Nome de quem interagiu

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

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

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Perfil: Protótipo:

Maio a Agosto, 2020 / Janela GNova
Tipo de teste (entrevista, oficina, áudio de zap, etc)
Nome de quem interagiu

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

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

UTILIZE OS MODELOS A SEGUIR PARA SISTEMATIZAR CADA INTERAÇÃO

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

[Entrevistas]

Pergunta crítica: ...

[Oficina com especialistas]

Pergunta crítica: ...

[Simulação de processo]

Coleta de áudios de zap [tipo de teste]

Nome de quem interagiu

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

Perfil:

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

G

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Protótipo:

Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais

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

Nome de quem interagiu

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

G°

O que já acontece no estado da pessoa?

Desafios de implementação

Novos pontos

Comentários adicionais

Nome de quem interagiu

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

Perfil: Especialista da ASCOM

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



Incluir uma foto do teste, quando relevante

Protótipo: Documento simplificado

Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais

Nome de quem interagiu

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

O que funcionou?

O que surpreendeu?

O que não funcionou?

O que faria diferente?

Simulação do processo [tipo de teste]

Nome da etapa

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

Perfil de participantes:
Equipe ANA

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

G

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Protótipo

Roteiro para envio de mensagens de WhatsApp – 24/08

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais

Nome da etapa

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

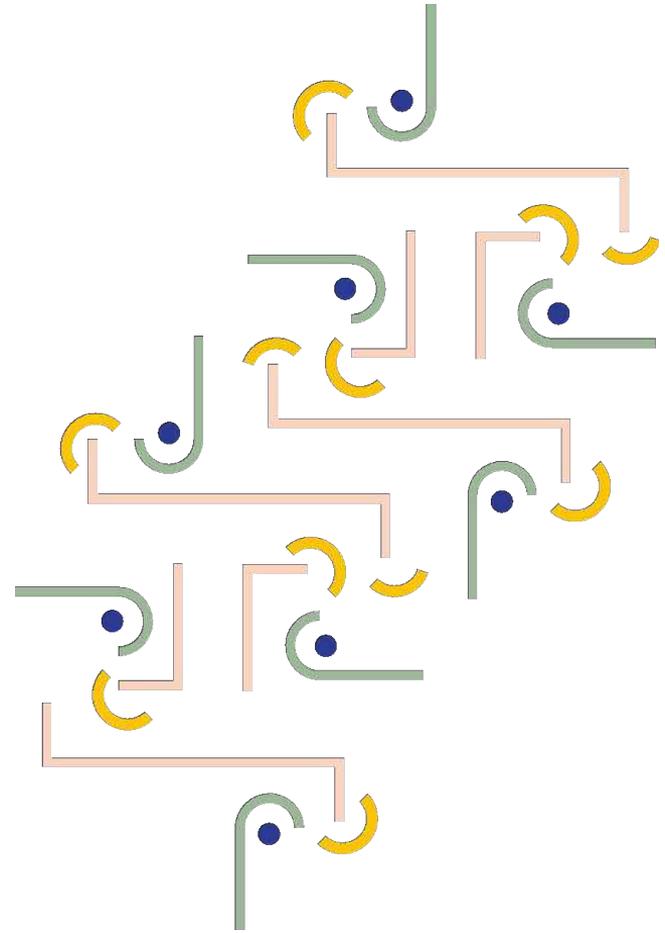
O que funcionou?

O que surpreendeu?

O que não funcionou?

O que faria diferente?

OBRIGADO!



G·NOVA



4.2 ANEXO 2 – Fichas de protótipos

Agosto de 2020

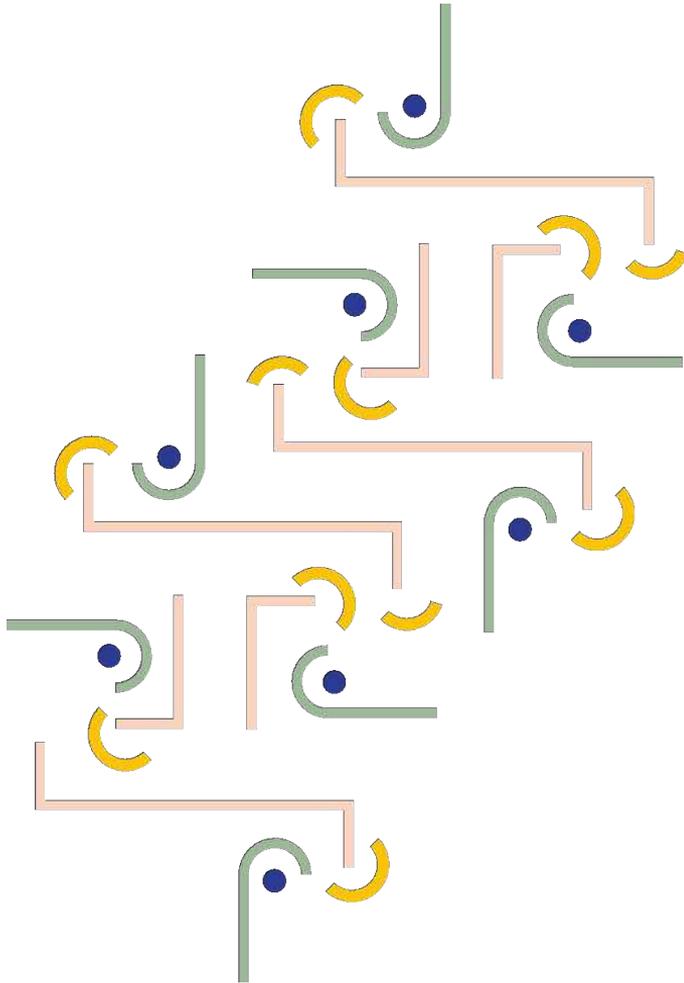
PROJETO PERSÉFONE

Ciclo de imersão ágil 2 #8 Teste

Fichas para sistematização
dos aprendizados dos testes

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



DICAS PARA A APLICAÇÃO DOS TESTES

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

SISTEMATIZAÇÃO DOS TESTES

Pergunta crítica 1: Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados?

[Coleta de áudios]

Pergunta crítica 2: As etapas desenhadas fazem sentido para familiares?

[Entrevistas]

Pergunta crítica 3: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?

[Coleta de áudios]

Pergunta extra: Qual a ressonância da nossa proposta com as discussões atuais sobre desaparecimentos?

[Mesa-redonda]

Pergunta crítica 1: Quais são os pontos críticos para que essa proposta seja factível na realidade dos estados?

[Coleta de áudios]

“É a nossa realidade hoje e acho que isso não tem volta: a maioria dos registros de ocorrência vão ser feitos virtualmente.”

Perfil: Delegado de polícia de SC

Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

O que já acontece em SC?

- Registro online em 71% casos, plataforma única

Desafios de implementação

-

Novos pontos

- Protocolo nacional tem que dizer qual é o mínimo que tem que ter nos registros de ocorrência
- PDF com próximos passos gerado pode ser um padrão do MJ, para que a pessoa que registra online já receba as orientações
- Podemos incluir o boletim de desaparecimento no envio periódico para Brasília, para um controle nacional (automatizado)
- Capacitação é fundamental (questão das 24h e 48h)

GERALDO

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

- O vídeo contraria em parte o que tá na lei do SUSP: ainda vai com aquela visão tradicional de ligar para o 190, ir pessoalmente na delegacia para registrar a ocorrência. Aqui em SC já não é mais assim: os registros têm que estar em uma plataforma única
- PC: 71% dos registros são na Delegacia Virtual, 29% em Delegacia de Polícia
- O protocolo nacional tem que dizer qual é o mínimo que tem que ter nos registros de ocorrência – formulário tem que ser completo, porque já é nossa realidade hoje e acredito que é um caminho sem volta: a maioria dos registros de ocorrência vão ser feitos virtuais
- Informativo físico: pdf gerado que pode ser um padrão do MJ, para que a pessoa que registra online já receba as orientações
- Capacitação é fundamental, até pq em regra aqui em SC o policial que está em atendimento ao público é um policial mais antigo. Quando comecei a trabalhar, 10 anos atrás, cheguei em delegacias e ainda tinha isso das 24h e 48h nas delegacias, mesmo não constando em lugar nenhum
- Não sei se existe uma plataforma nacional, mas aqui, quando ocorre um desaparecimento aqui, gera um alerta no sistema, independente do órgão onde ela for. Já temos que passar (diariamente ou semanalmente) os registros de ocorrência (pelo menos CVLI) para Brasília, então poderia incluir o boletim de desaparecimento, para um controle nacional. Depois de um prazo, poderia saber qual a diligência que foi feita. Quanto mais automatizado, melhor, porque evita horas de trabalho manual.

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

“Mais desafiador seria os estados se unirem com um objetivo comum, teria que ser um boletim de ocorrência padrão e um banco de dados integrados.”

Perfil: Policial civil e representante de ONG de crianças desaparecidas

Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

O que já acontece no estado da pessoa?

- "Está muito enraizado nas pessoas e nas delegacias o fato de esperar 24h para fazer um boletim de desaparecimento"

Desafios de implementação

- Os estados se unirem com objetivo comum, boletim padrão e banco de dados integrados

Novos pontos

- Incentivar mais pais e responsáveis a fazer desde pequenos a carteira de identidade das crianças

- Sistema em hotéis, rodoviárias e aeroportos que, quando colocasse o CPF da pessoa, apareceria um alerta se a pessoa está desaparecida ou não, e informaria as autoridades locais

RUBENS

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

- "Está muito enraizado nas pessoas e nas delegacias o fato de esperar 24h para fazer um boletim de desaparecimento"
- Mais desafiador para implementar: os estados se unirem com objetivo comum, boletim padrão e banco de dados integrados
- Incentivar mais pais e responsáveis a fazer desde pequenos a carteira de identidade das crianças – lá na frente pode fazer falta
- Sugestão: sistema em hotéis, rodoviárias e aeroportos que, quando colocasse o CPF da pessoa, apareceria um alerta se a pessoa está desaparecida ou não, e informaria as autoridades locais

Coleta de áudios

JULIANA

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

G

No setor de descoberta de paradeiros, temos 4 policiais para 4 municípios. A carga é grande e o efetivo é muito pouco.

“A pessoa que tá com alguém desaparecido quer rapidez, mas infelizmente tudo é muito moroso.”

Perfil: Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro

Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

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

O que já acontece no RJ?

- A gente vê pouco isso de achar que tem que esperar 24h

- Desaparecimento pode ser registrado nas distritais; na delegacia de homicídios tem um setor especial de descoberta de paradeiros, que dá continuidade aos registros

- Perguntas "de praxe": roupa, se levou celular, se tinha RioCard, se levou cartão do banco ou documento, se já desapareceu antes, se tem problemas psiquiátricos, se é usuária de drogas, se tem envolvimento com tráfico

- Formulário padrão de características físicas, mas sem lugar para incluir foto

Desafios de implementação

- Efetivo muito pouco: 4 policiais para 4 municípios, carga grande

- Sala reservada: não tem estrutura; é o próprio policial que recepciona a testemunha e leva para a sala do setor, com outros 2, 3 policiais (todos lá trabalham com o tema e podem ajudar no registro da ocorrência)

- Periodicidade mínima: a gente dá uma cópia do RO e o telefone, e pede para a pessoa entrar em contato caso aconteça alguma coisa. Para entrar em contato com todo mundo com uma periodicidade muito grande, é complicado.

Novos pontos

- Sinto falta dos órgãos mais interligados: a digital não deveria ser por estado, deveria ser igual CPF – banco nacional, entrada não identificada nos hospitais (e IML) deveria ser comunicada à delegacia, não tem nada no sistema

- O sistema todo é falho: se meu desaparecido foi para outro estado, não tem ligação estadual para eu saber

Comentários adicionais

- A pessoa que tá com alguém desaparecido quer rapidez, mas infelizmente tudo é muito moroso. se tivesse algum acesso mais rápido a essas informações, facilitaria muito

JULIANA

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

- a gente vê muito pouco isso de acreditar que tem que esperar 24h, a família naturalmente espera e procura delegacia no dia seguinte
- no RJ, desaparecimento pode ser registrado nas distritais e na nossa delegacia de homicídios tem um setor especial de descoberta de paradeiros, que dá continuidade a aqueles registros que foram feitos nas distritais
- o que acontece é que são 4 policiais pra dar continuidade aos registro de desaparecimentos que acontecem em 4 municípios (efetivo muito pouco)
- sala reservada é complicado, pq a própria delegacia não tem estrutura pra isso. é o próprio policial que recepciona a testemunha e a gente vai com a pessoa para a sala do setor. lá tem 2,3 policiais do setor. separadamente é complicado, mas acho que não tem muito problema, pq todos lá trabalham com desaparecimento e se interessam por saber o que aconteceu e até ajudar na confecção da ocorrência.
- a gente já faz perguntas de praxe: roupa que tava usando, se levou celular, se tinha RioCard, se usou cartão do banco e se levou, se levou documento, se já desapareceu antes, se tem problemas psiquiátricos, se é usuária de drogas, se tem envolvimento com tráfico)
- muitos desses desaparecimentos a gente sabe que é homicídio / muitos têm envolvimento com tráfico e a família fica na esperança de recuperar aquele corpo / depois de algum tempo de fazer o registro, a família comenta que "foi pego e foi morto", mas não sabe em que localidade que tá
- outra coisa que acontece muito é que a pessoa desapareceu e vai anos depois na delegacia porque precisa de INSS, deixou filhos, mas não sabe que tem que ir na justiça pedir uma declaração de ausência
- no nosso sistema já tem o formulário padrão de características físicas (se tem tatuagem), mas não tem lugar para incluir foto
- a gente dá uma cópia do RO e o telefone do setor, a gente pede para a pessoa entrar em contato caso aconteça alguma coisa

JULIANA

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

- no RJ, maioria dos desaparecimentos são meninos que fugiram de casa, pessoas com problemas psiquiátricos que saíram e rapazes com envolvimento com tráfico que desapareceram
- crianças graças a deus é raro. quando é criança, a gente já tem essa orientação pra família de procurar o conselho tutelar
- periodicidade mínima: a gente costuma entrar em contato e pede pra família entrar em contato se tiver uma novidade. se a gente sabe de alguma coisa, a gente entra em contato com a família.
- falta muito: entra alguém em hospital sem identificação e deveria ser informado à polícia / às a pessoa sofreu acidente e tá no hospital sem identificação / a gente manda ofício pra sec de saúde e fica sabendo meses depois / se tivesse isso de: entrou alguém no hospital, a assistência social já informa a delegacia pra saber se tem algum desaparecido com essas características, ajudaria muito / quem são as pessoas mortas no IML sem identificação, demora
- o sistema todo é falho / se meu desaparecido foi para outro estado, não tem ligação estadual para eu saber /
- eu mesma um tempo atrás veio uma sra procurar não sei se uma irmã ou uma mãe e não tinha nada. inclusive acessei até o cadastro de pessoas desaparecidas, até mandei mensagem pra vocês e não tive nenhum tipo de resposta. às vezes a gente tenta, mas o que a gente tem para ajudar ainda é muito pouco.
- a gente pede pra pessoa postar em rede social, porque ajuda muito
- a resposta que a gente tem é muito pouca. mando ofício para o banco, que manda para o jurídico. mando pra sec de saúde, mas demora. pra um telefone, preciso de ordem judicial, que demora.
- a pessoa que tá com alguém desaparecido quer rapidez, mas infelizmente tudo é muito moroso. se tivesse algum acesso mais rápido a essas informações, facilitaria muito
- sinto falta dos órgãos mais interligados: a digital não deveria ser por estado, deveria ser igual CPF – banco nacional, entrada não identificada nos hospitais (e IML) deveria ser comunicada à delegacia, não tem nada no sistema
- periodicidade mínima: isso não existe, não tem material humano pra isso. são 4 policiais para 4 municípios, cada um fica com uma carga grande. é muito complicado/trabalhoso. pra entrar em contato com todo mundo com uma periodicidade muito grande, é complicado.

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

“A pessoa é orientada dos próximos passos mas sem distribuição de material impresso.”

Perfil: Inspetor de Polícia – PCERJ

Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

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

O que já acontece no RJ?

- Trabalhamos na polícia civil a partir do passo número 4, atendimento na delegacia; passo 5 feito conforme demonstrado; passo 6 em parte pois a pessoa é orientada dos próximos passos mas sem distribuição de material impresso; passo 7 é realizado via telefonema ou presencial, não há sistema online

Desafios de implementação

- Recursos financeiros e material humano

Novos pontos

- Integração entre os Estados, o fato de cada Estado ser um órgão expedidor de documento de identificação é um grande desafio. Em tese, uma pessoa pode ter, legalmente, mais de 20 registros civis válidos no território nacional

Comentários adicionais

-

“Os desafios seriam a capacitação dos agentes envolvidos no processo e a aquisição ou desenvolvimento das soluções tecnológicas.”

Perfil: PCAP

Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

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

O que (não) acontece no AP?

- Em relação ao passo 1, não há campanhas específicas para divulgação do tema
- Em relação ao atendimento do 190, não temos a informação se há capacitação específica, uma vez que tal atendimento é realizado por instituição não vinculada à Polícia Civil (CIODES, vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública).
- Também não é de nosso conhecimento a existência de rede de apoio específica;
- No passo 4, não há delegacia especializada. No Amapá, existe delegacia de menores vítimas, de infratores, de mulheres, idosos, porém, o desaparecimento pode ser registrado em qualquer delegacia e a apuração dependerá das circunstâncias do acontecimento e dos atributos do desaparecido, assim como, do local onde o fato ocorreu. Desta forma, não há atendimento em sala separada.
- No passo 5, não check list para os procedimentos de desaparecimento. Porém, o sistema de registros adotado pela PC AP (PPE) possui campos obrigatórios.
- Não há materiais impressos para entregar aos familiares;
- Não há boletim periódico para acompanhamento;

Desafios de implementação

- Os desafios seriam a capacitação dos agentes envolvidos no processo e a aquisição ou desenvolvimento das soluções tecnológicas.

Novos pontos

- A interligação de informações com a Polícia Federal, uma vez que o Amapá situa-se em região de fronteira, e órgãos de fiscalização de embarcações, vez no Amapá as embarcações são um meio de transporte muito utilizados.

PAULA

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

Questão 1

Em relação ao passo 1, não há campanhas específicas para divulgação do tema. Em relação ao atendimento do 190, não temos a informação se há capacitação específica, uma vez que tal atendimento é realizado por instituição não vinculada à Polícia Civil (CIODES, vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública). Também não é de nosso conhecimento a existência de rede de apoio específica;

No passo 4, não há delegacia especializada. No Amapá, existe delegacia de menores vítimas, de infratores, de mulheres, idosos, porém, o desaparecimento pode ser registrado em qualquer delegacia e a apuração dependerá das circunstâncias do acontecimento e dos atributos do desaparecido, assim como, do local onde o fato ocorreu. Desta forma, não há atendimento em sala separada. No passo 5, não há check list para os procedimentos de desaparecimento. Porém, o sistema de registros adotado pela PC AP (PPE) possui campos obrigatórios. Não há materiais impressos para entregar aos familiares; Não há boletim periódico para acompanhamento;

Questão 2

Os desafios seriam a capacitação dos agentes envolvidos no processo e a aquisição ou desenvolvimento das soluções tecnológicas.

Questão 3

A interligação de informações com a Polícia Federal, uma vez que o Amapá situa-se em região de fronteira, e órgãos de fiscalização de embarcações, vez no Amapá as embarcações são um meio de transporte muito utilizados.

“O maior desafio é a disseminação desse POP no interior, visto que é um tema tratado com descaso; o desaparecimento é um trabalho social da polícia e demanda muita atenção para as famílias.”

Perfil: Coordenadora do Núcleo de Desaparecidos da PC de MT, vinculado à DHHP de Cuiabá

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



Protótipo: Vídeo de storyboard com bastidores do processo

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

O que já acontece no MT?

- todos os passos, menos o primeiro e o sexto no sentido completo
- só tem as campanhas que a própria mídia faz (reportagens, matérias)
- não entregam materiais impressos (só o cartaz), as orientações são só verbais
- há divulgação em redes sociais: insta (mais de 1.4k), fb (mais de 20k), orientação a divulgar o telefone só da delegacia https://linktr.ee/desaparecidosdhp_pmt

Desafios de implementação

- disseminação desse pop no interior, visto que é tratado com descaso, falta de pessoal, o desaparecimento é um trabalho social da polícia e demanda muita atenção para as famílias

Novos pontos

- falta interação maior com redes de apoio, cras, creas, associação de apoio para famílias (aqui em cuiabá não temos, não temos para onde enviar as pessoas), não temos convênio nem com universidades para fazer apoio psicológico

Comentários adicionais

- quando um familiar desaparece na região metropolitana a orientação por qualquer unidade policial é procurar o núcleo e lá já tem uma sala reservada e eles preenchem formulário que está vinculado a um banco de dados estadual da PJC-MT (sistema que se chama Hábitos)
- é tudo online

ANA

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

- escritã, cuiabá e várzea grande
 - todos os passos acontecem aqui, menos o primeiro e o sexto no sentido completo
 - não temos campanhas, as campanhas que temos são as que a própria mídia faz (reportagens, matérias)
 - sexto passo: não entregamos materiais impressos (só o cartaz), e orientações verbais, e divulgamos em redes sociais.
 - temos insta (mais de 1.4k), fb (mais de 20k), telefone só da delegacia
 - desafio: disseminação desse pop no interior, visto que é tratado com descaso, falta de pessoa, o desaparecimento é um trabalho social da polícia e demanda muita atenção para as famílias.
 - falta interação maior com redes de apoio, cras, creas, associação de apoio para famílias (aqui em cuiabá não temos, não temos para onde enviar as pessoas), não temos convênio nem com universidades para fazer apoio psicológico; senti falta dessas interações
 - quando a pessoa chega na delegacia, ela é orientada a procurar o núcleo de pessoas desaparecidas, lá nós conversamos e fazemos várias perguntas. agora temos um banco de dados estadual, alimentado por um sistema que se chama hábitos – perguntas sobre características físicas (listou várias no áudio). a chance de encontrar corpo sem identificação é grande, a gente usa esses dados para fazer confronto. agora é tudo online: quando a gente lança, vai automaticamente para o site de pessoas desaparecidas e quando ela é localizada já sai dali e gera um cartaz (na ocorrência também gera um cartaz).
 - vou mandar o resumo do andamento / todos atendimento tem que ser instaurados como auto de investigação preliminar
 - Qdo um familiar desaparece na região metropolitana a orientação por qquer unidade policial é procurar o nucleo e la já tem uma sl reservada e eles preenchem esse formulário q esta vinculado a um banco de dados estadual da PJC-MT:
- <https://desaparecidos.pjc.mt.gov.br/> <http://www.pjc.mt.gov.br/noticia.php?id=22492> / <https://www.facebook.com/desaparecidosdhppmt> / <https://linktr.ee/desaparecidosdhppmt>

Pergunta crítica 2: As etapas desenhadas fazem sentido para familiares?

[Entrevistas]

Entrevista

VILMA

Pergunta crítica: As etapas desenhadas fazem sentido para familiares? [#funcionalidade]

G

“A família num primeiro momento não quer saber de protocolo. Ela quer ser acolhida, ela está muito ansiosa.”

Perfil: mãe de desaparecida e representante de ONG no tema

Protótipo: Storyboard (vídeo e slides)

Passo 1: Conhecimento do tema

- O que funcionou?

Ter a informação no metrô sobre o fato de não precisar esperar 24h

- Sugestões

Seria bom ter isso no ônibus, no metrô, em lugares de grande circulação. Colocar essas informações nos canais de TV aberta. Campanha nacional para sensibilizar a sociedade sobre o tema.

Passo 3: Informação sobre o que fazer

- O que funcionou?

Ter um atendimento pelo 190 e ter a informação neste número do que a pessoa precisa fazer.

- Sugestões

Capacitação de profissionais do 190 para orientarem sobre o que fazer

Passo 4: Chegada na delegacia

- O que funcionou?

Chegar lá já tendo algumas informações e ter uma pessoa preparada para recebê-lo(a).

- Sugestões

Falar primeiro com um assistente social na delegacia antes de falar com o policial para registrar o BO.

Roteiro de perguntas para familiares

Muito obrigada pela sua participação, sua experiência é muito importante para nós. Esse é um projeto do Ministério da Justiça em parceria com o GNova – Laboratório de Inovação em Governo para aperfeiçoar a Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas. Gostaria de pedir permissão para gravar a conversa.

Gostaríamos de apresentar um vídeo que conta um passo a passo (slides) de um caso de desaparecimento para coletar reações suas sobre pontos de melhoria no processo de registro.

Perguntas:

1. As etapas representadas na história fazem sentido para você?
2. Quais passos dessa história aconteceram de fato na sua jornada de registro do desaparecimento?
3. Na sua opinião, o que traz mais valor nessa proposta? Algo chama mais a atenção?
4. De que você sente falta nessa proposta?
5. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Agradecemos imensamente a sua participação. A sua contribuição será usada somente para os fins desta pesquisa e não será compartilhada fora do projeto.

Anotações gerais

“Se isso acontecer, será um passo muito importante para as famílias. Fiquei até emocionada.”

“Como esse projeto seria incluído na delegacia? Vai ter um treinamento para esses órgãos? Para o policial aprender a lidar com o social?”

“Sites de governo geralmente exigem cadastro, senha... e às vezes a gente não consegue se cadastrar.”

“Há 28 anos atrás, nenhum atendimento foi direcionado a tentar me ajudar ou me orientar naquele momento. A orientação era esperar 24h.”

“A família num primeiro momento não quer saber de protocolo. Ela quer ser acolhida, ela está muito ansiosa. Às vezes a gente não tem como responder direito naquele momento, a gente quer ser ouvido. Depois que as coisas se acalmarem, aí a gente pode aderir ao protocolo.”

“CREA e serviços tutelares geralmente não atendem esses casos atualmente.”

Anotações gerais

- Deveria ter divulgação sobre o problema, com campanha para o conhecimento, a nível nacional;
- O problema vivenciado foi com relação a orientação deficitária, sem preparação dos policiais, falta de conhecimento, esteriótipos;
- Necessidade de protocolo;
- O passo a passo pode ser uma ferramenta forte, mas vai depender do policial que atender;
- As coisas somente mudarão com iniciativa pública;
- Presença de assistente social nas delegacias;
- USP - projeto de banco genético de pessoas desaparecidas, projeto encerrou por falta de verbas (Projeto Caminho de Volta).
- A política pública precisa sempre ser aperfeiçoada para ser consolidada e ter continuidade;
- Sugere que o MMFDH ouça as organizações não governamentais sobre desaparecidos;
- Sugere também a articulação entre os níveis de governo, a fim de que as informações sobre pessoas desaparecidas sejam cruzadas, tende em vista não haver padrão nos desaparecimentos.

Anotações gerais

1. As etapas representadas na história fazem sentido para você?

Acho super bacana o trabalho. Super legal e confessa que ficou meio emocionada, se acontecer será um passo muito grande e ferramenta muito bem usada pelas famílias. Adiantando sobre a divulgação, tem duas observações a fazer. Como seria esse projeto incluso nas delegacias? Vai existir um treinamento especializado para esses órgãos? Os policiais vão aprender a lidar no social e não no criminal como estão acostumados? Como que um familiar vai conseguir ter acesso a essa rede, sendo que muitas vezes ele nem tem acesso a internet. A Joana já é uma pessoa mais instruída. Leu no metro, o pai comentou e ela lembrou. As pessoas em geral se atentam ao que é interessante p elas. A rede pública que poderia colocar esse tipo de campanha? Normalmente o site do governo tem que cadastrar, senha, e quando vc recomeça ele não reconhece a senha. Tentativa de um cadastro nacional, foram disponibilizadas algumas senhas, depois CPF e muitas vezes não consegue cadastrar direito. Acho que no primeiro momento da campanha deveria fazer um lançamento nacional televisivo, para as pessoas receberem melhor a informação. Divulgar que existe o problema, que o MJSP e MMFDH estão fazendo campanha de sensibilização com a sociedade e os canais disponíveis para que possam conhecer. Campanha a nível nacional. Sobre a ferramenta que o governo vai utilizar.

2. Quais passos dessa história aconteceram de fato na sua jornada de registro do desaparecimento?

Quando minha filha desapareceu era tudo muito novo, até nas próprias delegacias. O procedimento era que tinha que aguardar 24 horas, várias tentativas de idas e vindas, nenhum atendimento me orientou sobre aquele momento. Até hoje, as pessoas que estão a frente das delegacias, especializadas ou não, não estão preparadas para esse trabalho. É um trabalho social, eles precisam estar preparados para esse tipo de atendimento. Já vem pondo adjetivo na pessoa sem que ele nem tenha conhecimento do assunto. Por isso eu digo, se não tiver um treinamento, protocolo para seguir, na polícia miliar ou civil. Primeiro campanha de divulgação com os atendentes já treinados e cientes dos protocolos que terão que utilizar. Pq sabemos que nem todos aderem ao protocolo. É sempre uma hierarquia é muito grande, a família acaba sendo menosprezada. Num primeiro momento a família não que r saber de protocolo. A família quer saber que a pessoa vai querer atender. Agora que a sra me contou sobre a sua história nos vamos seguir o protocolo. A família quer resultados imediatos. A ansiedade é tanta, tanta, que não tem condição de explicar o que aconteceu naquele momento. Em desaparecimentos recentes, é uma ferramenta forte que pode ajudar muito. Desde que a pessoa que atenda esteja treinado, esteja disposto a ouvir e seguir ao protocolo. Nesses anos todos todas as vezes a conversa é sempre a mesma. A primeira porta de entrada é o B.O. Não consegui fazer pq tenho que aguardar.

3. Na sua opinião, o que traz mais valor nessa proposta? Algo chama mais a atenção?

Passo 1: iniciativa dizendo que não precisa esperar 24 horas.

Passo 3: atendimento bacana.

Se conseguir que isso seja seguido será maravilhoso. Vai ultrapassar muitas barreiras e será até mais rápido. 190 manda se dirigir a uma delegacia. CREAS e conselho tutelar só atende se for menor de idade

“É um momento confuso, doloroso, você não sabe muito bem o que fazer. Saber quais são os próximos passos torna as coisas um pouco mais fáceis. O que fazer primeiro?”

Perfil: filho de pessoa desaparecida

Protótipo: Storyboard
(vídeo enviado antes e slides)

Passo 1: Conhecimento do tema

- O que funcionou?

Fundamental ter um trabalho de prevenção, um trabalho para informar as pessoas o que fazer no caso de desaparecimento.

- Sugestões

Trabalho de prevenção nas escolas.

Passo 3: Informação sobre o que fazer

- O que funcionou?

Saber o que fazer, o que levar quando for na delegacia registrar o BO é muito importante.

Passo 5: Atendimento

- O que funcionou?

Ter um espaço mais reservado para o atendimento das famílias nas delegacias é muito positivo.

Passo 6: Orientações dos próximos passos

- O que funcionou?

Saber quais são os próximos passos é fundamental. Receber essa orientação nas delegacias torna as coisas um pouco mais fáceis para os familiares.

Passo 7: Acompanhamento

- O que funcionou?

Saber o status do desaparecimento é muito importante. Passa a impressão de que o caso está sendo de fato acompanhado, e não deixado de lado.

Passa a mensagem de “não esquecemos de vocês”.

- O que não funcionou?

Qual a pertinência de um feedback mensal? No início, 1 mês é um tempo enorme. Mas, ao longo dos anos, talvez seja excessivo. De todo modo, manter uma regularidade de feedback é importante.

Comentários adicionais

- Fez 2 BOs
- Integração com hospitais

Pergunta crítica: As etapas desenhadas fazem sentido para familiares? [#funcionalidade]

Roteiro de perguntas para familiares

Muito obrigada pela sua participação, sua experiência é muito importante para nós. Esse é um projeto do Ministério da Justiça em parceria com o GNova – Laboratório de Inovação em Governo para aperfeiçoar a Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas. Gostaria de pedir permissão para gravar a conversa.

Gostaríamos de apresentar um vídeo que conta um passo a passo (slides) de um caso de desaparecimento para coletar reações suas sobre pontos de melhoria no processo de registro.

Perguntas:

1. As etapas representadas na história fazem sentido para você?
2. Quais passos dessa história aconteceram de fato na sua jornada de registro do desaparecimento?
3. Na sua opinião, o que traz mais valor nessa proposta? Algo chama mais a atenção?
4. De que você sente falta nessa proposta?
5. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Agradecemos imensamente a sua participação. A sua contribuição será usada somente para os fins desta pesquisa e não será compartilhada fora do projeto.

Anotações gerais

Patrícia:

- Percepção de que a estória contada faz “total” sentido;
- Trabalho de prevenção: “O que posso fazer para evitar? O que posso fazer para uma pessoa com problema psiquiátrico?”;
- Fez o B.O. no dia seguinte ao desaparecimento e após o registro não recebeu orientação sobre os próximos passos;
“Quando fui na delegacia fazer o B.O., na hora do nervosismo, eu não sabia dar muita informação, apenas o nome completo dela.”;
- Próximos passos: importante para a família saber quais serão os próximos passos a serem dados;
“A família está sofrendo!”
“O que faço primeiro? Faço tudo de uma vez?”
“O familiar fica perdido!”
“O que a polícia pode fazer para me ajudar?”
- Percepção: “Descobri que não fazia diferença eu ir na delegacia, senti que estava atrapalhando alguém na DHPP.”;
- Preocupação sobre a proposta de acompanhamento: falta de tecnologia, recursos humanos, alta demanda - “será possível?”
- Preocupação: atenção especial junto aos hospitais - “Será que o hospital informa para a polícia sobre a existência de pessoa sem identificação?”
- Acompanhamento: percepção
“O nosso caso não foi esquecido!”
“Será precioso ter um feedback do andamento do caso, não sei se de mês a mês, mas é uma resposta de que estão olhando para o caso.”

Anotações gerais

“As etapas representadas nos slides fazem total sentido. Acho fundamental ter um trabalho de prevenção.”

“Um trabalho antes do desaparecimento, eu acho muito importante, um trabalho de prevenção, nas escolas.”

“Só foi feito um BO. Não tive a menor noção de quais seriam os próximos passos. Não sabia que tinha que ir à DHPP.” “Não fui orientado sobre quais seriam os próximos passos”. “É um momento confuso, doloroso, você não sabe muito bem o que fazer. “Saber quais são os próximos passos torna as coisas um pouco mais fáceis. O que fazer primeiro? Onde eu vou em seguida?” “Quando fui na DHPP, fui para um lugar mais privado.” “Eu ligava todo dia para o DHPP, para ter notícias. Até eu entender que isso não ia me ajudar em nada. Levei uns 3 meses para entender isso.”

“Percebo que ainda falta uma atenção maior aos hospitais”. “Será que os hospitais informam de fato à polícia sobre quem está lá sem identificação”.

“Existe um site da Secretaria de Saúde de SP, das pessoas internadas não identificadas. Mas eu fui lá e vi que havia duas pessoas lá nessa mesma condição, mas que não estavam no site. E estavam lá há mais tempo do que a pessoa que eu tinha visto no site”.

“Representa que a história não foi só um registro e depois foi esquecida. Dá a impressão de que estão olhando seu caso”.

“Hoje não temos nenhum feedback”. “Depois de 4 anos, ele ter me ligado para dizer ‘olha, eu estou com o caso da sua mãe’, foi incrível. Antes disso, só eu que ligava”.

Anotações gerais

- Gostou do trabalho preventivo, trabalho antes do desaparecimento muito "bacana", inclusive dentro das escolas;

- Não teve a menor noção dos próximos passos, após o registro do boletim;

- Não fez contato com o 190, foi direto a delegacia, não teve nenhum tipo de orientação;

- Procurou a polícia no dia seguinte ao desaparecimento da mãe;

- A orientação para os próximos passos facilita as providências a serem adotadas pela família;

- Foi possível dar um foco mais privativo ao atendimento em uma delegacia especializada;

- Os centros hospitalares fazem sua parte no caso de pessoas não identificadas:

Anotações gerais

1. As etapas representadas na história fazem sentido para você?

Sim. Total sentido. Eu acho que é bacana ter um trabalho de prevenção. A cartilha do MP onde mostra de que forma a gente pode prevenir, o que posso fazer para poder evitar, uma pessoa que tem problema psiquiátrico. Um trabalho antes do desaparecimento. Trabalho de prevenção é muito importante. Porque está muito dentro da nossa realidade. Não é mais fato que aparece em uma televisão ou filme. Está muito dentro da nossa realidade.

2. Quais passos dessa história aconteceram de fato na sua jornada de registro do desaparecimento?

Na verdade quando eu entrei em contato com a delegacia local só foi feito o BO. Eu não tive nenhum direcionamento. Nem sabia que tinha que registrar outra ocorrência no DHPP. Não fui destrutado mas também não fui orientado. Eu não tinha nem o RG dela. Eu não achei o RG dela no dia do desaparecimento. Eu não sabia o RG dela, na hora do nervoso só sabia dizer o nome dela. Não levei foto. Talvez seja pq foi uma coincidência muito grande. Talvez outros familiares possam ter levado. Eu precisava dizer que minha mãe estava desaparecida, façam alguma coisa. Não conseguia dizer mais nada. Tenhopouca lembrança do dia pq foi um choque muito grande.

3. Na sua opinião, o que traz mais valor nessa proposta? Algo chama mais a atenção?

Próximos passos a serem dados. A família não está muito bem equilibrada, é um momento muito confuso, doloroso, você não sabe muito bem o que fazer. Tendo os próximos passos parece que fica um pouco mais fácil.

4. De que você sente falta nessa proposta?

Eu tive uma pequena dúvida no momento que você fala em uma delegacia especializada. O slide que fala de um atendimento mais especializado, foi no momento que eu estava no DHPP. Foi o momento que a pessoa fez mais pergunta. Deu um enfoque em um espaço mais privativo. Se parece muito com o projeto que foi colocado. Cria expectativa do que a polícia pode fazer para me ajudar. Ligava todos os dias. Depois eu descobri que se ela tivesse algo para dizer ela iria me ligar. No sistema proposto para o retorno das informações, com a estrutura existente, não sei se eles conseguiriam dar um feedback mês a mês. Percebo que ainda falta uma atenção especial para os hospitais. Será que o hospital cumpre em informar a polícia? Clínicas particulares, centros de tratamento, hospitais em geral. Fui numa casa de repouso conceituada, se eles pegarem uma pessoa de rua eles cuidam da pessoa, chamam a policia para tirar as digitais e se não achar conseguem um nome para a pessoa para conseguir benefício. Se pegar uma clínica de má fé ela está pouco interessada em conseguir achar os familiares. Já fui em um hospital de pessoas não identificadas. Havia duas pessoas ali que estavam há mais tempo e não estavam no site. De que forma é atualizado? É levado a sério a situação?

5. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Ter um feedback representa que não foi apenas um registro e foi deixado de lado. Dá a impressão de que estão tendo cuidado com o seu caso. Eu tenho a impressão de que em qualquer lugar que a minha mãe tenha ido poderia apitar, avisando. Mesmo que a resposta seja negativa, considera importante.

“Assim como um prontuário médico, em que o doente tem direito de saber o que está acontecendo, a família tem direito a acompanhar o processo de busca.”

Perfil: mãe de pessoa desaparecida

Protótipo: Storyboard

Passo 1: Conhecimento do tema

- O que funcionou?

Extremamente importante para o desaparecido e para as autoridades

A lei busca imediata de crianças desaparecidas, nunca foi efetivada já tem 20 anos. Até hj a maioria dos casos de queixa é justamente as mães quando chegam nas delegacias recomenda-se esperar 24 horas, 48 e às vezes até 72 horas. Só que a maioria das mães são de baixa renda e não sabem disso.

- O que não funcionou?

- Sugestões

Passo 2: Ocorre um

desaparecimento

- O que funcionou?

- O que não funcionou?

- Sugestões

Enfatizar que em qualquer desvio de normalidade na rotina de uma pessoa, as autoridades devem ser imediatamente procuradas

Passo 3: Informação sobre o que fazer

- O que funcionou?

- O que não funcionou?

Nunca liguei para 190. É ineficaz e não orienta bem. Disque 100 também é ineficaz. Cadastro de Pessoas desaparecidas é desatualizado

- Sugestões

Capacitar a PM (190) e incluiria a guarda municipal na capacitação. Hoje a segurança presente (caso do RJ) é nosso maior aliado, pq junto eles tem assistente social. Importante a orientação de levar todos os documentos

Passo 4: Chegada na delegacia

- O que funcionou?

- O que não funcionou?

Delegacias despreparadas. A realidade do Brasil é que as delegacias, sem ser especializadas, não é isso. Não existe essa sala reservada, não existe bom atendimento.

- Sugestões

Capacitar as equipes, mesmo que não sejam de delegacias especializadas.

Passo 5: Atendimento

- **O que funcionou?**

- **O que não funcionou?**

- **Sugestões**

O registro de BO o detalhamento depende do policial. O checklist da delegacia especializada é maravilhoso. Tem campos que precisam ser preenchidos, nome CPF, endereço, lugar de desaparecimento. Nem todos tem campo para roupa.

Passo 6: Orientações dos próximos passos

- **O que funcionou?**

- **O que não funcionou?**

- **Sugestões**

Esse seria o ideal a ser alcançado. Essa é a queixa geral. Porque a maioria das mães de familiares de pessoas desaparecidas nunca tiveram retorno.

Passo 7: Acompanhamento

- **O que funcionou?**

- **O que não funcionou?**

- **Sugestões**

Igual prontuário médico, o doente tem direito de saber o que está acontecendo. E outra coisa a capacitação das pessoas que vão estar a linha de frente. Ter o cuidado e carinho e o cadastro único. Sem o cadastro único não existe essa política. Tem que ter o cadastro único dos desaparecidos.

Comentários adicionais

-

Roteiro de perguntas para familiares

Muito obrigada pela sua participação, sua experiência é muito importante para nós. Esse é um projeto do Ministério da Justiça em parceria com o GNova – Laboratório de Inovação em Governo para aperfeiçoar a Política Nacional de Busca de Pessoas Desaparecidas. Gostaria de pedir permissão para gravar a conversa.

Gostaríamos de apresentar um vídeo que conta um passo a passo (slides) de um caso de desaparecimento para coletar reações suas sobre pontos de melhoria no processo de registro.

Perguntas:

1. As etapas representadas na história fazem sentido para você?
2. Quais passos dessa história aconteceram de fato na sua jornada de registro do desaparecimento?
3. Na sua opinião, o que traz mais valor nessa proposta? Algo chama mais a atenção?
4. De que você sente falta nessa proposta?
5. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Agradecemos imensamente a sua participação. A sua contribuição será usada somente para os fins desta pesquisa e não será compartilhada fora do projeto.

Anotações gerais

A entrevistada gostou da proposta e ressaltou a importância de dois principais pontos: o registro do boletim de ocorrência imediato e o acompanhamento das investigações pelos familiares.

Afirmou que ainda está muito fora da realidade brasileira, tendo em vista que as polícias são mal preparadas e capacitadas e na escassez em delegacias especializadas.

Apontou ainda a necessidade de capacitar guardas municipais (nos municípios em que elas atuam), assim como os policiais militares atendentes do 190.

Anotações gerais

Passo 1: Extremamente importante para o desaparecido e para as autoridades. Ela faz um programa de rádio com a ONG mães da luta e foi comentado sobre o que acontece e o que não acontece. A lei busca imediata de crianças desaparecidas, nunca foi efetivada. Já tem 20 anos. Até hj a maioria dos casos de queixa é justamente as mães quando chegam nas delegacias recomenda-se esperar 24 horas, 48 e as vezes até 72 horas. A DPPA lançou uma campanha de cartaz para lançar as mídias sociais para não esperar 24 horas. A lei que já tem 15 anos de busca imediata e o delegado não faz o BO, aquela delegacia está prevaricando. Só que a maioria das mães são de baixa renda e não sabem disso. Deve ser feita campanha disso com as autoridades. A maioria que faz isso é a autoridade. Deveria ser a primeira coisa de ampla divulgação na mídia.

Talvez deveria estar em negrito, importante principalmente quando é criança.

Passo 3: Nunca liguei para 190. Incluiria a guarda municipal na capacitação. Hoje a segurança presente é nosso maior aliado, pq junto eles tem assistente social. As vezes a própria polícia municipal que ve alguém cm problemas mentais encaminha para a guarda municipal.

Anotações gerais

Passo 4: No Brasil a gente só tem 5 delegacias especializadas, que tratam com a delicadeza do caso. As delegacias dos bairros, quanto mais p periferia pior o atendimento. As pessoas na porta da delegacia para fazer os BOS, não são das próprias delegacias, são plantonistas, não tem vínculo. Esse é o grande problema e pq as pessoas são mal atendidas. Não existe essa sala, existe uma fila enorme e a pessoa senta na frente daquele inspetor, e se a pessoa não tiver discernimento de ficar mais recuada ou não, tudo é feito naquela sala. Essa delegacia especializada para atendimento de vulneráveis é fora da realidade no Brasil. Há uma reclamação das mães de um policial perguntar a mae de nove anos perguntar se ela era prostituta. Isso seria ideal. Pelo menos as capitais deveriam ter uma delegacia de desaparecidos pq o que a gente está vendo hj é que o desaparecimento pelo menos no RJ está sendo maior que os homicídios dolosos. A mazela é o desaparecimento, pra tráfico, homicídio. Se n tem uma especializada, a coisa fica solta. Aí eu não sei de vocês, mas eu não sei. Ai vcs ficam a vontade. A realidade do Brasil é que as delegacias, sem ser especializadas, não é isso. Não existe essa sala reservada, não existe bom atendimento. Existe as vezes, logico, tem os bons policiais, mas as pessoas estão cansadas de plantões. Muitas policiais se aposentaram, números pequenos para um estado inteiro e culmina com algo sério que o desaparecimento não é crime. E surge o questionamento: o que essa pessoa está fazendo se não é crime.

Anotações gerais

Passo 5: O registro de BO o detalhamento depende do policial. Já tive ótimos policiais e outros que já tive que brigar, já tive que fazer queixa. O checklist da delegacia especializada é maravilhoso. Tem campos que precisam ser preenchidos, nome CPF, endereço, lugar de desaparecimento. Nem todos tem campo para roupa.

Passo 6: Passo 7: até coloquei que seria o ideal. Esse seria o ideal. Essa é a queixa geral. Porque a maioria das mães de familiares de pessoas desaparecidas nunca tiveram retorno. O próprio inspetor pergunta para a família, e ai, descobriu alguma coisa? Isso é geral. E eu entendo, falo para as mães. As mães so fizeram um pedido: queremos uma delegacia especializada, para um tratamento digno e ter uma resposta sobre o processo. A maioria das mães não tem noção do que aconteceu no processo. Se teve alguma investigação, suspeito, isso ainda é o mundo ideal.

Anotações gerais

Pergunta crítica 3: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?

[Coleta de áudios]

Pergunta crítica: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial? [#implementação]

“Temos perguntas obrigatórias no registro para não dar margem de não preenchimento ao policial, para dar mais trabalho justificar do que não preencher.”

Perfil: PCRJ

Protótipo:

Vídeo com simulação de preenchimento de um BO

Pergunta crítica: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial? [#implementação]

Do que foi apresentado, o que já acontece no RJ?

- a gente faz aqui no RJ: o próprio sistema calcula a idade da pessoa desaparecida (entra só como desaparecido, não vítima, pra não ter 2 status), fica em caixa alta o perfil do lado (idoso, menor de idade, doença mental)
- características físicas e vestes são de preenchimento obrigatório (para não dar margem de não preenchimento ao policial), usamos tabela bem detalhada do setor de inteligência para características físicas (sinais identificadores) e das vestes

O que mais já acontece no RJ?

-

Novos pontos

- perguntas que poderíamos tornar obrigatórias: se o desaparecido estava na posse dos documentos, uma coisa que é bem importante tb é que fique em caixa alta de qual ente da federação que o desaparecido tem documento (vai ser um não identificado se aparecer em outro estado), se o desaparecido tinha plano de saúde (e se estava com a carteira), muitas vezes a família sabe onde foi visto pela última vez e sabe se tem câmeras (seria bom indagar se o local tem câmeras e permitir que seja digitado o endereço do local na ocorrência)

Comentários adicionais

- posso fazer uma foto do registro de ocorrência do RJ e da tabela de vestes
- a DDPA municípios do Rio de Janeiro, temos núcleos específicos: núcleo de comunicação com hospitais e abrigos em tempo real, núcleo que monitora cadáveres que dão entrada em IMLs do estado em tempo real, núcleo de envelhecimento digital (pessoa desaparecida há muito tempo)

PCRJ

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

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

Preferencialmente, áudios de 2-3 minutos por pergunta

Enviar as respostas para quem entrou em contato

Anotações gerais (áudios enviados)

- sistema muito bom, pouca coisa a acrescentar
- a gente faz aqui no RJ: o próprio sistema calcula a idade da pessoa desaparecida (entra só como desaparecido, não vítima, pra não ter 2 status), fica em caixa alta o perfil do lado (idoso, menor de idade, doença mental)
- características físicas e vestes são de preenchimento obrigatório (para não dar margem de não preenchimento ao policial, para dar mais trabalho justificar do que não preencher: abre uma aba quando não preenche), usamos tabela bem detalhada do setor de inteligência de características físicas (sinais identificadores) e das vestes para autores, indiciados.
- perguntas que poderíamos tornar obrigatórias: se o desaparecido estava na posse dos documentos, uma coisa que é bem importante tb é que fique em caixa alta de qual ente da federação que o desaparecido tem documento (vai ser um não identificado se aparecer em outro estado), se o desaparecido tinha plano de saúde (e se estava com a carteira), muitas vezes a família sabe onde foi visto pela última vez e sabe se tem câmeras (seria bom indagar se o local tem câmeras e permitir que seja digitado o endereço do local na ocorrência)
- posso fazer uma foto do registro de ocorrência do RJ e da tabela de vestes
- a DDPA municípios do Rio de Janeiro, temos núcleos específicos: núcleo de comunicação com hospitais e abrigos em tempo real, núcleo que monitora cadáveres que dão entrada em IMLs do estado em tempo real, núcleo de envelhecimento digital (pessoa desaparecida há muito tempo)

“Não trataria o desaparecido como vítima, porque no sentido penal tecnicamente falando, vítima é quem sofreu uma infração penal.”

“Todas as informações da ocorrência são importantes. Não podemos avaliar ou menosprezar esta ou aquela.”

Perfil: PCMG

Protótipo:

Vídeo com simulação de preenchimento de um BO

Pergunta crítica: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial? [#implementação]

Do que foi apresentado, o que já acontece em MG?

- todas são solicitadas rotineiramente aqui no estado de MG
- todas as informações da ocorrência são importantes. não podemos avaliar ou menosprezar esta ou aquela. todas possuem o mesmo valor

O que mais é feito em MG?

- em MG, quando a família vai relatar as características físicas, há pergunta sobre particularidades (tatuagem, piercing), fizemos um apêndice no próprio BO com fotos de pessoas famosas para a pessoa poder definir a cor de pele de acordo com as imagens apresentadas no catálogo
- apêndice das pessoas desconhecidas: cadáveres e ossadas encontrados e não identificados/reconhecidos

Novos pontos

- relato da rotina diária, grupo de amigos, em relação aos detalhes: veste quando do desaparecimento
- tornaria obrigatório o preenchimento do horário do registro do BO e a data, aquele campo que diz que é obrigatório apenas o nome do delegado
- não trataria o desaparecido como vítima, mas como "pessoa desaparecida"
- quando fala do desaparecimento em si após o registro, onde o solicitante vai dizer sobre a data, local, salvo engano faltou o horário

Outros comentários

- de forma paralela, tenhamos um banco de dados para pessoas desconhecidas (buscaríamos as mesmas informações, cruzar as informações)
- outra solução: colher DNA das pessoas desaparecidas/pais biológicos da pessoa (ou só motivação voltada para crime) e desconhecidas, e fazer cruzamento do material genético / forma de identificação e investigação de óbito, caso tenha sido de forma violenta e criminosa

PCMG

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo (vídeo)

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

1. Quais informações desse boletim já são solicitadas rotineiramente durante o preenchimento do BO na sua delegacia?
2. Quais dessas informações são mais úteis para o procedimento de investigação?
3. Alguma informação relevante escapou desse modelo? Alguma delas é desnecessária?
4. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Anotações gerais

- todas são solicitadas rotineiramente aqui no estado de MG
- todas as informações da ocorrência são importantes. não podemos avaliar ou menosprezar esta ou aquela. todas possuem o mesmo valor
- todas as informações são necessárias. não há nenhuma informação desnecessária
- relato do solicitante do registro poderia falar acerca da pessoa desaparecida, rotina diária, grupo de amigos, em relação aos detalhes: veste quando do desaparecimento
- tornaria obrigatório o preenchimento do horário do registro do BO e a data, aquele campo que diz que é obrigatório apenas o nome do delegado. isto pode influenciar depois para futura discussão. podemos avaliar quanto tempo o solicitante aguardou, o registro precisa ser imediato
- não trataria o desaparecido como vítima, porque no sentido penal tecnicamente falando, vítima sofreu uma infração penal e como a natureza do evento a princípio é atípica, eu trataria como "pessoa desaparecida", para ficar uniforme
- quando fala do desaparecimento em si após o registro, onde o solicitante vai dizer sobre a data, local, salvo engano faltou o horário do evento, que é fundamental para a investigação
- o horário no caso de investigação vai delimitar a busca por imagens da pessoa desaparecida, por isso que eu considero importante, para limitar a investigação
- importante o solicitante informar os meios empregados e a motivação, mas com cautela: em algumas ocasiões a famílias não vai conseguir passar essas informações porque não possui, principalmente evento criminoso – a tendência da família considerar que houve evento criminoso da forma mais grave possível
- em MG, quando a família vai relatar as características físicas, há pergunta sobre particularidades (tatuagem, piercing), fizemos um apêndice no próprio BO com fotos de pessoas famosas para a pessoa poder definir a cor de pele de acordo com as imagens apresentadas no catálogo
- apêndice das pessoas desconhecidas: cadáveres e ossadas encontrados e não identificados/reconhecidos – de forma paralela, tenhamos um banco de dados para pessoas desconhecidas (buscáramos as mesmas informações, cruzar as informações)
- outra solução: colher DNA das pessoas desaparecidas/pais biológicos da pessoa (ou só motivação voltada para crime) e desconhecidas, e fazer cruzamento do material genético / forma de identificação e investigação de óbito, caso tenha sido de forma violenta e criminosa

“Quando for BO de desaparecido, deveria abrir uma outra janela, um BO diferenciado dos demais.”

Perfil: responsável pela delegacia especializada de desaparecidos em SC

Protótipo:
Vídeo com simulação de preenchimento de um BO

Pergunta crítica: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial? [#implementação]

Do que foi apresentado, o que já acontece em SC?

O que mais é feito em SC?

Novos pontos

- Quando for BO de desaparecido, deveria abrir uma outra janela, um BO diferenciado dos demais – a gente vê a dificuldade no nosso estado. muitas informações não são colocadas. cicatrizes, características, achei muito bom o de vocês

Outros comentários

- Nos registros de boletim de ocorrência, mais de 95% das pessoas que constam como desaparecidos voltam em 2/3 dias. O problema maior que nós temos é que a pessoa não retorna na delegacia, isso que gera um número muito grande

PCSC

Introdução sobre o projeto

Apresentação do protótipo (vídeo)

Instruções para envio da contribuição

Perguntas:

1. Quais informações desse boletim já são solicitadas rotineiramente durante o preenchimento do BO na sua delegacia?
2. Quais dessas informações são mais úteis para o procedimento de investigação?
3. Alguma informação relevante escapou desse modelo? Alguma delas é desnecessária?
4. Há algum comentário ou sugestão adicional que você gostaria de fazer?

Anotações gerais

Quando for BO de desaparecido, deveria abrir uma outra janela, um BO diferenciado dos demais – a gente vê a dificuldade no nosso estado. muitas informações não são colocadas. cicatrizes, características, achei muito bom o de vocês.

sendo esse, não tem muita coisa para alterar.

faço uma ressalva: os registros de boletim de ocorrência, mais de 95% das pessoas que constam como desaparecidos voltam em 2/3 dias. falta de comunicação com familiares

no momento que registrar a ocorrência, ter tipo um toque, como tem em banco, a pessoa receberia da delegacia uma mensagem no celular e haveria um número para prosseguir na ocorrência e que isso fosse monitorado e, no máximo em 10 dias, uma mensagem para ver se a pessoa ainda está desaparecida. é comum a pessoa não voltar para a delegacia. poder mencionar que a pessoa já retornou. o problema maior que nós temos é que a pessoa não retorna na delegacia, isso que gera um número muito grande

1400 (?)

telefonemas diários que fazemos (?)

Pergunta extra: Qual a ressonância da nossa proposta com as discussões atuais sobre desaparecimentos?

[*Mesa-redonda*]

Desaparecimento de pessoas no Brasil: uma realidade de muitas peças

MESA-REDONDA CICV

“Um protocolo de atendimento humanizado para as famílias precisa ser pensado sistematicamente; hoje depende das boas iniciativas de pessoas que se dedicam e têm esse olhar.”

Perfil: especialistas, autoridades e familiares de pessoas desaparecidas

[Link do evento](#)

Pergunta crítica: Qual a ressonância da nossa proposta com as discussões atuais sobre desaparecimentos?



Protótipo:

–

Notas sobre a mesa-redonda

Eliana Faleiros Vendramini Carneiro, promotora de Justiça e coordenadora do Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos de São Paulo

- Criação de protocolo a partir da experiência de cada um, não é difícil, falta diálogo
- Banco de Dados sendo formado + hospital, prisão, casa de passagem de idoso sem identificação
- Maior interesse, GT na federação
- Tecnologia o Brasil tem

Arlete Gonçalves Silveira, delegada de polícia responsável pela 12ª Delegacia do DHPP de Fortaleza, especializada em desaparecimento

- Ideia para futuro: que não precise de delegacias especializadas, mas de protocolos
- Nosso protocolo: primeiro o BO (questiono muito o formato, acho que deveria gerar um outro tipo de procedimento, mais rápido, ágil e célere); depois avaliação, depois busca investigativa (lançar todo um exército: bombeiros, polícia militar, guarda municipal, maior capilaridade); monitoramento (não tem um fim do procedimento); encaminhamentos (não é só o encontro)
- Imprensa: grande aliada
- Fronteiras entre desaparecidos e crime
- Mito das 24h: não existem, era necessária uma campanha
- 4 casos de desaparecimentos por dia na delegacia
- Tem que deixar de ser só um BO: tem que ter outra dinâmica, boa experiência com redes sociais

Darko Vieira Cristiano Hunter, coordenador da Divisão da Localização Familiar e Desaparecidos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos de São Paulo

- Mito das 24h, 48h, 72h
- Buscar por 190, 192, 193
- Violência doméstica

Eneas Vasconcelos, promotor de justiça e coordenador do Centro de Apoio Operacional da Cidadania do Ceará

- Fenômeno complexo e múltiplo
- Existem alguns sistemas (ex: sinalid, plid), mas não existem sistemas unificados
- Durante a covid-19: situação mais grave em Manaus – enterro de pessoas em valas coletivas sem gestão adequada de dados
- Novos desafios: identificação das pessoas durante a covid / limitação de contato, novos protocolos
- Necessidade de humanização no atendimento e acolhimento das famílias, no MP já existe, não existe um sistema de acolhimento adequado das pessoas, depende de como funciona cada instituição, não é estabelecido como um fluxo permanente
- Grande desafio: unificação de dados e coordenação dentro da federação e nacional,
- Protocolo de atendimento humanizado precisa ser pensado sistematicamente, hoje depende das boas iniciativas de pessoas que trabalham e têm esse olhar

Perspectivas para o desaparecimento de pessoas

Necessidade de coordenação

Unificação dos dados

Protocolo de atendimento humanizado e adequado das famílias

Cuidados com o tratamento dos dados

CONCEITOS ESSENCIAIS

- Registro civil de nascimento e óbito
 - Identificação Civil
 - Cadastrros administrativos governamentais:
- SINASC**/Sistema de Informação de Nascidos
SIM/Sistema de Informações de Mortalidade
SIVEP/Sistema de Informação de Vigilância Epidemiológica
SIREC/Sistema de Informações do Registro Civil

DESAPARECIMENTO DE PESSOAS NO BRASIL

- Lei 6015/73, arts. 77 a 88
- Recomendação 18 de 2015 do CNJ:** expedição da certidão de óbito no estabelecimento de saúde
- Cartórios do Registro Civil/RCPN:** gratuidade e sustentabilidade

DESAPARECIMENTO DE PESSOAS NO BRASIL

- 4) **corpos não identificados:**
 Distinção entre REGISTRO e IDENTIDADE
 Casos de Sub-registro/Registro Tardio
 necessidade de articulação com Instituto de Identificação Civil (no RJ, Detran) e Criminal (Polícia Civil, IFFP)

DESAPARECIMENTO DE PESSOAS NO BRASIL

Lei 6.010/73, Art. 61. Sendo o finado desconhecido, o assento deverá conter declaração de estatura ou medida, se for possível, cor, sinais aparentes, idade presumida, vestuário e qualquer outra indicação que possa auxiliar de futuro o seu reconhecimento; e, no caso de ter sido encontrado morto, serão mencionados esta circunstância e o lugar em que se achava e o da necropsia, se tiver havido.

DESAPARECIMENTO DE PESSOAS NO BRASIL

- Propostas de aprimoramento do sistema:
- Como fazer constar da DO informações que possam ser transcritas no registro civil e que possam ajudar localização por famílias de desaparecidos?
 - Como implementar um sistema eletrônico de DNAs e DOs que evitaria fraudes e poderia facilitar a consolidação de dados? Integração entre Saúde e Poder Judiciário

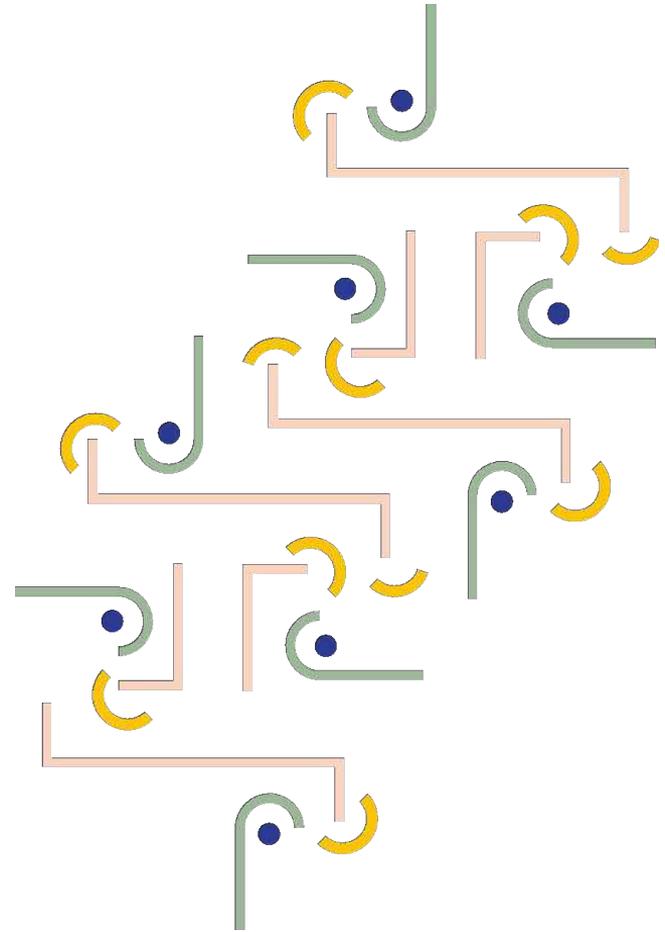
Raquel Chrispino, representante do Poder Judiciário no Comitê Gestor Estadual de Políticas de Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica do Rio de Janeiro e membro do Grupo de Trabalho Óbitos e Desaparecidos

- Cada estado encontra parceiros específicos
- Perspectiva do judiciário
- RJ enterra anualmente 1100 corpos sem identificação
- Pauta do desaparecimento intimamente ligada à identificação e registro

Jovita Belfort, mãe da desaparecida Priscila Belfort e responsável pela Coordenadoria de Prevenção e Enfrentamento de Pessoas Desaparecidas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos do Rio de Janeiro

- A dor é tão grande que não tem como não ficar doente
- Desestrutura toda a família / outro filho "sou órfão de pais vivos"
- Em breve comitê nacional de pessoas desaparecidas, é o que a gente precisa

OBRIGADO!



G·NOVA



4.3 ANEXO 3a - Alinhamento metodológico: síntese

Agosto de 2020

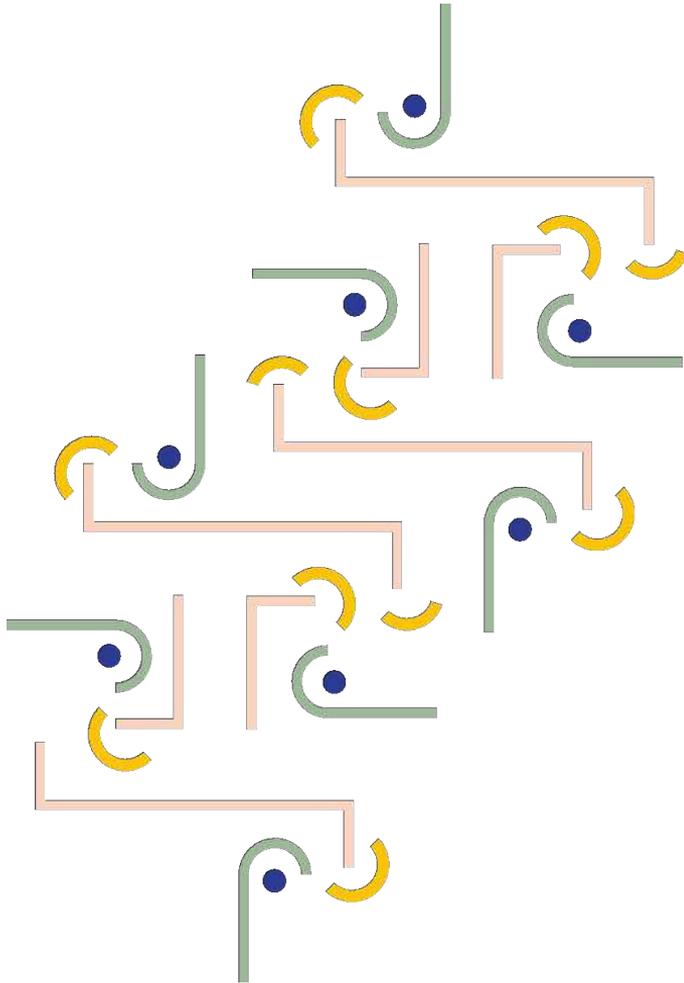
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

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

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

08/09,
9h30-10h30

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

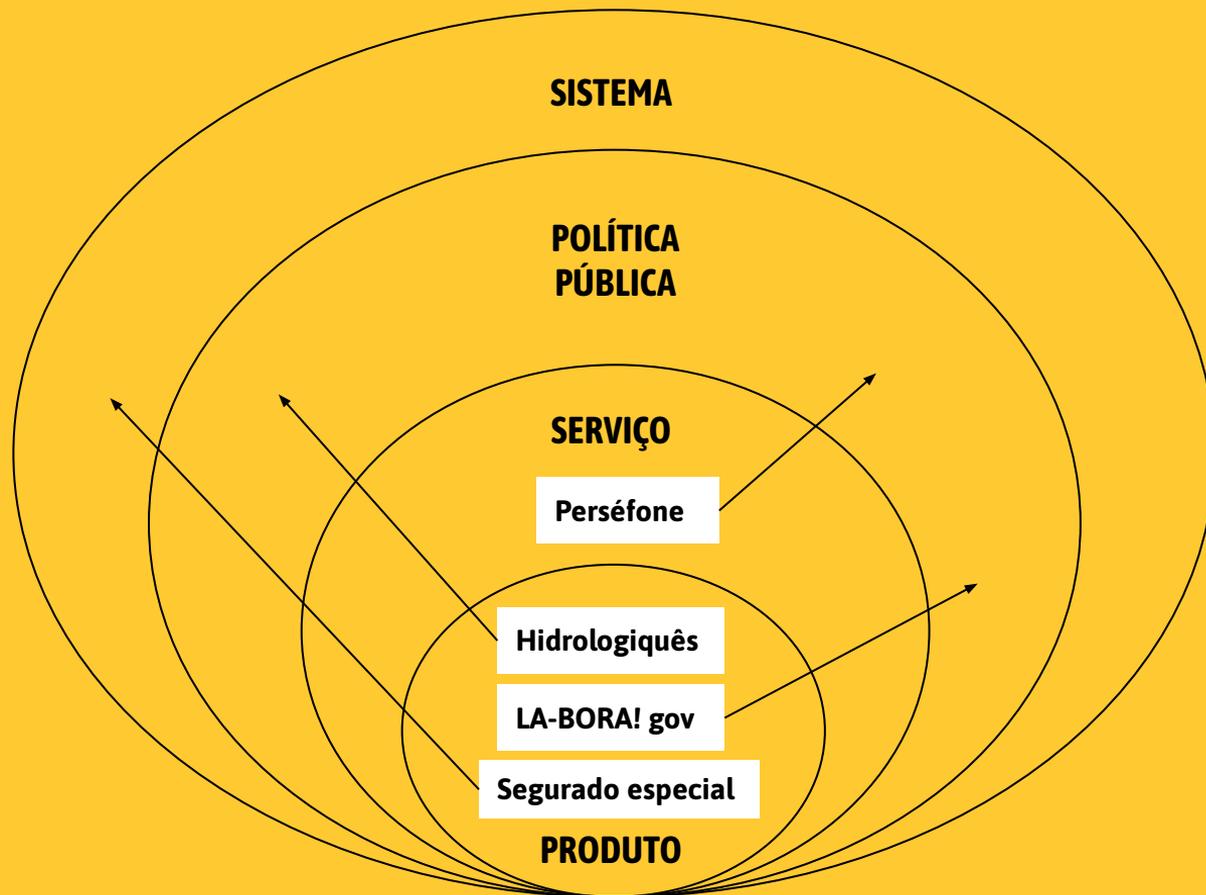
Reflexões estratégicas

PORTIFÓLIO JANELA

Por que isso de novo?

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

PORTIFÓLIO JANELA



Ponto de intervenção



desdobramentos

Reflexões estratégicas

PORTIFÓLIO JANELA

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

Reflexões estratégicas

PORTIFÓLIO JANELA

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

ESTRUTURA DA ENTREGA FINAL

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

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

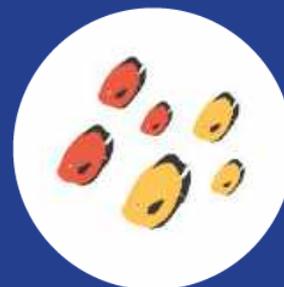
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

8.1 Roteiro de teste

8.2 Aplicação

8.3 Sistematização

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

9.1 Análise dos dados

9.2 Consolidação

9.3 Incorporação das melhorias

10. Apresentação final e aprendizados
14 – 18/09

10.1 Recomendações

10.2 Apresentação

9. SÍNTESE: consolidação de resultados MISSÃO

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

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



Consolidação de
resultados

02/09 – 11/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

ANÁLISE DOS DADOS

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

CONSOLIDAÇÃO DE APRENDIZADOS

- Visualizar síntese dos aprendizados
- Identificar conexões entre aprendizados

IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS

- Lista de melhorias
- Implementação das prioritárias factíveis

ANÁLISE DOS DADOS

1. Leitura das fichas

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

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

Cóleta de áudios de zap (tipo de teste)

Nome de quem interagiu

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

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

Incluir uma foto do teste, quando relevante

Perfil: Protótipo:

Maio a Agosto, 2020 / Janela GNova

Tipo de teste (entrevista, oficina, áudio de zap, etc)

Nome de quem interagiu

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

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

ANÁLISE DOS DADOS

2. Identificação e agrupamento de aprendizados

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



"Na prática, não existe uma disposição do MS em implementar alguma forma de trabalho não presencial, inclusive dos consultores são expostos por horário. Não há normativo e nem incentivos, só barreiras do órgão."

"Acho que por cultura. Já temos a visão de que em órgão público não funciona. Para colocar as pessoas em casa, tem que ter normativo, legislação, infraestrutura, móveis."

"Todo cenário de desastre traz algum benefício. Numa situação dessa de pandemia, vamos sair fortalecidos com o rompimento das barreiras culturais e tecnológicas."

"Foi bem transitório esse início do teletrabalho, porque a gente vinha do trabalho presencial e não foi planejado. Foi uma imposição." - a partir de amanhã é teletrabalho. Isso trouxe algumas ansiedades e estresse"

"Sou super favorável ao trabalho remoto, mas não é o momento de avaliar a qualidade do trabalho remoto. É um momento de tensão coletiva e abalo emocional. Quem está em casa é porque tá em situação de risco e pressão psicológica."

"É pra não se previr uma forma ideal de trabalho remoto, mas **diretrizes são importantes**"

"É uma experiência boa (trabalho remoto), mas **precisa de limites**"

Áreas com **natureza de trabalho** mais sensíveis para acompanhamento remoto: atendimento a públicos com restrições tecnológicas (população indígena, CRAS, CREAS), dirigentes estratégicos e assessores em situações de crise

"É super factível porque a gente trabalha com muitas rotinas, muita análise e tal".

Consegue vislumbrar o trabalho remoto em outras áreas e que pode funcionar:

ambiente controlado (em casa x na organização)

"Para o trabalho intelectual seria melhor (o trabalho remoto), pois precisa de mais concentração e trabalhamos em salas."

"Têm algumas atividades que são melhores no ambiente de trabalho, sistemas com instalação de token, ou porque o filho não deixa trabalhar."

Tem que verificar a natureza do trabalho e em função do uso de tecnologias, mas tem os elementos da convivência presencial que são positivas que é perdido no remoto. Mas depende de **analisar o perfil individual e caso a caso**.

"Não pode ser uma única forma de trabalho. Tem que ter respeito às individualidades. A produção é maior."

"A gente tinha que trabalhar para se adequar à fisiologia de cada pessoa. (...) porque a produtividade é maior."

Infraestrutura/TI (hardware e software)

"Ai quando vai para o remoto a internet não funciona, o áudio tá ruim, um cai, um não atende"

"Se órgão não tem condições de fornecer equipamentos com software, com máquina homologada (igual iniciativa privada) expõe a **segurança da informação**. É uma dificuldade, uma barreira."

monitoramento/controle do trabalho e das pessoas

"Eu suponho que a pessoa está trabalhando em casa, porque é diferente de vê-la aqui do meu lado, mas tendo como monitorar a entrega..."

- Sensação maior de cobrança e de produtividade por estar em trabalho remoto.

"Não temos que ficar lix na frente do computador." Aumentou muito e afetou a produtividade da equipe.

"No nosso caso, conseguimos gerar atividades para um a para outro e enviar. No presencial, isso não é possível."

"#há menos tempo para gerenciar quem está em home office"

"Antes, no presencial, a gente controlava mais né? Mesmo sem precisar"

"No trabalho remoto você precisa de uma relação de maior **confiança**."

Os gestores não acreditam que quem está em casa esteja trabalhando igualmente. Há desconfaça e preconceito. (resgatar frase "tá em teletrabalho, tem que produzir mais")

conciliar maternidade com o trabalho

"Tentei falar com uma técnica e não consegui porque os filhos estavam gritando"

"Em casa é mãe, não é profissional."

"Eu não acho que o teletrabalho me permita ficar mais com o meu filho. Para trabalhar, eu preciso de uma estrutura para cuidar dos meus filhos."

"#A maternidade é algo que impacta muito, apesar de ser uma possibilidade de ficar mais tempo com filho, na verdade foi pior, tem que separar."

- Prioridade é o trabalho. Mas não é uma situação normal, cada um tem uma realidade, mas a produtividade é afetada por estar sozinho em casa com o filho."

"Relações distorcidas em relação às exigências e interferindo no horário familiar", (cobrança de assinatura às 22h em processo que já havia sido despachado)

(adicinar citações da equipe em caso com os filhos)

horários

"Eu tinha (...) melhor"

"Agora me coloco em (...) como v"

CONSOLIDAÇÃO DOS APRENDIZADOS

Criação de sentido coletivo

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

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



PAINEL DE INSIGHTS GERADOS

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

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

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

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

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

Os participantes apresentaram **estágios diferentes da ideia**

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

10. APRESENTAÇÃO FINAL

MISSÃO

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

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

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



Recomendações

14/09 – 18/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

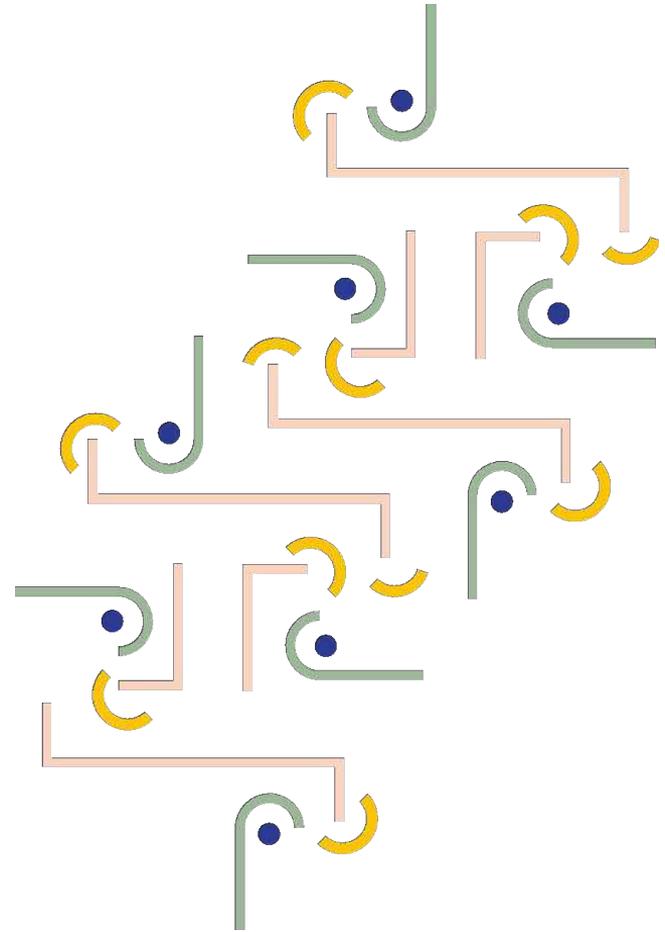
RECOMENDAÇÕES

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

APRESENTAÇÃO

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

OBRIGADO!



G·NOVA



4.4 ANEXO 3b - Síntese

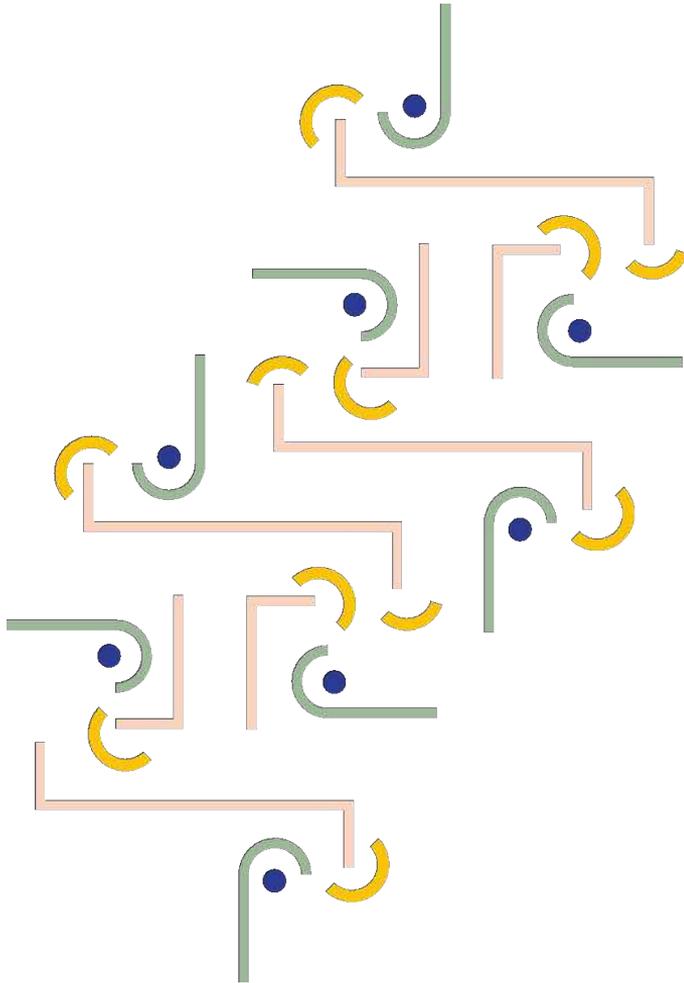
Setembro de 2020

PROJETO PERSÉFONE

Ciclo de imersão ágil 2
#9 Síntese

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



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

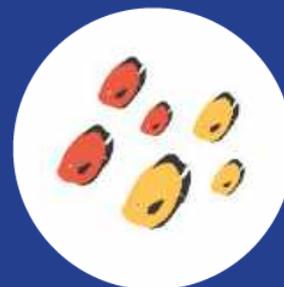
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13-14/08

7.2 Perguntas críticas
17-19/08

7.3 Protótipos
20-21/08

7.4 Preparação

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

8.1 Roteiro de teste

8.2 Aplicação

8.3 Sistematização

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

9.1 Análise dos dados

9.2 Consolidação

9.3 Incorporação das melhorias

10. Apresentação final e aprendizados
14 – 18/09

10.1 Recomendações

10.2 Apresentação

9. SÍNTESE: consolidação de resultados MISSÃO

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

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



Consolidação de
resultados

02/09 – 11/09

ANÁLISE DOS DADOS

Identificação de aprendizados

A partir da leitura das fichas, vamos fazer uma reflexão conjunta sobre os principais aprendizados, validações e necessidades de melhoria gerados

O QUE MAIS CHAMOU A ATENÇÃO?

1

Necessidade de
Integração dos dados

Direito ao retorno quanto
ao acompanhamento por
parte dos familiares

2

Relevância da integração
de dados

Há boas práticas, mas
nada em nível nacional

3

Ausência de integração
de informação entre as
instituições

Divulgação sobre o tema
para a comunidade
usando espaços públicos e
instituições educacionais

4

Discrepância entre
estados (ex: SC e AP)

Pequenas coisas podem
fazer muita diferença na
vida das famílias

Capacitação como ponto
crítico

Soluções de inteligência
requerem integração e
coordenação nacional

O QUE FOI VALIDADO?

Grande valor de uma proposta nacional, por mais que os estados estejam em estágios diferentes

Legitimidade da SENASP para exercer esse papel (mais do isso, há expectativas nesse sentido)

Pontos críticos identificados na pesquisa de campo foram reforçados

As etapas previstas fizeram sentido para familiares e profissionais da segurança pública

Mais alguma coisa?

PONTOS CRÍTICOS DOS ESTADOS

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

Passo 1: Conhecimento do tema

Pontos críticos

Sugestões

Incentivar mais pais e responsáveis a fazer desde pequenos a carteira de identidade das crianças

Passo 2: Ocorre um desaparecimento

Passo 3: Informação sobre o que fazer quando há suspeita de um desaparecimento

Pontos críticos

Capacitação é fundamental (questão das 24h e 48h)

Possibilidade de que policiais não entendam que os passos 1 a 3 são parte do serviço

Compartilhar informações com 192 e 193

Sugestões

Passo 4: Chegada na delegacia

Pontos críticos

Encontrar uma maneira de comunicar a questão do local reservado para atendimento sem parecer que serão necessárias grandes adaptações de infraestrutura

Sugestões

PONTOS CRÍTICOS DOS ESTADOS

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

Passo 5: Atendimento

Pontos críticos

Em alguns estados, o BO online é a alternativa mais usada, sem necessidade de ida à delegacia.

Sugestões

Protocolo nacional tem que dizer qual é o mínimo que tem que ter nos registros de ocorrência

Banco de dados integrados

CPF como número de referência?

Passo 6: Orientações dos próximos passos

Pontos críticos

Material com orientações é uma inovação

Integração com redes de apoio é praticamente inexistente (Ex: CRAS, CREAS, Associações de Apoio para Famílias, ONGs)

Sugestões

PDF com próximos passos pode ser um padrão do MJ, para que a pessoa que registra online já receba as orientações

Banco de dados integrados

Uso de redes sociais

Passo 7: Acompanhamento

Pontos críticos

O procedimento de acompanhamento depende de iniciativas individuais dos policiais, sem que haja um padrão

Sugestões

Banco de dados integrados

PONTOS CRÍTICOS DAS FAMÍLIAS

Passo 1: Conhecimento do tema

Pontos críticos

Sugestões

Trabalho de prevenção nas escolas

Passo 2: Ocorre um desaparecimento

Passo 3: Informação sobre o que fazer

Pontos críticos

Ter um atendimento pelo 190 e ter a informação neste número do que a pessoa precisa fazer

Capacitação de profissionais do 190 para orientarem sobre o que fazer

Saber o que fazer, o que levar quando for na delegacia registrar o BO é muito importante.

Passo 4: Chegada na delegacia

Pontos críticos

Chegar lá já tendo algumas informações e ter uma pessoa preparada para recebê-lo(a).

Sugestões

Falar primeiro com um assistente social na delegacia antes de falar com o policial para registrar o BO.

PONTOS CRÍTICOS DAS FAMÍLIAS

Passo 5: Atendimento

Pontos críticos

Dissociar o momento do relato do registro.

Ter um espaço mais reservado para o atendimento das famílias nas delegacias é muito positivo.

Passo 6: Orientações dos próximos passos

Pontos críticos

Saber quais são os próximos passos é fundamental.

Receber essa orientação nas delegacias torna as coisas um pouco mais fáceis para os familiares.

Passo 7: Acompanhamento

Pontos críticos

Saber o status do desaparecimento é muito importante. Passa a impressão de que o caso está sendo de fato acompanhado, e não deixado de lado.

Passa a mensagem de “não esquecemos de vocês”.

Sugestões

Feedback mais frequente no início e depois mais espaçado (mas ainda assim regular).

PONTOS CRÍTICOS DO BO

Sugestões gerais

Status do desaparecido não é de "vítima"

Perfil do desaparecido em destaque ao lado do nome (idoso, criança, pessoa com problemas mentais etc)

Campos obrigatórios para evitar um preenchimento desleixado

Tabela detalhada de características físicas e vestes

Apêndice com fotos de pessoas famosas para a pessoa poder definir a cor de pele de acordo com as imagens apresentadas no catálogo

Informações importantes: emissor do RG, plano de saúde, onde foi visto pela última vez, se há câmeras na região do desaparecimento

Relato da rotina diária, grupo de amigos, em relação aos detalhes: veste quando do desaparecimento

Horário do registro do BO e do desaparecimento

Apêndice das pessoas desconhecidas: cadáveres e ossadas encontrados e não identificados/reconhecidos (possível cruzamento)

Pergunta crítica: O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial? [#implementação]

ESTRUTURA DA ENTREGA FINAL

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

PRÓXIMOS PASSOS

- Preparar a apresentação
- Sessão de trabalho para completar o blueprint
- Elaborar recomendações de desenvolvimento
- Apresentação final
- Avaliação do projeto
- Apresentação dos projetos do Janela GNova

OBRIGADO!

João Sigora

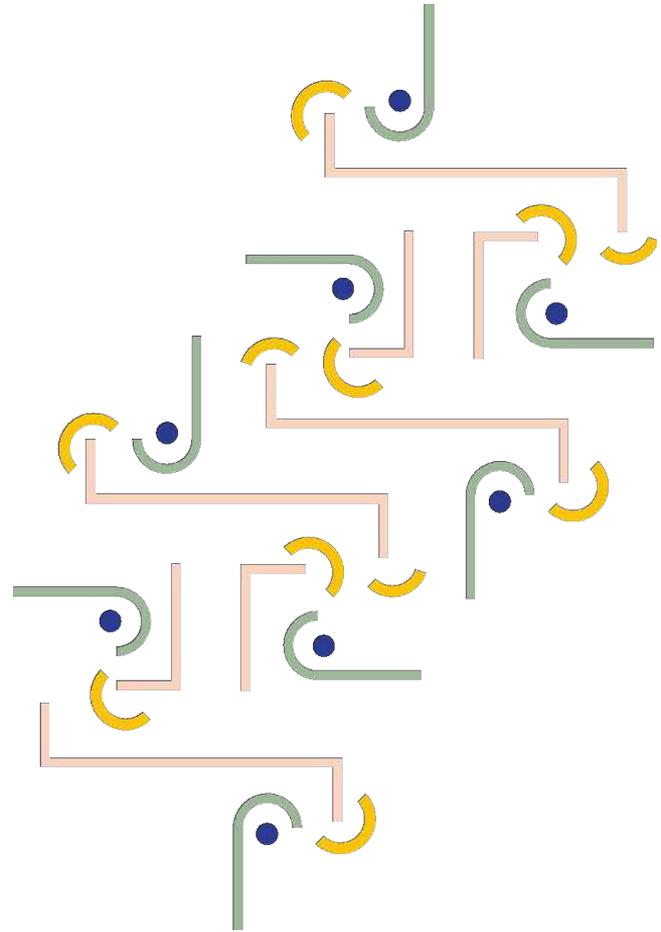
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.5 ANEXO 3c - Blueprint do serviço

G*		Blueprint: registro de um desaparecimento	Como preencher	Conhecimento	ANTES			DURANTE					DEPOIS			
					Pré-atendimento			Registro da ocorrência					Acompanhamento			
Famíliares de pessoas que desapareceram	Ações de familiares	Atividades realizadas pela/o familiar ao longo do tempo	Ter contato com informações sobre o que fazer em caso de desaparecimentos	Informar-se sobre o que fazer, ligar para o 190	Reunir informações, documentos e fotos do desaparecido	Deslocar-se para a delegacia	Ser recepcionado(a) na delegacia e direcionado para local de espera da entrevista preliminar	Aguardar atendimento	Participar de entrevista preliminar em que relatará as circunstâncias do desaparecimento	Fornecer informações para o registro do BO	Conferir e assinar boletim de ocorrência	Conhecer os próximos passos, possibilidades de busca e recursos de apoio disponíveis	Receber material e orientações para divulgação do desaparecimento	Receber informações periódicas sobre o andamento da busca	Informar à delegacia que o familiar reapareceu, se for o caso	
	Pontos de contato (materiais)	Materiais e evidências físicas que apoiam essa interação (ex: cartilhas, website, tótem, banner)	Programa na rádio, iniciativa em condomínio, novela, mídias sociais, campanhas de comunicação	Material de orientações para familiares, website, cartilha, aplicativo	Documento Como proceder em caso de desaparecimento e instrução dentro do aplicativo de Desaparecidos	-	-	-	Guichê de delegacia de polícia	Documentos e fotos do desaparecido	Boletim de ocorrência impresso	Orientações impressas	Cards de whatsapp e redes sociais (quando possível)	Telefona ou email	Boletim de ocorrência impresso	
	Local	Espaços onde a interação acontece	Transporte, casa, trabalho etc.	Variável	Casa	-	Delegacia de Polícia	Delegacia de Polícia	Espaço reservado da Delegacia de Polícia (não necessariamente exclusivo para esse fim)	Delegacia de Polícia	Delegacia de Polícia	Delegacia de Polícia	Delegacia de Polícia	-	Delegacia de Polícia	
	Canais	Meios pelos quais as pessoas acessam os pontos de contato (ex: telefone, internet, aplicativo, face a face)	Rádio, internet, TV, mídias sociais etc.	Internet, telefone, aplicativo	Internet, materiais impressos, aplicativo	Meio de transporte	Face a face	Face a face	Face a face	Face a face	Face a face	Face a face	Face a face	Face a face ou internet	Telefone ou Internet	Face a face
	Atores	Pessoas que participam dessa interação junto com a/o familiar	Vizinhança, Artistas, Sindicatos, influenciadores digitais etc.	Polícia Militar, embaixadores locais, conselho tutelar, CRAS/CREAS	Polícias, agentes comunitários, assistentes sociais, conselheiros tutelares	-	Agente de polícia/investigador	-	Policial civil ou assistente social (quando houver)	Policial Civil	Polícia Civil	Polícia Civil	Polícia Civil	Polícia Civil	Policiais civis	Polícia Civil
	Emoções	Como a pessoa se sente nesse momento	Sensibilização, conhecimento do fato	Desespero e busca por orientação	Orientação, nervosismo	Pressa	Empatia, acolhimento	Ansiedade	Empatia, acolhimento	Empatia, acolhimento	Sentir que não está mais sozinho na busca do familiar desaparecido	Sentir que não está mais sozinho na busca do familiar desaparecido	Esperança e apoio	Esperança e apoio	Esperança e apoio	Alívio
Linha de interação				Desaparecimento de familiar												
Bastidores e processos de suporte	Ações de agentes da segurança pública	Atividades realizadas por agentes de segurança pública no decorrer do tempo	Desenvolvimento de ações de comunicação com informações relevantes para a população		Capacitações para agentes envolvidos; Distribuição de cartilhas para agentes; Inclusão de material de orientações para familiares no aplicativo e no site	-	Direcionar o familiar para o local apropriado	-	Fazer perguntas	Fazer perguntas e preencher a ocorrência; Pactuar matriz mínima de dados com SESP's que não utilizam o sistema de registro de ocorrência oferecido pelo MJSP	Fornecer uma cópia do boletim impresso para o familiar	Preencher modelo de orientações; Mapear recursos de apoio disponíveis nas localidades	Elaborar material de divulgação a partir de modelo da SENASP (quando possível)	Ligar ou mandar email para familiar com informações sobre o andamento da busca periodicamente	Registrar no sistema o reaparecimento	
	Materiais	Materiais que dão suporte às atividades nos bastidores	Peças de comunicação e materiais de suporte		Cartilha de orientação para padronização de procedimentos	-	Guichê, mapa visual das salas, linha orientadora no chão	-	Protocolo de atendimento e guia de perguntas	Protocolo de atendimento	Cópia do boletim impresso	Modelo de orientações a ser preenchido e atualizado	Modelo de material de divulgação	-	-	
	Sistemas	Sistemas (especialmente de TI) e infraestrutura que tornam possível a interação	-		Plataforma EAD e aplicativo de Desaparecidos	-	-	-	-	Sistema de boletim de ocorrência (PPE e outros)	-	-	Redes sociais da polícia (quando houver)	-	Sistema de boletim de ocorrência	
	Parcerias e atores engajados	Órgãos, organizações e pessoas envolvidos na interação, algumas vezes por meio de novas parcerias	Televisão, rádio, influenciadores, secretarias estaduais de segurança pública etc.		SEGEN, SENAJUS e SEOP/MJSP, MMFDH; Cidadania; SESP's; Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde; Rede de Assistência Social	-	-	Rede de assistência social	SESP's (em especial as que ainda não utilizam o PPE)	-	Rede de assistência social (CRAS e/ou CREAS), ONGS	-	-	-	-	
Pontos de atenção	Pontos de dúvida e atenção, que precisam ser desenvolvidos e testados	-	-	-	-	Inviável ter sala adequada	Realidade de SC: sala privada para BO	-	-	-	Realidade de SC: sala privada para BO	Realidade de SC: sala privada para BO	Realidade de SC: sala privada para BO	Realidade de SC: sala privada para BO	Realidade de SC: sala privada para BO	

4.6 ANEXO 4a - Alinhamento metodológico: apresentação

Setembro de 2020

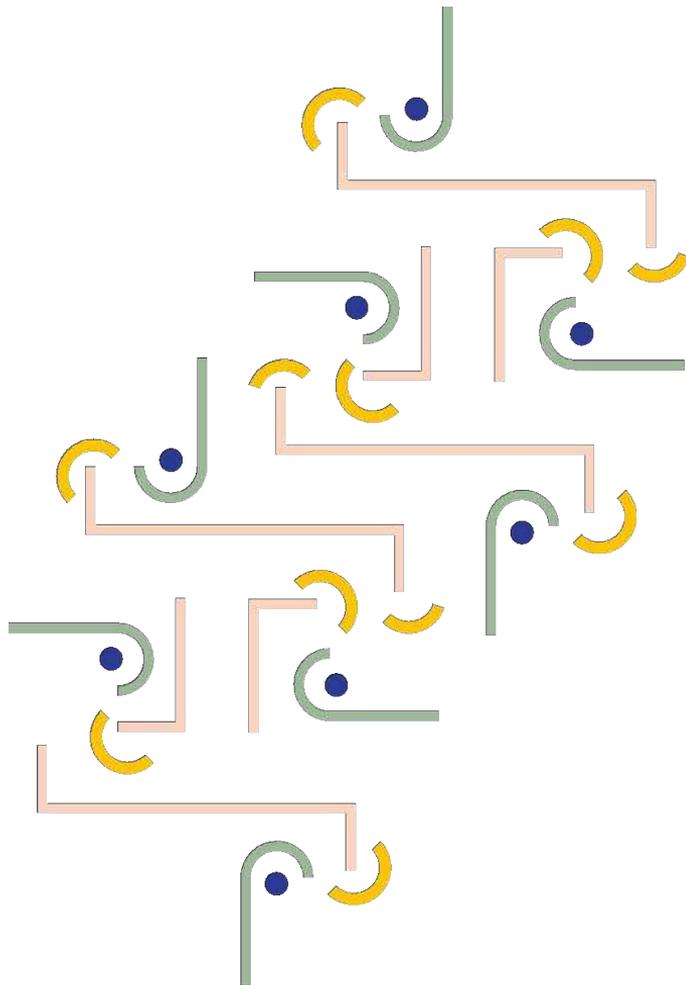
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

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

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

14/09,
9h30-10h30

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

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

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

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

8.1 Roteiro de teste

8.2 Aplicação

8.3 Sistematização

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

9.1 Análise dos dados

9.2 Consolidação

9.3 Incorporação das melhorias

10. Apresentação e avaliação
14 – 18/09

10.1 Recomendações

10.2 Apresentação

10.3 Avaliação

10. APRESENTAÇÃO FINAL

MISSÃO

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

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

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



Recomendações

14/09 – 18/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

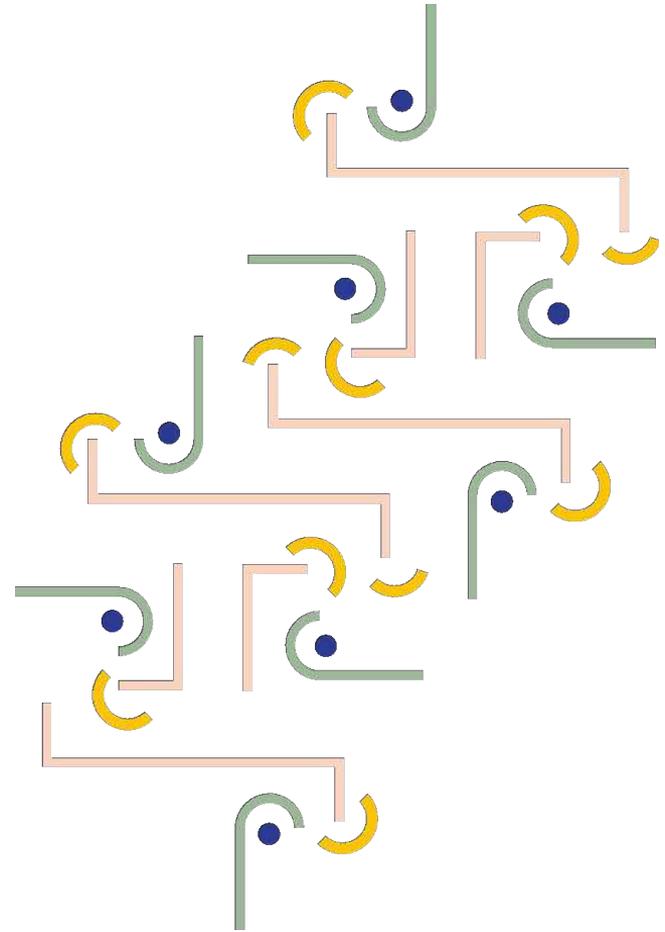
RECOMENDAÇÕES

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

APRESENTAÇÃO

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

OBRIGADO!



4.7 ANEXO 4b - Apresentação final

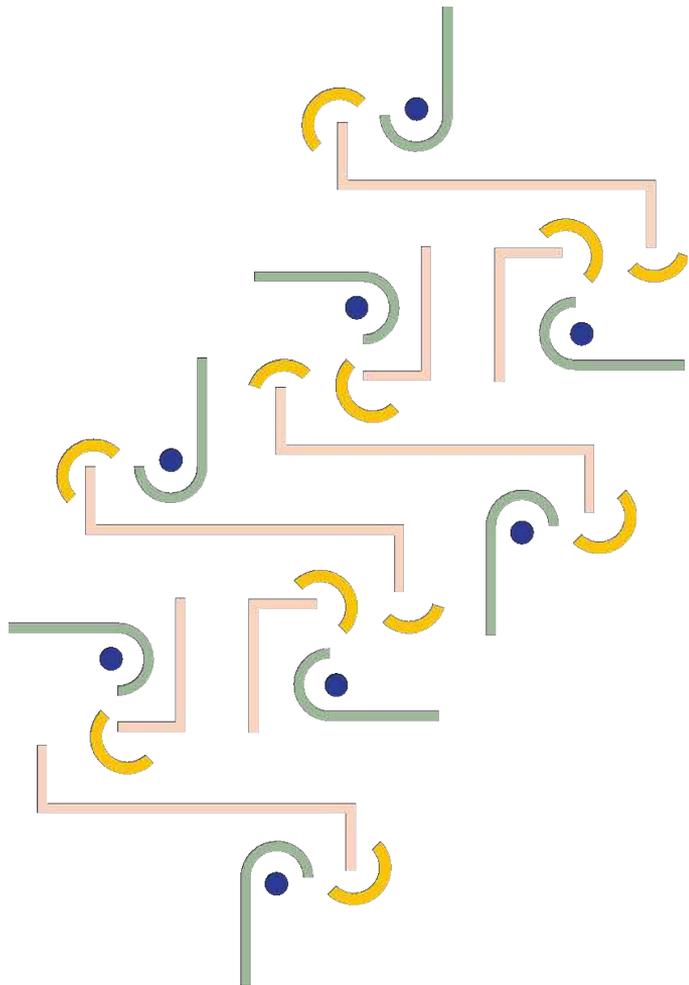
Setembro de 2020

PROJETO PERSÉFONE

Ciclo de imersão ágil
#10 Entrega final

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



AGENDA

23/09

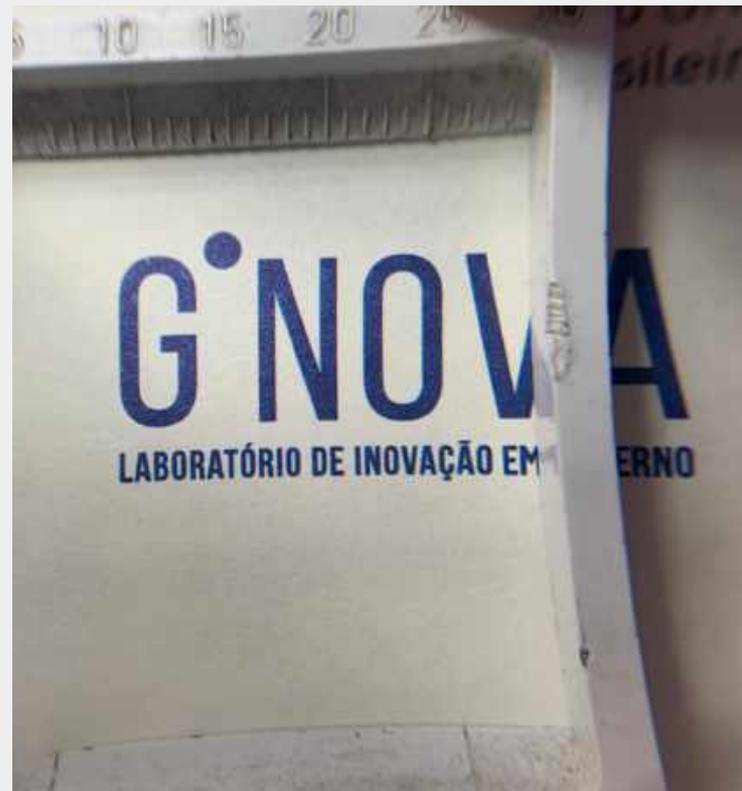
- 1. GNova e projetos de experimentação**
- 2. Contexto do problema**
- 3. Proposta de serviço**
- 4. Recomendações para próximos passos**

GNOVA – LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO (Enap)

Foi criado em parceria com o governo da Dinamarca (MindLab) em 2016

Tem como missão desenvolver soluções criativas para problemas públicos

Desenvolve projetos de experimentação em parceria com instituições públicas



JANELA GNOVA 2020

Primeira chamada aberta de projetos

Desenvolvida em parceria com o PNUD
para apoiar projetos voltados aos ODS

Com os objetivos de desenvolver projetos
de experimentação e capacitar equipes

34 projetos recebidos

5 projetos selecionados



EQUIPE DO PROJETO

CGPI/DPSP/SENASP/MJSP

João Ambrósio

Christiane Cutrim

Patrícia Piza

Helena Monteiro

Evandro Santos

Neusivan Fonseca

CGGE/SPO/SE/MJSP

Claudete Trapp

Fabiano Brandão

GNOVA

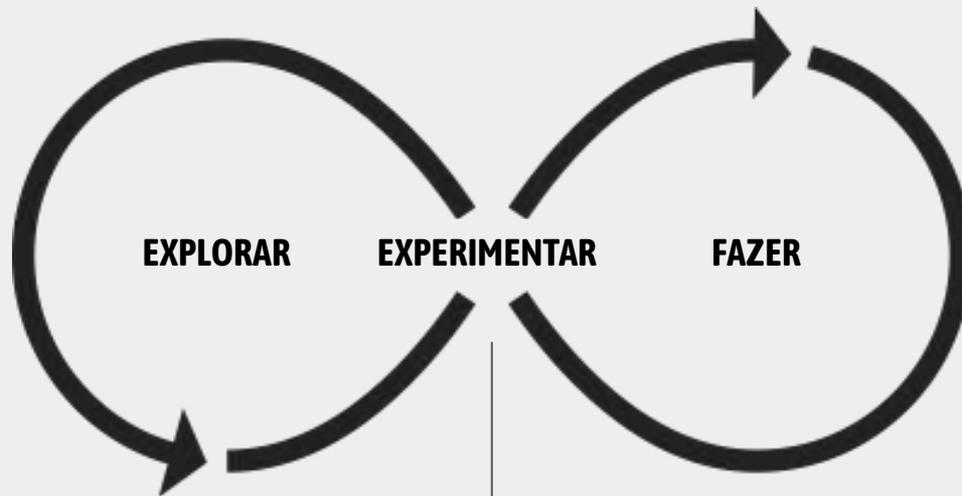
João Sigora

Márcia Knop

Isabella Brandalise

PROCESSO DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade e nas pessoas envolvidas



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

ETAPAS DO PROCESSO

CICLO 1 (foco em explorar)

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



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



3. Pesquisa com pessoas impactadas
22 - 03/07



4. Síntese dos achados
06 - 10/07



5. Apresentação de insights
13 - 17/07



CICLO 2 (foco em fazer)

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

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

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

9. Síntese:
consolidação de resultados
31/08 - 11/09

10. Apresentação final
12/09 - 25/09

CONTEXTO DO PROBLEMA

Apoio à Política Nacional de Busca
de Pessoas Desaparecidas

PONTO DE PARTIDA

Incerteza sobre o que
fazer quando uma
pessoa desaparece.



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

COM QUEM FALAMOS?

Servidores
do atendimento
da segurança
pública



Familiares de
pessoas
desaparecidas



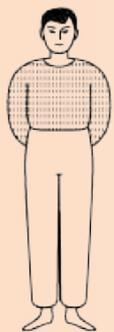
ONGs com
experiência em
desaparecimen
to de pessoas.



NOTA: Estamos compartilhando dados sensíveis e, ao utilizar citações diretas, substituímos os nomes reais por fictícios para preservar a identidade das pessoas que participaram da pesquisa.

MAPA DE INSIGHTS

O mapa de insights apresenta de forma visual e sonora os principais achados da pesquisa de campo.



Pedro, filho de
desaparecida

1

As famílias não só não sabem o que fazer quando alguém desaparece, como acabam tomando decisões equivocadas.

Complicadores do problema



...era tudo muito novo. Isso só acontece em filme, sei lá. E isso aconteceu comigo.

É um momento de **fragilidade emocional extrema** para a família, o que acaba prejudicando a tomada de decisões.



Melhor um registro inútil do que um ineficaz por ser tardio.

Há uma cultura tanto entre a sociedade quanto entre os profissionais de segurança pública de que tem que **esperar pelo menos 24h** para registrar o desaparecimento.



Os familiares usam as redes sociais e se expõem. Deve-se ter orientação quanto à proteção do indivíduo.

Ao compartilhar nas **mídias sociais**, gera-se o conhecimento social, mas não o conhecimento legal. Além disso, a pessoa não dimensiona outros **riscos de exposição pessoal**.



Joana, representante
de ONG

2

Não há preparo de servidores nem protocolo de atendimento a familiares reportando desaparecimentos.

Complicadores do problema



A sensação que tinha no IML era... 'o que você está fazendo aqui?'

Os profissionais de segurança pública **não têm conhecimentos específicos** sobre esse tema.



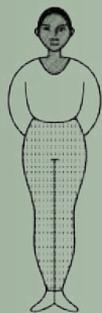
Para estar aqui você tem que gostar de gente, e de gente pobre. Desaparecimentos atingem muito mais as pessoas de baixa renda.

Há um desafio relacionado à adequação do atendimento à realidade de **famílias muito humildes**, que são as mais frequentes.



Eu me senti culpado pelo desaparecimento da minha mãe.

O **jeito de a pessoa contar a história** afeta o tratamento da questão pelos profissionais de segurança pública.



Glória, delegada
de polícia

3

No Brasil, há uma desvalorização da pauta de pessoas desaparecidas em diferentes níveis.

Complicadores do problema



Desaparecimento vai até a página 5. Não tem interesse político. Já estou cansada.

O **atendimento à população** não condiz com a importância do tema: servidores não se sentem preparados e famílias não se sentem acolhidas.



É muito difícil encontrar servidor que queira trabalhar com amor em uma divisão de pessoas desaparecidas

A cultura organizacional valorizada na segurança pública é a de **apuração de crimes** ("tiro, porrada e bomba"), enquanto pautas como a das pessoas desaparecidas são desvalorizadas.



Hoje, se a investigação aponta que o desaparecido está em Manaus, eu preciso ter um delegado caridoso lá para me ajudar.

Não há um aparente interesse político nem iniciativas de **unificação nacional da pauta**, de forma que há várias ações em nível local e elas não se conectam.

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Para o projeto Perséfone (SENASP + GNova)

1 As famílias não só não sabem o que fazer quando alguém desaparece, como acabam tomando decisões equivocadas. →

Qual é a oportunidade aqui?
Como podemos facilitar uma boa tomada de decisão das famílias no momento do desaparecimento?

Exemplos de projetos:
Cápsulas de conteúdo, campanha informativa, estratégias de comunicação

2 Não há preparo de servidores nem protocolo de atendimento a familiares reportando desaparecimentos. →

Qual é a oportunidade aqui?
Como podemos repensar a experiência de atendimento a familiares reportando desaparecimentos?

Exemplos de projetos:
Protocolo de atendimento a familiares, passo a passo da experiência de reportar um desaparecimento

Para outros projetos da SENASP/MJ

3 No Brasil, há uma desvalorização da pauta de pessoas desaparecidas em diferentes níveis. →

Qual é a oportunidade aqui?
Como podemos contribuir para incluir o tema na agenda política?

Exemplos de projetos:
Delegacias especializadas, sistema único de dados, capacitação de profissionais, construção de narrativas

IMERSÃO SONORA

A imersão sonora dá vida ao mapa de insights ao ilustrar, com trechos em áudio das principais entrevistas realizadas, as oportunidades de inovação identificadas.



← Escute aqui

PROPOSTA DE SERVIÇO



Estruturação de serviço público de atendimento a familiares para **registro de desaparecimentos**, com foco no acolhimento e na profissionalização.

PRINCÍPIOS

1. Não negar ou adiar atendimento
2. Profissionalizar e oferecer atendimento de qualidade para familiares
3. Considerar as etapas anteriores e posteriores ao registro como parte do serviço (pré-atendimento, acompanhamento, etc)
4. Respeitar o momento de fragilidade emocional das famílias e orientar a boa tomada de decisão
5. Não responsabilizar a família pelo desaparecimento
6. Não insinuar comportamento criminoso ou pejorativo em relação à pessoa desaparecida
7. Dar conhecimento aos familiares sobre seus direitos



PROPOSTA DE VALOR

PARA OS FAMILIARES

- Reduzir a incerteza sobre o que fazer quando há um desaparecimento
- Ter o registro realizado sem julgamentos/inferências
- Ter a perspectiva de o caso será investigado e receber feedback do processo
- Ter clareza de papéis e formas de contato
- Sentir-se acolhido/a

PARA O SISTEMA

- Estabelecer padrões nacionais que reduzam discrepâncias entre estados e facilitem a integração de dados
- Ter clareza dos papéis que devem ser desempenhados por profissionais de segurança pública
- Dar suporte aos profissionais de segurança pública que realizam atendimentos
- Diminuir a cifra negra (número de ocorrências existentes não registradas)
- Facilitar o fornecimento de informações úteis à investigação

PROTÓTIPOS E TESTES

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

Coletas de áudios com chefes e agentes de polícia civil

Protótipo: Vídeo com passo a passo do serviço, incluindo os bastidores do processo

2. As etapas desenhadas fazem sentido para familiares?

Entrevistas com familiares e representantes de ONGs

Protótipo: Vídeo com passo a passo do serviço

3. O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?

Coleta de áudios com delegados de delegacias especializadas

Protótipo: Vídeo com modelo de BO sendo preenchido

JORNADA DO REGISTRO DE UM DESAPARECIMENTO



**Passo a passo
de um familiar**

Personagens



Joana

Filha de pessoa
desaparecida



Pedro

Marido de pessoa
desaparecida



Evandro

Policial



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>. For more information about Scenes visit:
experience.sap.com/designservices/scenes or contact karen.detken@sap.com

Passo 1: Conhecimento do tema

Divulgação sobre o tema em veículos de massa para conhecimento e sensibilização do tema.



O que precisa acontecer nos bastidores:

- Secretarias Estaduais de Segurança Pública estabelecerem parcerias para produção e disseminação de conteúdo sobre o tema
- SENASP apoiar produção de conteúdo sobre o tema

Passo 2: Ocorre um desaparecimento

Familiares desconfiam que houve um desaparecimento.

Sem bastidores da Segurança Pública



Passo 3: Informação sobre o que fazer

Disponibilização de informações padronizadas para orientar familiares sobre o que devem fazer ao desconfiar de um desaparecimento.

A senhora deve comparecer a uma delegacia para atendimento especializado com as seguintes informações:

- Dados e documentos da pessoa desaparecida
- Foto para material de divulgação

Você também encontra as informações detalhadas no site oficial ou com o contato da rede de apoio mais próxima.



Site oficial

- Lista de documentos necessários para o registro
- Lista de perguntas o atendente fará para você

Baixar cartilha para familiares

O que precisa acontecer nos bastidores:

- Policiais militares (em especial, atendentes do 190) capacitados com orientações sobre o protocolo de atendimento
- Rede de apoio capacitada com orientações sobre o protocolo de atendimento (conselheiros tutelares e equipamentos locais de assistência social)
- SENASP prepara cartilha para familiares e guia para atendentes do 190

Passo 4: Chegada na delegacia e relato do caso

Ao chegar na delegacia, a pessoa é direcionada a uma sala reservada para contar o acontecido, antes do registro da ocorrência.

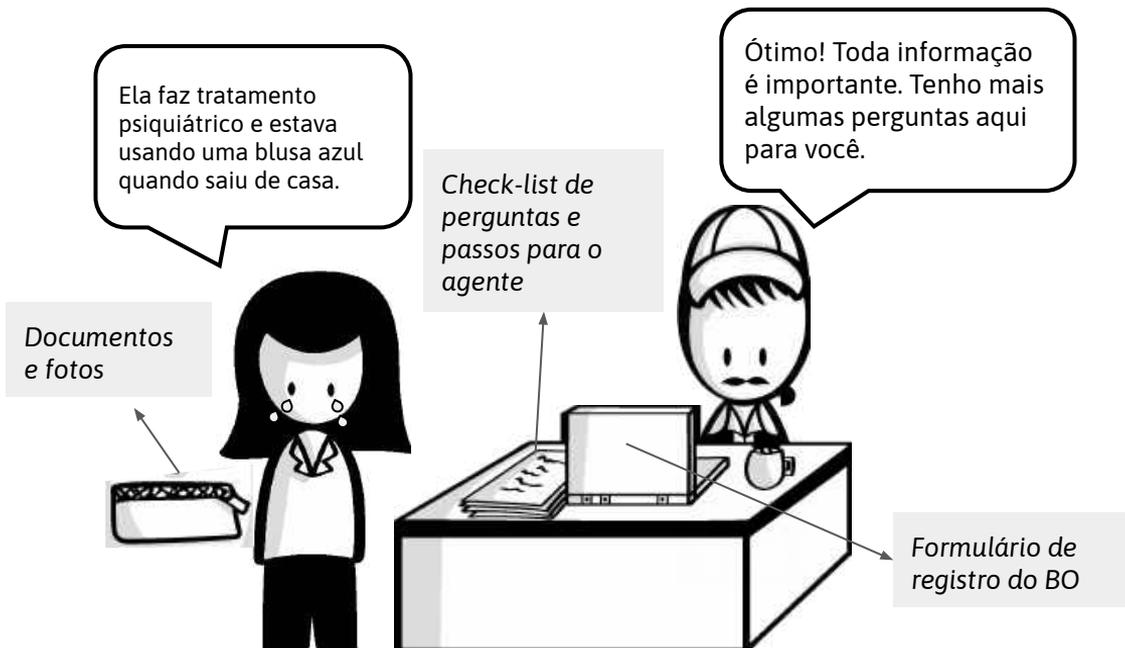


O que precisa acontecer nos bastidores:

- Orientações sobre a recepção e uso do espaço físico de delegacias, em especial: Evitar que a pessoa tenha de narrar o acontecido em espaço com presença de terceiros. Se necessário a pessoa pode fazer seu relato em um espaço mais reservado, sem ser submetida a possíveis constrangimentos, e o BO pode ser registrado no local normal de registro.
- Parceria com rede de assistência social ou capacitação de policiais para exercerem esse papel

Passo 5: Atendimento

Momento em que a pessoa conta o seu relato orientada por perguntas do agente, que preenche o formulário do Boletim de Ocorrência.



O que precisa acontecer nos bastidores:

- SENASP elabora protocolo de atendimento, checklist e guia de perguntas para agentes
- Secretarias Estaduais implementam formulário com campos parametrizados a partir do novo protocolo de atendimento
- Ministério da Justiça e Segurança Pública oferece capacitações online para agentes de segurança pública no protocolo de atendimento

Passo 6: Orientações dos próximos passos

Ao final do atendimento, a pessoa recebe materiais impressos com uma visão do processo, próximos passos e recursos de apoio.

Que bom receber isso impresso. Estou tão nervosa que não conseguiria me lembrar dos detalhes depois.

Material impresso com próximos passos para familiares

Você terá essas mesmas informações e recursos de apoio neste material impresso para apoiar seus próximos passos.

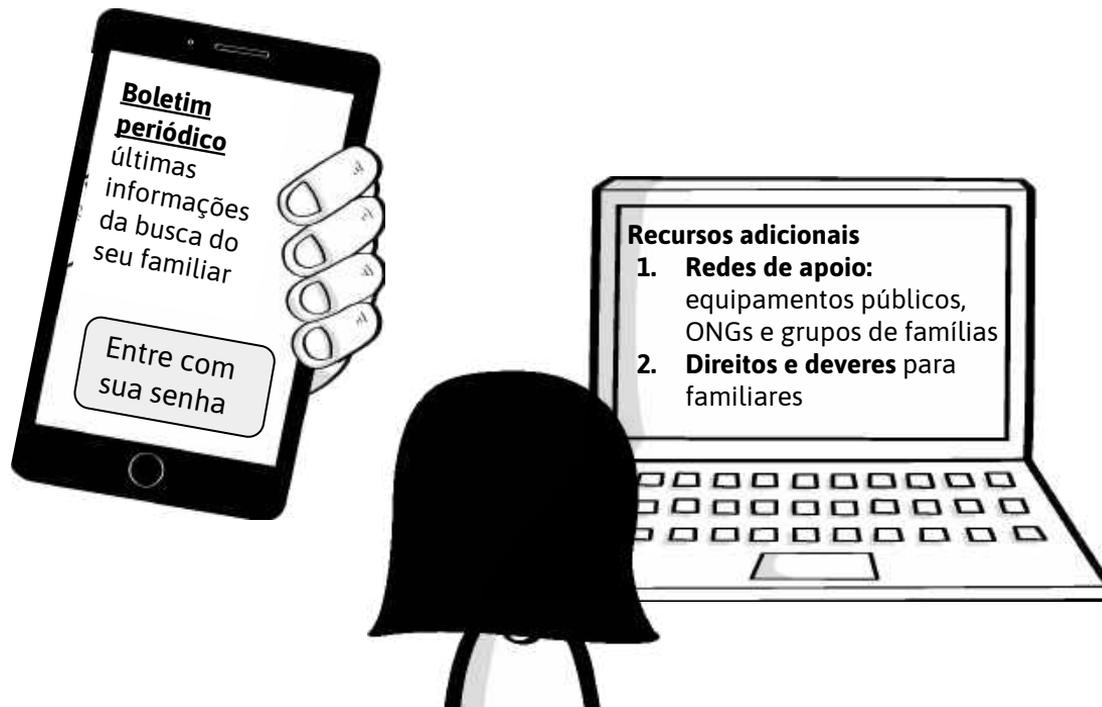
Também faremos um anúncio para redes sociais com nosso telefone. Nunca forneça o seu número pessoal ao divulgar!

O que precisa acontecer nos bastidores:

- SENASP elabora modelo básico de orientações para complementação e personalização conforme realidades estaduais
- Secretarias Estaduais levantam recursos de apoio disponíveis em seu estado
- Secretarias Estaduais mantêm orientações constantemente atualizadas

Passo 7: Acompanhamento

Para acompanhar o caso, a pessoa pode acessar um boletim periódico online e encontrar recursos adicionais de apoio.



O que precisa acontecer nos bastidores:

- Contato da delegacia com o familiar com periodicidade mínima e sempre que houver novidades relevantes sobre o caso
- Solução futura: sistema informatizado online nacional

FERRAMENTA DE GESTÃO (BLUEPRINT DO SERVIÇO)

Mapeamento do **passo a passo** do serviço em suas diferentes **camadas e componentes**.

Contribui para a obtenção da **visão geral**, com o objetivo de padronizar e manter a consistência em todo o seu fluxo.

Contém tanto a **perspectiva do usuário** quanto a especificação dos **processos envolvidos** nos bastidores do serviço.

É um documento de trabalho que serve para **operacionalizar o serviço**.

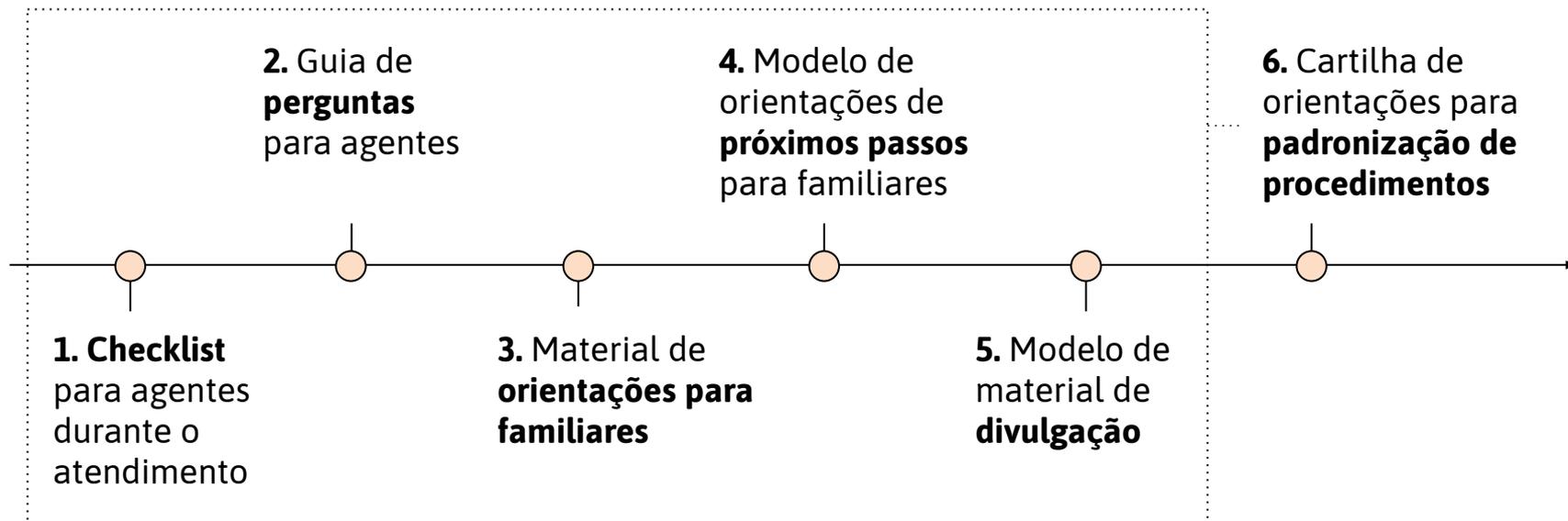
BLUEPRINT: visão geral do serviço

G ^o Blueprint: registro de um desaparecimento		Como preencher	Conhecimento	ANTES			DURANTE
				Pré-atendimento			Registro da ocorrência
Famíliares de pessoas que desapareceram	Ações de familiares	Atividades realizadas pela/o familiar ao longo do tempo	Ter contato com informações sobre o que fazer em caso de desaparecimentos	Informar-se sobre o que fazer (190)	Reunir informações, documentos e fotos do desaparecido	Deslocar-se para a delegacia	Ser recepcionado(a) na delegacia e direcionado para local de espera da entrevista preliminar
	Pontos de contato (materiais)	Materiais e evidências físicas que apoiam essa interação (ex: cartilhas, website, tótem, banner)	Programa no rádio, iniciativa em condomínio, novela, mídias sociais, campanhas de comunicação	Material de orientações para familiares: website, cartilha, aplicativo	Documento "Como proceder em caso de desaparecimento" e instrução dentro do aplicativo de Desaparecidos	-	-
	Local	Espaços onde a interação acontece	Transporte, casa, trabalho etc.	Variável	Casa	-	Delegacia de Polícia
	Canais	Meios pelos quais as pessoas acessam os pontos de contato (ex: telefone, internet, aplicativo, face a face)	Rádio, internet, TV, mídias sociais etc.	Internet, telefone, aplicativo	Internet, materiais impressos, aplicativo	Meio de transporte	Face a face
	Atores	Pessoas que participam dessa interação junto com a/o familiar	Vizinhança, Artistas, Sindicatos, influenciadores digitais etc.	Polícia Militar, embaixadores locais, conselho tutelar, CRAS/CREAS	Polícias, agentes comunitários, assistentes sociais, conselheiros tutelares	-	Agente de polícia/investigador
	Emoções	Como a pessoa se sente nesse momento	Sensibilização, conhecimento do fato	Desespero	Orientação	Pressa	Empatia, acolhimento

aparecimento de familiar

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS:

sugestão de priorização para o desenvolvimento



RECOMENDAÇÕES

1

Valor de uma orientação nacional



O nosso registro é feito online em 71% dos casos, via plataforma única.

A falta de uma orientação nacional contribui para enormes **discrepâncias** no tratamento que o tema recebe **em nível estadual**, com variados graus de profissionalização.



Um protocolo de atendimento humanizado para as famílias precisa ser pensado sistematicamente; hoje depende das boas iniciativas de pessoas que se dedicam e têm esse olhar.

A SENASP é percebida como ator com **legitimidade** para atuar no estabelecimento de uma orientação nacional.

Recomendações de próximos passos

Traduzir a entrega para uma linguagem de segurança pública

Diálogo com os estados

2

Profissionalização do serviço



Falta interação maior com redes de apoio, CRAS, CREAS, Associação de Apoio para Famílias.

Há espaço para fortalecer a **consistência de procedimentos e informações** repassadas por variados órgãos públicos aos familiares.



Está muito enraizada nas pessoas e nas delegacias a questão das 24h. Capacitação é fundamental.

A **capacitação** é um pilar fundamental da proposta e elemento estratégico para garantir sua adequada implementação.

Recomendações de próximos passos

Parceria com a SEGEN para realização de capacitações

Mapeamento da rede de apoio em parceria com estados

Dar publicidade ao novo protocolo

3

Integração nacional



Um protocolo nacional tem que dizer quais são as informações mínimas que devem constar nos registros de ocorrência

O estabelecimento e incentivo à adoção de **padrões mínimos para registro de desaparecimentos**, com parâmetros comuns e orientações de preenchimento, em especial nos estados que não adotam o sistema PPE (Procedimentos Policiais Eletrônicos), pode facilitar futuros esforços de integração.



O sistema todo é falho: se meu desaparecido foi para outro estado, não tem ligação estadual para eu saber

Projetos de médio e longo prazo visando à **integração de informações sobre desaparecidos** em nível nacional podem contribuir para a superação de limitações estruturais importantes no serviço.

Recomendações de próximos passos

Prosseguir o desenvolvimento do modelo de BO que seja adequado à situação de desaparecimento, conforme resultados apontados pelo teste

Estabelecer incentivos para os estados adotarem o padrão mínimo recomendado pela SENASP

Aprofundar os esforços para integração nacional de dados e informações sobre pessoas desaparecidas

4

Acolhimento às famílias



Você não sabe muito bem o que fazer. Saber os próximos passos torna as coisas um pouco mais fáceis.

Pequenas coisas podem fazer muita diferença na vida das famílias. Mesmo **elementos simples** da proposta, como um folheto de próximos passos, foram apontados pelas famílias como grandes avanços.



Assim como um prontuário médico, em que o doente tem direito de saber o que está acontecendo, a família tem direito a acompanhar o processo de busca.

O **antes** e o **depois** do registro não costumam ser encarados como parte do serviço ofertado à população. Isso gera impactos negativos em todo o processo, como a falta de informações adequadas para registro da ocorrência e visitas frequentes à delegacia para solicitação de informações.

Recomendações de próximos passos

Priorizar desenvolvimento de materiais de orientação a famílias, tanto para o antes quanto para o depois do registro

Incorporar os princípios do serviço ao fluxo de capacitações para profissionais da segurança pública

Ao implementar mudanças no serviço, testar com familiares

RECOMENDAÇÕES DE PRÓXIMOS PASSOS

Valor de uma orientação nacional

Traduzir a entrega para uma linguagem de segurança pública

Diálogo com os estados

Profissionalização do serviço

Parceria com a SEGEN para realização de capacitações

Mapeamento da rede de apoio em parceria com estados

Dar publicidade ao novo protocolo

Integração nacional

Prosseguir o desenvolvimento do modelo de BO que seja adequado à situação de desaparecimento

Estabelecer incentivos para os estados adotarem o padrão mínimo recomendado pela SENASP

Aprofundar os esforços para integração nacional de dados e informações sobre pessoas desaparecidas

Acolhimento às famílias

Priorizar desenvolvimento de materiais de orientação a famílias, tanto para o antes quanto para o depois do registro

Incorporar os princípios do serviço ao fluxo de capacitações para profissionais da segurança pública

Ao implementar mudanças no serviço, testar com familiares

Finalizado o ciclo com o GNova...

Como a proposta de serviço dialoga com as atuais **prioridades** da SENASP e outras iniciativas em andamento relacionadas à política?

Como **viabilizar as condições** para que a proposta vire realidade?

UM RECADO FINAL

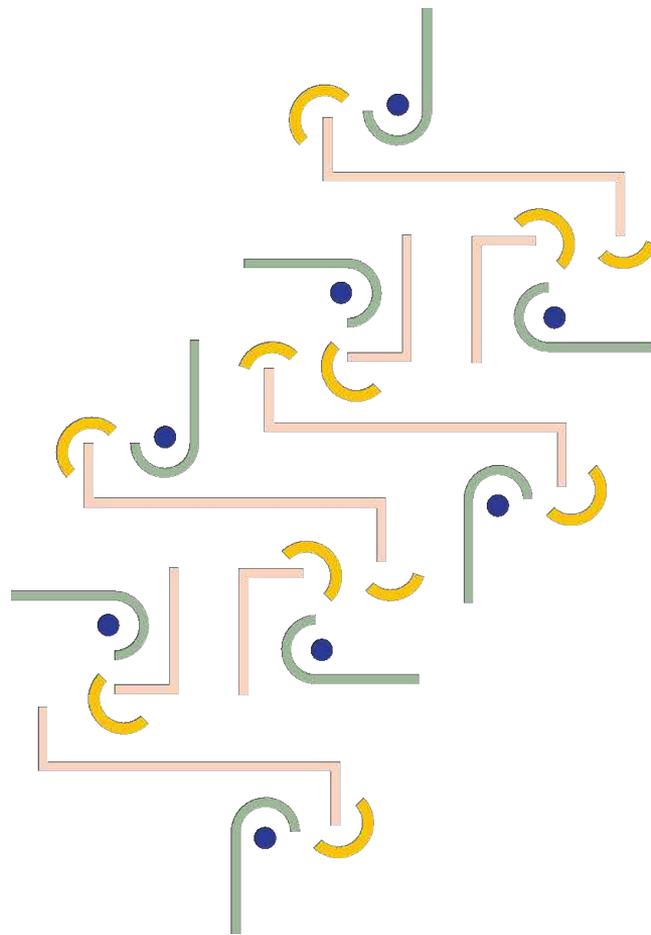


Maria, mãe de pessoa
desaparecida e
representante de ONG

OBRIGADO!

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.8 ANEXO 5a - Oficina de avaliação do ciclo 1

Boas vindas ao Miro e mural de presença



#cansadomasfeliz

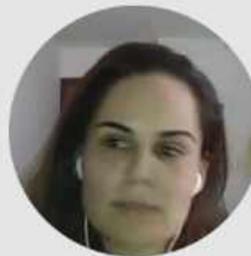
#orgulhosa



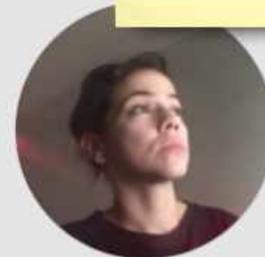
#distraída



#tranquila



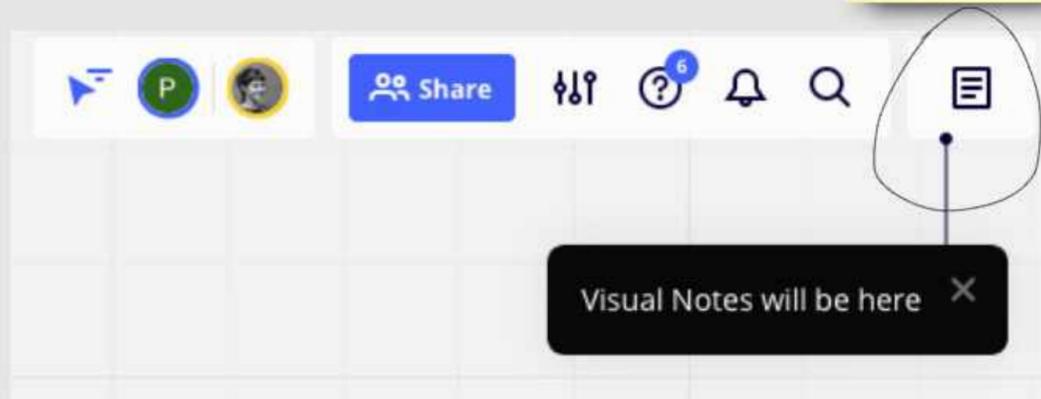
#feliz



#Perdidinha



#curiosa



5.
Vamos ver nossa agenda do dia.

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



SEGURADOS



LA-BORA! gov



HIDROLOGIQUÊS



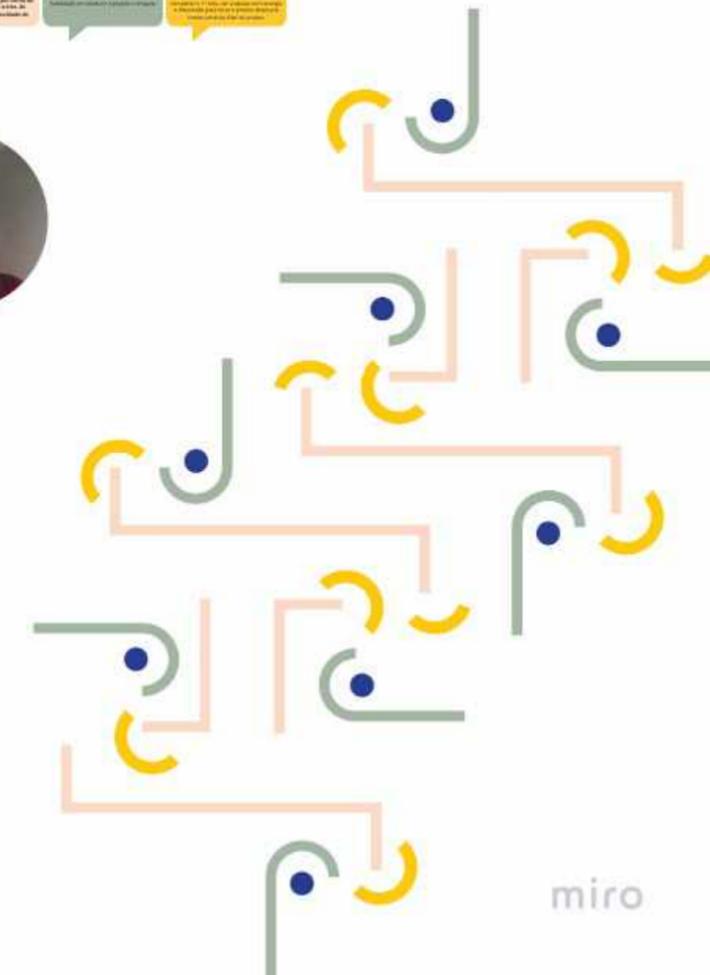
JANELA



PERSÉFONE



viviane



LA-BORA! gov – Ciclo 1 de imersão ágil



Preparação:
contexto do problema
1 – 12/06



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



Pesquisa
com pessoas impactadas
22 – 03/07



Síntese dos achados
06 – 10/07



Apresentação de insights
13 – 24/07



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

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

Áudio da Luana depois da apresentação de insights

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

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

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

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

Hidrologiquês – Ciclo 1 de imersão ágil



Preparação:
contexto do problema
1 – 12/06



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



Pesquisa
com pessoas impactadas
22 – 03/07



Síntese dos achados
06 – 10/07



Apresentação de insights
13 – 24/07



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

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

O apoio dos dirigentes ao projeto na apresentação a síntese

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

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

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

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

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

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

Perséfone – Ciclo 1 de imersão ágil



Preparação:
contexto do problema
1 – 12/06



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



Pesquisa
com pessoas impactadas
22 – 03/07



Síntese dos achados
06 – 10/07



Apresentação de insights
13 – 24/07



Servidora aposentada decidiu permanecer no projeto

A pauta passou a ter uma servidora dedicada

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

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

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

Segurado especial - Ciclo 1 de imersão ágil



Preparação:
contexto do problema
1 - 12/06



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



Pesquisa
com pessoas impactadas
22 - 03/07



Síntese dos achados
06 - 10/07



Apresentação de insights
13 - 24/07



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

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

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

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

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

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

Janela - Ciclo 1 de imersão ágil

Preparação:
contexto do problema
1 - 12/06



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



Pesquisa
com pessoas impactadas
22 - 03/07



Síntese dos achados
06 - 10/07



Apresentação de insights
13 - 24/07



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

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

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

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

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

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

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

Relação com parceiros

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

relação com parceiros

Oficinas Online semanais

relação com parceiros

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

relação com parceiros

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

relação com parceiros

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

relação com parceiros

Metodologia

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

metodologia

Atividades assíncronas em grupo, as equipes acabaram fazendo individualmente.

metodologia

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

metodologia

Fazer o campo de forma remota

metodologia

Delegar 100% a realização das entrevistas

metodologia

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

gestão dos projetos metodologia

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

metodologia

Sair da postura do GNova como ator neutro que não intervém em nada nas discussões

metodologia

Acomodar a complexidade (temas, equipes) de alguns projetos em ritmo ágil e remoto.

metodologia

Gestão dos projetos

Estar em dois projetos ao mesmo tempo

gestão dos projetos

Rodar os 4 projetos com cada gerente empoderado(a) como principal responsável por um deles

gestão dos projetos

Liberdade para cada gerente realizar adequações metodológicas

gestão dos projetos metodologia

Rodar 4 projetos simultaneamente em imersão ágil (rodar 4 simultâneos; ter pontos de troca no decorrer do projeto; ter ou não um segundo olhar da equipe acompanhando o projeto)

gestão dos projetos

Respeito ao tempo possível de cada projeto para cumprimento das etapas

gestão dos projetos

Ter consultores externos para nos apoiar no processo e nos manter reflexivos e executivos.

gestão dos projetos

Ter uma liderança com escuta sensível e disposta a nos manter como espaço de exceção, de inspiração.

gestão dos projetos

Ter 4 projetos simultâneos e de forma ágil - possibilita troca e aprendizado para a equipe.

gestão dos projetos

Ter uma pessoa acompanhando dois projetos sem ser titular de nenhum e tendo outras atividades para se dedicar

gestão dos projetos

Ter uma equipe comprometida com as entregas e parceira nas dificuldades.

gestão dos projetos

Capacidades

Rádio Janela, permitiu troca de experiências e aprendizados

capacidades metodologia

A sintonia e abertura da equipe em compartilhar aprendizados, dificuldades e angústias, tanto pela rádio janelas, encontros semanais etc.

capacidades

Os gnpapos temáticos

capacidades

Capacidade de formatação dos materiais

capacidades

Supor que uso de ferramentas digitais não exigia uma orientação específica (A aula do Rafa foi fundamental!)

capacidades



O que de mais valioso eu levo para o ciclo 2?

Vínculo
com a
equipe

Escreva
aqui

Colabora-
ção exige
doação e
desapego

Escreva
aqui

Rádio
Janelas

Aperfeiçoar
o papel de
moderação
- permitir
não ter o
controle
de tudo

Escuta
contínua e
apoio
necessário
para os
gerentes

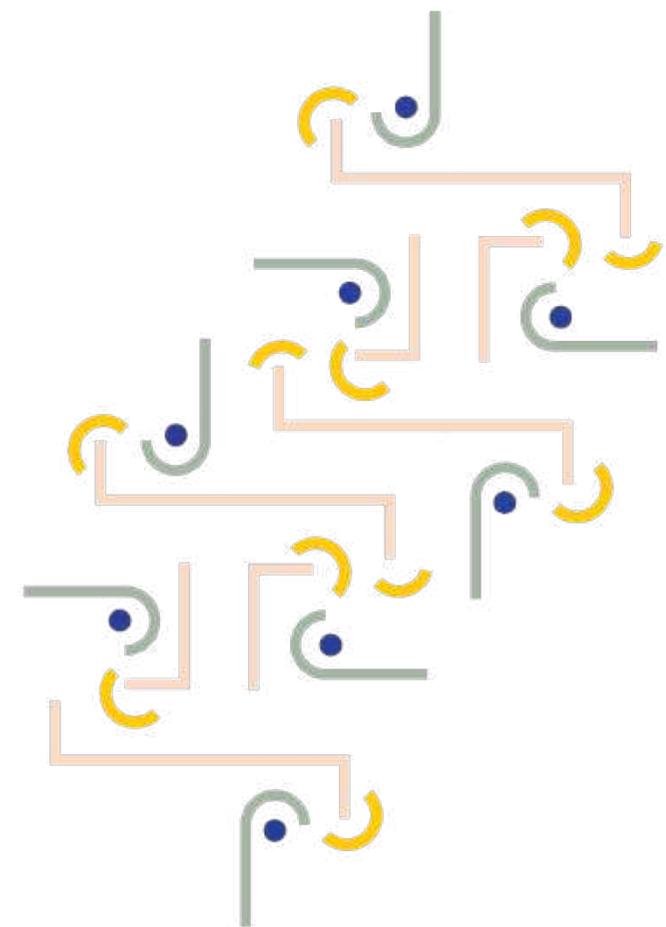
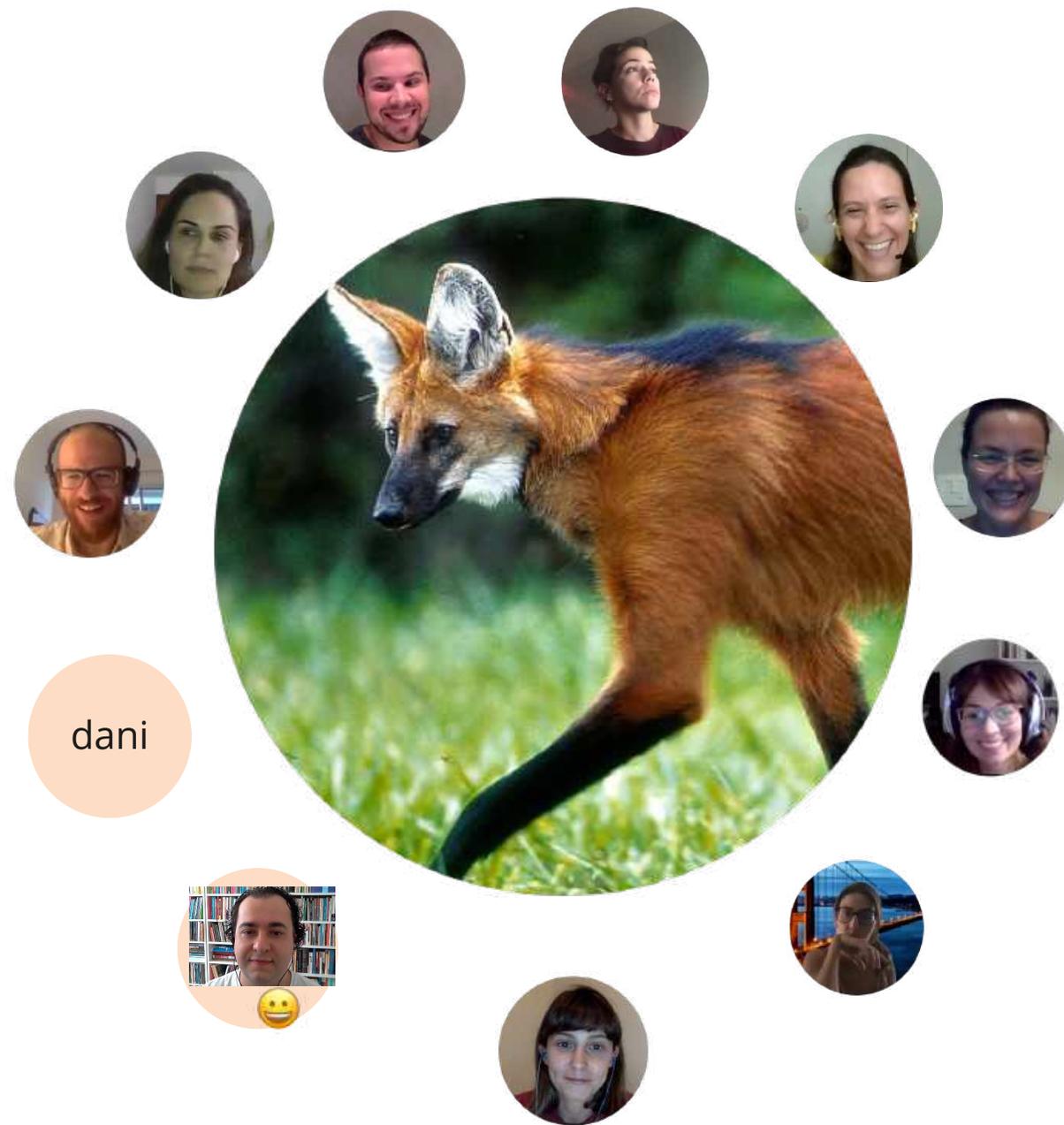
Espaço para
expor
dificuldades
e angústias
e realizar
ajustes
durante o
processo



4.9 ANEXO 5b - Oficina de avaliação do ciclo 2 e do Janela

Essa é a mesa do lobo guará.

Vamos começar a oficina aqui,
onde vamos trabalhar com
foco nos projetos.



Check-in

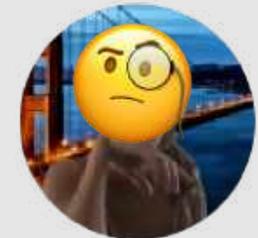
1.

Vamos duplicar nossas caras e colar aqui neste mural.



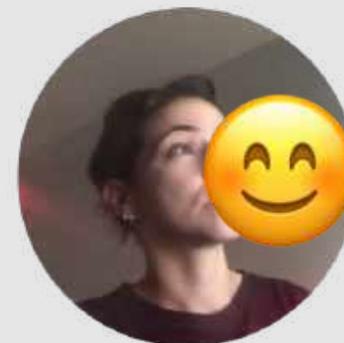
2.

Vamos registrar com um emoji como vc está no final do Janela e posicionar em cima da sua carinha no mural.



3.

Vamos ver qual é a agenda de hoje.



a



LA-BORA! gov – Ciclo 2 de imersão ágil



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



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



Testes com pessoas que importam
24 – 02/09



Síntese
consolidação de resultados
02/09 – 11/09



Apresentação e avaliação
14/09 – 25/09



Entendimento do conceito do protótipo, que o objetivo é testar e aprender.

Incorporação dos aprendizados (metodologia, materiais, síntese e apresentação visual de ideias)

Assumiram o desenvolvimento e implementação, entenderam que dependerá da equipe e de novos parceiros.

Satisfação da equipe com o processo de imersão ágil e com o alcance do objetivo do projeto.

Maturidade que a equipe foi adquirindo ao longo do ciclo.

Material limpo, fazendo sentido e "bonito de se ver" - entrega qualificada

Meu **momento favorito** foi a elaboração conjunta dos protótipos, teste e teste em si, porque nesse momento foi possível concretizar a ideia do conceito e de como é possível partir para o teste com algo experimental e ter tantos feedbacks excelentes, que qualificam a proposta de intervenção.

Meu **momento favorito** foi a ideação, pois os requisitos foram bem detalhados, teve boas referências, apoio externo dos free-las e o fio funcionou bem.

Hidrologiquês – Ciclo 2 de imersão ágil



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



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



Testes com pessoas que importam
24 – 02/09



Síntese
consolidação de resultados
02/09 – 11/09



Apresentação e avaliação
14/09 – 25/09



A equipe colocando em práticas o que aprenderam durante o projeto

Diminuição de resistência de alguns membros

Relato do dirigente ao dizer que as falas importam

A equipe seguindo os princípios da linguagem simples

Meu **momento favorito** foi o momento de inspiração e ideias, busca de referências, a equipe empolgada na busca por referências. Definição do conceito foi interessante o orgulho da equipe

Meu **momento favorito** foi a oficina de geração de ideias, de referências em que eles trouxeram muitas referências e a equipe estava bem participativa. Clima bom

Perséfone – Ciclo 2 de imersão ágil



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



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



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



Síntese
consolidação de resultados
02/09 – 11/09



Apresentação e avaliação
14/09 – 25/09



Disposição do dirigente em alocar mais recursos para a pauta

Projeto rodou mesmo sem gerente

Menção ao projeto em entrevista à Globo News

Meu **momento favorito** foi ver que o projeto andou mesmo com o gerente fora

Segurado especial – Ciclo 2 de imersão ágil

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



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



Testes com pessoas que importam
24 – 02/09



Síntese
consolidação de resultados
02/09 – 11/09



Apresentação e avaliação
14/09 – 25/09



Equipe
teve
ideias

a partir das ideias começaram a perceber a conjuntura e se manter imerso no tema

Capacidade da equipe de expor descontentamentos e rever rotas

Momento da ideação, pensar possibilidades de solução

Metodologia utilizada: O que aprendemos?

Aprendemos na prática a diferença entre protótipo e piloto

metodologia

Aprendemos que o laboratório realmente ainda tinha deficiências metodológicas no "segundo diamante" e conseguimos atacá-las.

metodologia

Aprendemos a fazer projeto de forma remota e usando atividades assíncronas

metodologia

Aprendemos que é possível realizar projetos remotamente com igual qualidade!

metodologia

Que tocar um projeto desse é ter de gerir e refletir sobre muita informação para ir ajustando os rumos e é bom poder compartilhar esse processo com pelo menos mais uma pessoa para não ficar presos nos nossos vieses

metodologia

Clínicas foram uma excelente oportunidade para reflexão dos gerentes dos projetos e para qualificar cada encontro com a equipe parceira

metodologia

Dá para orientar projetos pela oferta, ao invés de pela demanda.

metodologia

Projetos ágeis exigem clareza de objetivos (repassar conhecimento? idear? testar?) e esforço dedicado de recursos (agenda, equipe)

metodologia

Clareza no objetivo de cada oficina com a equipe parceira faz toda diferença e preparação prévia (material, método, fio lógico) faz toda diferença.

metodologia

Preparação e registros exigem tanto ou mais trabalho (como no caso do remoto) do que as atividades centrais (oficinas)

metodologia

Diário de bordo ajuda a manter os registros das fases do projeto.

metodologia

A troca entre os gerentes dos projetos enriquece a iniciativa e gera muito aprendizado coletivo.

metodologia

Áudios de zap são mais eficazes, rápidos e recorrentes para compartilhar projetos que esperar um momento específico de reuniões.

metodologia

Aprendemos a realizar avaliações e gerir melhor o conhecimento produzido.

metodologia

Mais uma vez, foi possível tocar o projeto de forma remota e assíncrona e com excelente qualidade

metodologia

A imersão ágil permite ter foco e objetivo nas oficinas, no que é apresentado, cronograma etc.

metodologia

Tocar projeto de forma remota significa assumir mais protagonismo e trabalho do que no modelo presencial (mapa de insights e prototipação, por exemplo). Ou seja é distinto o papel das partes do presencial para o remoto.

metodologia

Ter apoio externo para apoiar no desenvolvimento de metodologias é um ganho gigante em escala e agilidade

metodologia

Rádio Janelas é uma excelente metodologia para gestão de conhecimento

metodologia

A preparação das oficinas exigiam muito mais que outros momentos

metodologia

Equipes engajadas proporcionam um valioso potencial para o projeto

metodologia

A imersão ágil permite ter foco e objetivo nas oficinas, no que é apresentado, cronograma etc.

metodologia

Novas maneiras de compartilhar aprendizados entre a equipe!

metodologia

A importância de um bom foco!

metodologia

Importância de alinhar previamente e gerir as expectativas das equipes.

metodologia

Equipe fixa e operante contribui para a evolução crescente e constante das atividades, pois permite o acúmulo de conhecimento e experiência

metodologia

Importância de definição clara de quem é o gerente do projeto.

metodologia

Aprendemos a fazer de forma remota coisas que, a princípio, só seria possível presencialmente (teste, ideação, prototipação etc)

metodologia

Diálogos de longo prazo funcionam melhor para capacitar equipes.

metodologia

Mais uma vez, foi possível tocar o projeto de forma remota e assíncrona e com excelente qualidade

metodologia

Geração de capacidades: O que aprendemos?



Equipe Gnova aprendeu a tocar projetos de forma remota com qualidade e prazos definidos.

capacidades

Equipe Gnova aprendeu demais com o segundo diamante.

capacidades

O Inovaflux foi uma experiência rica e de sucesso para repensar os Gnpapos mas não parece ter cumprido a função que foi inicialmente pensada para o janelas em algumas equipes.(depende do perfil).

capacidades

A geração de capacidades nas equipes, quando elas não possuem um contato prévio com a inovação ou uma cultura mais rígida, exige um trabalho a parte envolvendo também conceitos que deem mais significado a prática

capacidades

Equipe parceira, mesmo já trabalhando com inovação, aprendeu a confiar no processo

capacidades

Equipes parceiras cumpriram a etapa da pesquisa de campo, mas sinto que não estava 100% preparada para tocar essa etapa sozinha e coisas valiosas podem ter se perdido.

capacidades

No meio remoto, tivemos de internalizar algumas atividades que normalmente teriam sido desenvolvidas pelas equipes. Isso pode ter prejudicado a geração de capacidades.

capacidades

Habilidades de facilitação remota

capacidades

Ter paciência para o "decantar" dos projetos.

capacidades

Aprendemos que comunicação é chave em qualquer projeto e no remoto isso toma uma dimensão infinitamente maior

capacidades

O que é iteração na prática

capacidades

Percepção do que não necessariamente é dito e observação da "temperatura" da equipe parceira é muito importante.

capacidades

O grupo do GNova pode trabalhar com imersão ágil

capacidades

Trabalhar de forma ainda mais assertiva por conta dos desafios que o trabalho remoto impõe

capacidades

Aprendemos sobre linguagem simples e design de serviços.

capacidades

Trabalhar todo mundo na mesma página, embora nem sempre ao mesmo tempo.

capacidades

Evitar retrabalho, com objetos 'multipropósito' - apresentação que é material de oficina que é relato de caso que é divulgação para parceiro que é ...

capacidades

Aprendemos a conectar melhor 'imersão ágil' com o 'duplo diamante'

capacidades

Equipe parceira adquiriu mais clareza sobre a estruturação de projetos futuros, uso de métodos e documentação de processos.

capacidades

Tocar vários projetos ao mesmo tempo permitiu a troca de conhecimento, aprendizado e implementação mais ágil

capacidades

É bom ter uma base metodológica comum, mas temos que estar atentos às peculiaridades de cada equipe, cada projeto. Para alguns orientações gerais vão funcionar, para outros teremos que desenhar e para outros pegar na mão.

capacidades

Gestão do conhecimento: O que aprendemos?



Gestão do conhecimento (erros e acertos) é chave nos projetos, criam motivação, evitam erros, estimulam inovações e criam pequenos espaços de reflexão

gestão do conhecimento

A Gestão do conhecimento ao longo do projeto deu muito valor prático ao compartilhamento.

gestão do conhecimento

Ter método, ferramenta e estímulo (contexto remoto) para registrar o conhecimento é fundamental, esse conteúdo serve de matéria-prima para revisões, avaliações, publicações futuras...

gestão do conhecimento

Grande parte da documentação dos projetos no remoto vem de forma quase automática fruto da realização dos trabalhos com as equipes parceiras.

gestão do conhecimento

O diário de bordo foi uma ferramenta muito útil para a equipe do GNova, mas "não pegou" para a equipe parceira.

gestão do conhecimento

Ter relatórios de cada etapa que reúna o que foi feito, os slides, os compilados ajudam demais os projetos futuros

gestão do conhecimento

Agora temos material para fazer um livrinho sobre ideação, protótipo e teste

gestão do conhecimento

Os rádios janelas servem não apenas para o compartilhamento durante o projeto com os demais gerentes mas é uma super fonte de informação para os futuros projetos

gestão do conhecimento

Rádio Janela é ótima forma de gestão do conhecimento 'a quente'.

gestão do conhecimento

Diálogo frequente sobre os temas de forma transversal (Rádio Janela, Clínica) permite que as pessoas tenham conhecimento / se envolvam com projetos que não gerenciam

gestão do conhecimento

Diário de Bordo foi um excelente instrumento para manutenção das impressões dos gerentes ao longo do desenrolar dos projetos.

gestão do conhecimento

Trabalhar colaborativamente no Google Suite faz toda a diferença: fácil recuperar informações e sem risco de várias versões do mesmo arquivo

gestão do conhecimento

Desafio de compartilhar experiência com outras equipes da Diretoria - o quanto erros e acertos dos outros podem informar o aprendizado, o quanto nosso aprendizado pode informar os outros?

gestão do conhecimento

Desafio (e oportunidade) de compartilhar conhecimento com quem não fez parte dos projetos. Cabe um painel/repositório de documentos de projetos em "imersão ágil"?

gestão do conhecimento

O registro no on-line é mais automático (não temos que digitar post-its)

gestão do conhecimento

O meio remoto representou um salto gigantesco em gestão do conhecimento! Nunca mais tivemos de digitar post-its.

gestão do conhecimento

Muito bom realizar avaliações em checkpoints estratégicos

gestão do conhecimento

Fellows Janela - grupo entre eles, chamar para atividades especiais, colocar como 'embaixador' em eventos, explicarem seus casos, etc.

relação com parceiros

Sinalizar o que a Enap pode oferecer em cursos, manter eles no nosso mailing list. de atividades do Gnova (gnipapo, semana de inovação etc) e estimular a participação na Rede Inovagov

relação com parceiros

O vínculo nasceu com a chamada mas ocorreu antes do janelas, em gnpapos, em apresentações do Gnova em eventos.

relação com parceiros

Inserir as equipes na rede Inovagov, tornando-os participantes ativos

relação com parceiros

Participantes ativos de uma comunidade de inovação

relação com parceiros

Relação com parceiros: Como nasce e como evolui o vínculo com a equipe?

Transformar em relação de 'serviço' gerenciada por outras áreas - oficinas específicas por meio de TED, por exemplo.

relação com parceiros

Encontros esporádicos para apoiar unidades de inovação eu estão se formando e que possam trazer questões pontuais

relação com parceiros

Manter vínculos por meio de mentorias mais esporádicas para criação de unidades de inovação dentro dos órgãos

relação com parceiros

Evoluir de "mentoria de projeto de inovação" para "mentoria de organização de inovação".

relação com parceiros

Clareza de catalogação / enquadramento é relevante, para dentro (equipes, ENAP), para fora (parceiros, academia, público alvo)

portfolio

Critério político e também interesse de aprendizado devem se equilibrar para seleção de projetos. No interesse de aprendizados cabe a equipe definir o que acha importante explorar. Design de serviços? Ciência de dados/evidências?

portfolio

Pensar de maneira sistêmica no contexto / desenho dos projetos.
(encontrar qual nível de interferência - produto/serviço - que gera impacto sistêmico)

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Priorizar projetos no nível do serviço (construir capacidade do laboratório nessa área)

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

Escreva aqui

portfolio

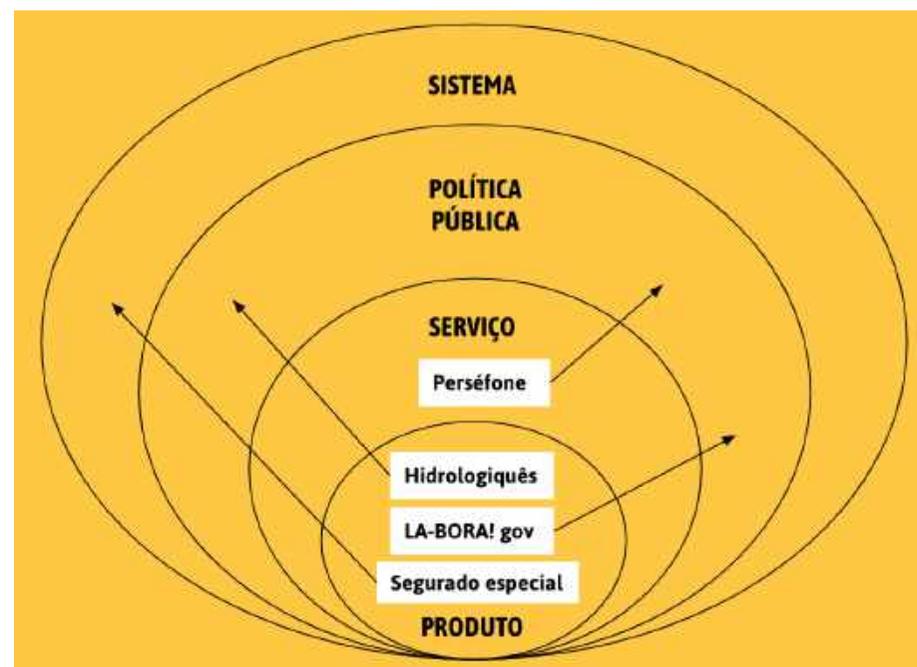
Conjunto de projetos em um determinado sistema - para gerar mudanças mais significativas.

portfolio

Chamados com agendas temáticas próprias, pensando na transversalidade/ metodologia: Insights comportamentais? linguagem simples? Design de serviços? mudança sistêmica?

(ver o que está sendo feito na Enap - Avaliação Express (pesquisa)? Chamado de desenho de políticas para Covid (CGGOV)? Desafios- CGCON? Design de interfaces - CGGOV? Dados - CGDADOS?)

portfolio



Como enquadrar novos projetos para compor o portfólio do GNova?

Escola Nacional de Administração Pública**Presidente**

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretora de Inovação e Gestão do Conhecimento

Bruna Santos

Coordenadora-Geral de Inovação

Marizaura Camões

Equipe do projeto – GNova

João Sigora

Márcia Knop

Equipe do projeto – SENASP/SPO/SE/MJSP

João Ambrósio

Christhiane Cutrim

Patrícia Piza

Helena Monteiro

Evandro Santos

Neusivan Fonseca

Claudete Trapp

Fabiano Brandão

Consultores PNUD

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA

