



RELATÓRIO

Projeto 3: Perséfone

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

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

Isabella Brandalise

Consultora em design

Agosto 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).

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 das **pesquisas de campo, consolidação dos insights** gerados, identificação de problemas mapeados, priorização, **geração de ideias e protótipos**.

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

2. TRABALHO DESENVOLVIDO

2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

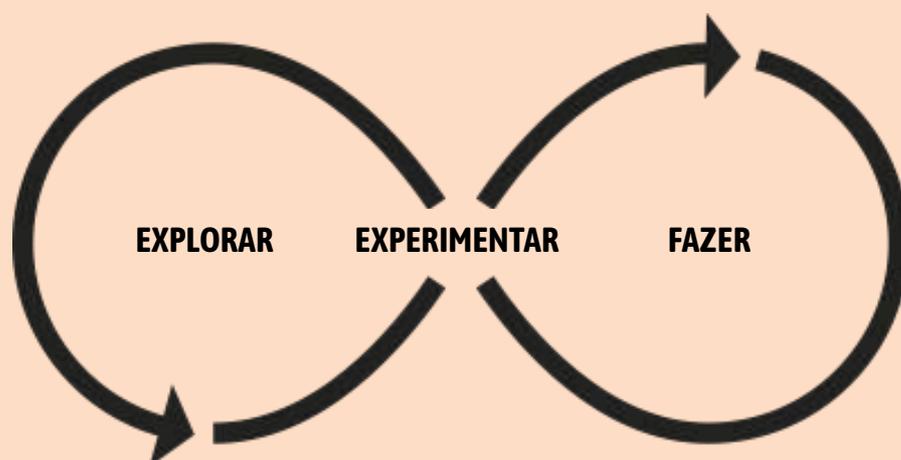
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

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

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



+



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

Ciclo 1: foco em *explorar*

1. Preparação:
contexto do
problema

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

3. Pesquisa com
pessoas
impactadas

4. Síntese dos
achados

**5. Apresentação
de insights**

**Ciclo 2:** foco em *fazer*

6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais

7. Foco:
conceito e
protótipos

8. Testes com
pessoas que
importam

9. Síntese:
consolidação
de resultados

**10.
Apresentação
final e
aprendizados**

Metáfora do mergulho aplicada
aos dois ciclos de imersão ágil.

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

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

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

2.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

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

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

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

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

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

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



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

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

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



Exemplo de páginas do diário de bordo.

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



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

2.3. ATIVIDADES

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

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

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

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

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

OBJETIVO 1: realizar pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e usuários do serviço/política

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

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

OBJETIVO 4: realizar oficinas de ideação

OBJETIVO 5: prototipar soluções

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

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

OBJETIVO 1**Realizar pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e usuários do serviço/política***Atividade 1 – Pesquisa com pessoas impactadas*

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

A equipe se distribuiu para a realização das entrevistas, de modo que sempre houvesse pelo menos uma pessoa fazendo perguntas e outra tomando notas sobre as respostas. Foi fundamental a participação da equipe parceira neste momento, que constitui um momento de interação direta com a realidade e fonte de muitos aprendizados.

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

Como adaptação à metodologia desenvolvida para os projetos do Janela no contexto de trabalho não presencial, a equipe do GNova optou por realizar a atividade de pesquisa documental – originalmente prevista para acontecer aqui no objetivo 1 – em um momento posterior do projeto, como preparação para a oficina de ideação, referente à pesquisa de referências (anexo 4b) do objetivo 4.



Equipe da SENASP ao final de uma entrevista.

OBJETIVO 2

Realizar oficinas para consolidação dos resultados

Atividade 2 – Síntese dos achados

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

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

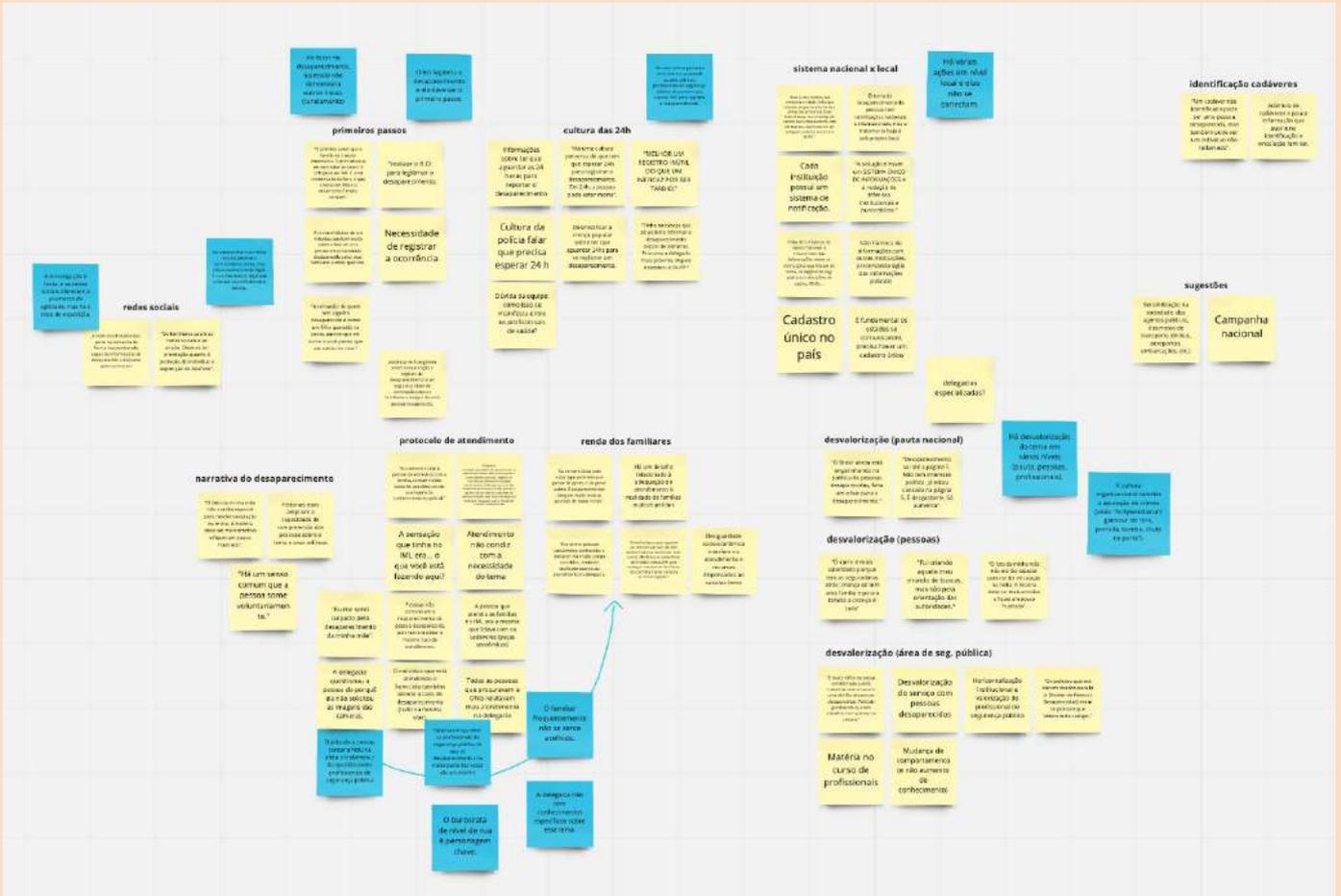
Junto com a equipe parceira, olhamos para os agrupamentos temáticos. Primeiro fizemos uma análise sob uma perspectiva macro, que chamamos de "olhos de carcará", entendendo qual é a visão de geral dos dados que estavam emergindo, bem como conexões entre grupos temáticos. Em seguida, entramos nos agrupamentos,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

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

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

Fizemos então um trabalho intensivo de organização dos dados em um mapa de insights. O mapa de insights incluiu não só os insights em si, mas também citações ilustrativas de cada um e indicações de oportunidades de inovação identificadas, redigidas na forma de perguntas *Como podemos... ?*. Neste projeto, contamos também com um rico material sonoro originado da gravação das entrevistas, que foi utilizado para ilustrar os achados.

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



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

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

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

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

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

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**.

Ilustração: MindLab

G



Dalva, mãe de desaparecido

Trechos da apresentação para dirigentes, incluindo insights e áudio com fala ilustrativa de uma pessoa entrevistada.

OBJETIVO 4**Realizar oficinas de ideação***Atividade 4 – Preparação: inspirações e ideias iniciais*

A escolha da oportunidade de inovação no momento anterior orientou a primeira atividade do segundo ciclo, que consistiu na coleta de referências e geração de ideias. A orientação metodológica para essa atividade está no anexo 4a.

A pesquisa documental para coleta de referências foi feita para buscar iniciativas existentes que já abordaram um problema semelhante ou que desenvolveram algo que possa nos inspirar.

Destinchamos nossa oportunidade de inovação em perguntas que orientaram essa busca e, junto com a equipe parceira, procuramos referências, seja no mesmo contexto, em situações análogas ou na linha de tendências de futuro. Além de uma breve descrição e uma imagem ilustrativa, registramos o que chama atenção em cada uma delas. (anexo 4b)

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

Fizemos também um exercício de anti-referências, pensando em quais seriam "as piores ideias possíveis", a fim de identificar atributos indesejáveis para as ideias.

Realizamos então uma oficina específica para geração de ideias (ideação). (anexo 4c) Convidamos participantes externos, com experiência e/ou conhecimento em áreas relacionadas, para somar suas perspectivas às da equipe do projeto. A oficina foi dividida em rodadas, orientadas por cada um dos requisitos e os participantes foram divididos em grupos de trabalho.

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

Serviços de atendimento em situações de fragilidade emocional



Nome da iniciativa:
Loja do Cidadão

[Link](#)

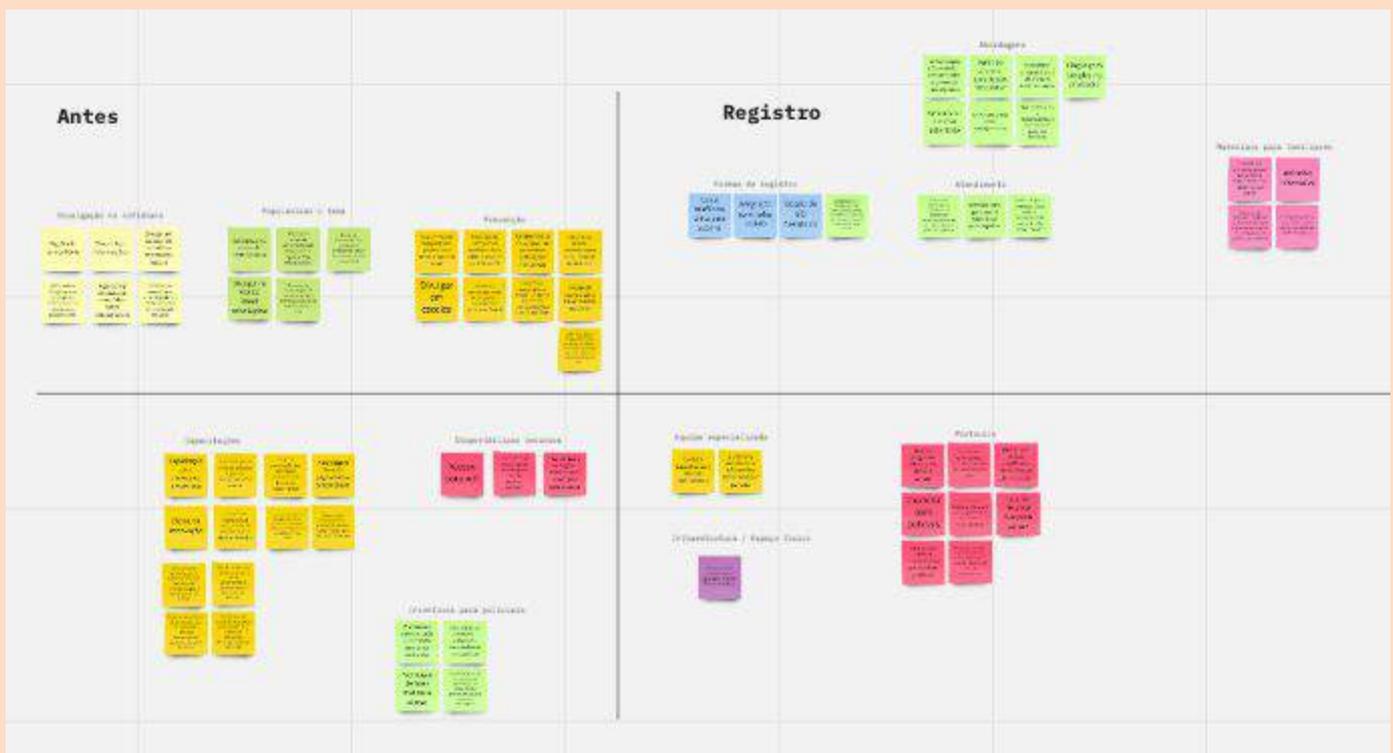
O que é:

Espaço implementado pelo governo português com o objetivo de reunir vários serviços de entidades governamentais diferentes para trazer facilidade e agilidade para o cidadão português. Uma das iniciativas implementadas no âmbito desse espaço é o "Balcão do óbito".

O que chama a atenção:

- Integração de serviços
- Profissionais especializados e treinados para momento de fragilidade emocional
- Cuidados para preservar privacidade e reduzir ruído
- Site com senhas e fluxo de senhas
- Uniformidade gráfica e diferenciação do espaço (sinalização que orienta o caminho)
- Atendimento online

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Exemplo de referência inspiradora e trecho do mapa de possibilidades.

OBJETIVO 5**Realizar oficinas de prototipagem***Atividade 5 – Foco: conceito e protótipos*

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

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

As ideias marcadas foram matéria prima para a elaboração de um esboço de conceito, ou seja, uma proposta inicial tendo em vista o foco do projeto e a oportunidade de inovação escolhida.

Para detalhar o conceito, além de escrever uma descrição, a equipe respondeu perguntas como: *Qual é o valor desse conceito para o público alvo?, Quais são os efeitos esperados desse conceito?, Quem são os parceiros?, O que precisa acontecer para o conceito se tornar realidade?.* Também fizemos uma visualização esquemática da proposta, para garantir que todos estejam na mesma página em relação ao entendimento do conceito.

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

As perguntas orientaram então o planejamento de "como aprender", guiando o planejamento de quais protótipos construir, com quem interagir e em quais situações.

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

CONCEITO

Descrição do conceito em até 50 palavras:

Serviço público de atendimento para registro de desaparecimento de familiares, com foco no acolhimento e na profissionalização.

Quem são os parceiros?

Polícia civil dos estados
Polícia militar (atendimento do 190)
Secretarias Estaduais de Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal
Polícia Federal
ONGs dedicadas ao tema e associações de bairro
Conselhos Tutelares
Rede de Assistência Social (CRAS e CREAS)

Quem deve ser responsável pela operação e desenvolvimento futuro do conceito?

SENASP cria protocolo
SEGEN apoia capacitação
Operacionalização por meio da SSP

Qual é o valor para o público?

- Ter o registro realizado sem julgamentos/inferências
- Ter a perspectiva de que vão investigar
- Ter a perspectiva de receber feedback do processo
- Facilitar o fornecimento de informações úteis à investigação
- Oferecer clareza de papéis e formas de contato
- Sentimento de acolhimento nos familiares

Quais os efeitos esperados sobre o problema?

- Redução do efeito de frustração sobre a população que reporta desaparecimentos
- Diminuição da incerteza sobre o que fazer em caso de desaparecimentos
- Diminuição da cifra negra (número de ocorrências existentes não registradas)

O que precisa acontecer para esse conceito se tornar realidade?

- Combinar protocolo com capacitação correspondente
- Ter profissionais preparados e treinados no tema e na execução do protocolo
- Recursos humanos dedicados ao tema na SENASP
- Priorização do Secretário Nacional da SENASP
- Criação de legitimidade com estados e especialistas

O que contribui para que esse conceito seja operacionalizado com sucesso?

- Integração de banco de dados e comunicabilidade entre sistemas

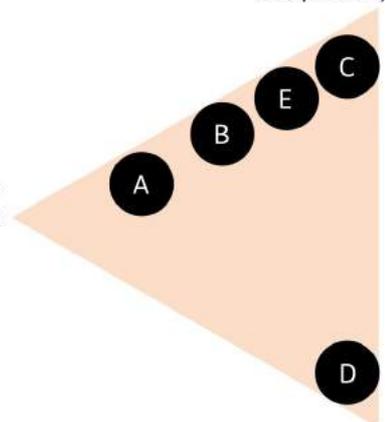
PERGUNTAS CRÍTICAS

O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

- Quais são os pontos críticos para que seja factível na realidade dos estados e municípios?
- Em que pontos a proposta sobrepõe com práticas existentes?
- As etapas desenhadas fazem sentido para familiares? Quais são os pontos críticos(?) (há alguma etapa específica com mais dúvida?)
- Que tipos de materiais são mais efetivos na comunicação com as famílias?
- O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?

#Implementação
quais os recursos necessários?

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



#Apresentação
qual é a cara da coisa?

Conceito detalhado e perguntas críticas priorizadas e posicionadas no diagrama.

3. RESULTADOS

As oficinas e atividades do objetivo 1 – *Realizar pesquisa documental e de campo com atores envolvidos e usuários do serviço/política* – tiveram como principal resultado todas as fichas de perfis de entrevistados preenchidas e consolidadas em arquivo único.

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

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

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

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

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

1

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



...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**.

Ilustrações: MindLab

2

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



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.

Ilustrações: MindLab

3

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



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.

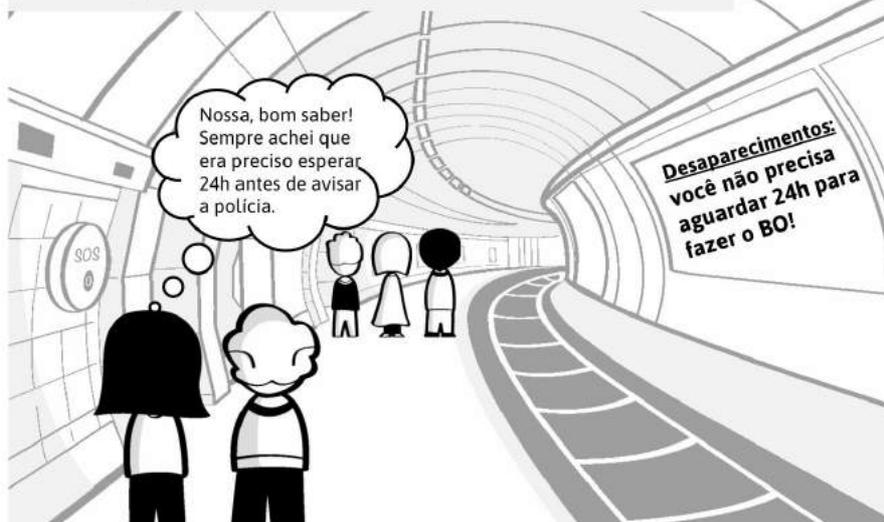
Não há um aparente interesse político nem iniciativas de **unificação nacional da pauta**, de forma que há várias ações em nível local e elas não se conectam.

Ilustrações: MindLab

Versão do mapa de insights para envio como cartelas por WhatsApp, junto com material de áudio.

Passo 1: Conhecimento do tema

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



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.



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

Cenas do storyboard com o passo a passo da proposta de protocolo de atendimento, para testar com familiares (acima) e profissionais da Segurança Pública (abaixo, incluindo bastidores).

4. ANEXOS

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

4.1 ANEXO 1 – Fichas de perfis entrevistados

Julho de 2020

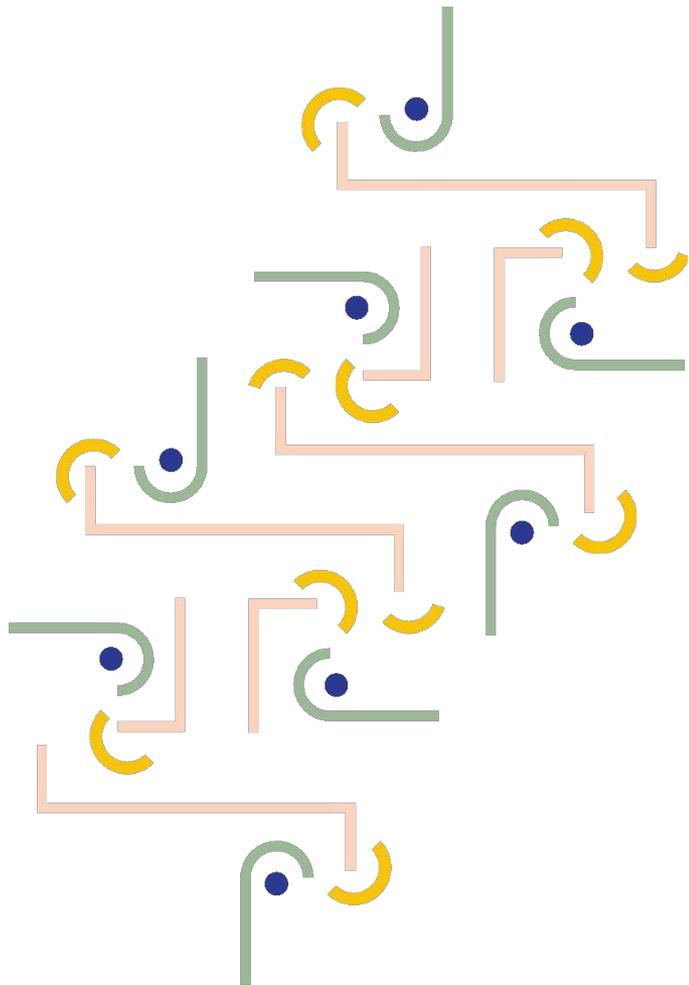
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil #3 Pesquisa com pessoas impactadas

Fichas de perfis entrevistados

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



SISTEMATIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Perfil 1:

Servidores do atendimento
da segurança pública

Perfil 2:

Familiars de desaparecidos

Perfil 3:

ONGs com experiência em
desaparecimento de pessoas

Servidores do atendimento da segurança pública

MARIA FLORES*

*Nome fictício para preservar a identidade da pessoa

“Há uma cultura perversa de que tem que esperar 24h para registrar o desaparecimento. Em 24h, a pessoa pode estar morta”.

Perfil: Delegada PC



Legenda: Fachada da Divisão Especializada de Referência à Pessoa Desaparecida (DRPD)

Atendimento a familiares de pessoas desaparecidas

- "Eu sempre dizia: para estar aqui você tem que gostar de gente, e de gente pobre. Desaparecimentos atingem muito mais as pessoas de baixa renda."
- "A família liga e quer registrar por telefone porque não tem dinheiro para se locomover. Esse carro [referência ao carro oficial da Divisão] rodava 24h para conseguir transportar familiares. Isso permitia liberar a viatura para investigação."
- "Você precisa caminhar um pouco na investigação para concluir se ele [o desaparecimento] continua sendo um fato atípico ou se é um crime. Esse é um caminho doloroso não apenas para os policiais como também para a família."
- "Eu comecei a tirar o policial da entrevista com a família, porque muitas vezes há questões sociais que fogem do conhecimento do policial."
- "Há uma cultura perversa de que tem que esperar 24h para registrar o desaparecimento. Em 24h, a pessoa pode estar morta."

Algum protocolo padrão é seguido?

Sim Não

- Protocolos e fluxogramas foram criados pela própria equipe conforme iam acumulando experiências.
- Esses protocolos se aplicam no âmbito da Divisão, que trata dos desaparecimentos em Belo Horizonte.



Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

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

1 Ligação para reportar desaparecimento

Descrição

Frequentemente, familiares tentavam reportar desaparecimentos por telefone, sendo então orientados a comparecer à divisão pessoalmente.

Pessoas envolvidas

Equipe da divisão

Documentos/ materiais utilizados

Telefone

2 Transporte até a divisão

Descrição

Muitos familiares não tinham sequer recursos para o transporte até a divisão. Nesses casos, providenciava-se o transporte em carro oficial da divisão.

Pessoas envolvidas

Motorista

Documentos/ materiais utilizados

Carro com motorista

3 Triagem inicial na divisão

Descrição

O investigador de polícia realizava entrevista inicial com a família. Conforme a gravidade, encaminhava a família para profissionais da psicologia ou assistência social no âmbito da própria divisão. Casos envolvendo a possibilidade de crime com risco de morte passavam direto para a delegada.

Pessoas envolvidas

Investigador de polícia

Documentos/ materiais utilizados

Roteiro de entrevista
Sistema de informações

4 Entrevista com psicólogo ou assistente social

Descrição

Caso não houvesse suspeita de crime com risco de morte, o aprofundamento da entrevista era realizado por psicólogos ou assistentes sociais.

Pessoas envolvidas

Psicólogos
Assistentes sociais

Documentos/ materiais utilizados

Não informado

Principais dificuldades identificadas

- "É muito difícil encontrar servidor que queira trabalhar com amor em uma divisão de pessoas desaparecidas. Policiais geralmente querem trabalhar com a arma na cintura."
- "Os policiais que era encaminhados para lá [a Divisão de Pessoas Desaparecidas] eram os policiais que 'estavam de castigo'."
- "Em tema de desaparecimento, nós esbarramos em questões de sigilo. Já tivemos casos de encontrar o desaparecido, e ele não querer ser encontrado. Lembro de um catador de latinha: 'o que? minha esposa ainda está me procurando?'"

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

- "Essa é uma matéria que extrapola o estado. Acho que haveria um ganho enorme se a atribuição primordial fosse federal. Hoje, se a investigação aponta que o desaparecido está em Manaus, eu preciso ter um delegado caridoso lá para me ajudar".

Resumo dos principais insights ou reflexões úteis para o entendimento do problema

- A população acredita que precisa aguardar no mínimo 24h para reportar um desaparecimento
- A área de pessoas desaparecidas é pouquíssimo prestigiada na polícia
- Há um desafio relacionado à adequação do atendimento à realidade de famílias muito humildes
- O tema de desaparecimento de pessoas tem ramificações nacionais e internacionais, mas o tratamento hoje é unicamente local.

Links úteis (se houver)

- [Site da Divisão](#)

Servidores do atendimento da segurança pública

PEDRO DIAS*

**Nome fictício para preservar
a identidade da pessoa*

“Um cadáver não identificado pode ser uma pessoa desaparecida, mas também pode ser um indivíduo não reclamado”.

Perfil: Médico legista do IML

Atendimento a familiares de pessoas desaparecidas

- “A informação de achado de cadáver é originária de vários segmentos”
- “Os casos de pessoas desaparecidas que chegam no Setor de Antropologia Forense do IML/DF são antigos, isto ocorre pela própria condição de esqueletização do cadáver. Decorre muito tempo do fato anunciado”
- “A solução é haver um SISTEMA ÚNICO DE INFORMAÇÕES e a redução de trâmites institucionais e burocráticos.”

Algum protocolo padrão é seguido?

Sim Não

- Precisam ser aprimorados e unificados nacionalmente.



Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

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

1 Atendimento social/Acolhimento

Descrição
Dados ante mortem
do desaparecido

Pessoas envolvidas
Serviço social e
familiares

**Documentos/
materiais utilizados**
Documentos pessoais,
registros radiográficos
e entrevista

2 Exames Periciais

Descrição
Identificação do
cadáver

Pessoas envolvidas
1º Identificação
necropapiloscópica;
2º Exame
antropológico;
3º Exame de DNA

**Documentos/
materiais utilizados**

Principais dificuldades identificadas

- Falta assistente social no IML
- Ausência de Banco de dados nacional voltado para ao tema
- Não há troca de informações com outras instituições, preservando sigilo das informações policiais

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

- "A solução é haver um sistema único com as informações e a redução de trâmites institucionais e burocráticos."

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

- Inexiste um sistema para unificação das informações que permita acesso às instituições vinculadas ao tema.
- Acúmulo de cadáveres e pouca informação que auxilie na identificação e vinculação familiar.
- Cada instituição possui um sistema de notificação.
- Familiares de pessoas desaparecidas não doam amostra para banco de dados genético.

Servidores do atendimento da segurança pública

LUIZ OLIVEIRA*

**Nome fictício para preservar
a identidade da pessoa*

**“Melhor um registro inútil do
que um ineficaz por ser tardio.”**

Perfil: Investigador da PC

Atendimento a familiares de pessoas desaparecidas

- “Divisão de Pessoas Desaparecidas” com 2 deleg. especializadas em BH. A divisão apoia as delegacias do interior do estado.”
- O sistema de registro de informação unificado entre os órgãos de SSP (PC, PM e BM); o registro de ocorrência de PD é realizado por todos estes, bem como pela deleg. Virtual.”
- “O registro de DP pode ser realizado por qualquer indivíduo, não necessariamente ser um familiar da pessoa desaparecida; cabe a um familiar autorizar a divulgação dos dados do desaparecido.”
- “O indivíduo que faz o registro da ocorrência passa por análise psicológica após concluir as etapas do registro.”

Algum protocolo padrão é seguido?

Sim Não

- Suas observações sobre os protocolos seguidos



Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

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

1 Registo de Ocorrência (Virtual e Presencial)

Descrição

sistema de registo de
informação unificado entre
os órgãos de SSP (PC, PM e
BM)

Pessoas envolvidas

realizado por qualquer
indivíduo, não
necessariamente ser um
familiar

Documentos/ materiais utilizados

B.O. de PD possui campos
parametrizados e campo
para histórico

2 Entrevista

Descrição

checagem dos dados do
desaparecido no sistema de
informações e busca junto a
outras instituições (IML,
registro de ocorrências
diversas) informação
compatível (?), verificação
junto à rede hospitalar pelo
serviço social; quando o
registro da ocorrência é
realizado em outras
unidades, essa busca de
dados no sistema é repassada
para a Divisão de Pessoas
Desaparecidas

Pessoas envolvidas

Documentos/ materiais utilizados

3 Término do registo

Descrição

disponibilizado um "cartaz"
padronizado (dados da PD e
telefone institucional).

Pessoas envolvidas

Divulgado pela pessoa
interessada (familiar ou
outro).

Documentos/ materiais utilizados

4 Serviço Social

Descrição

Após 5 - 10 dias há
possibilidade do serviço
social entrar em contato com
a família (não é regra!)

Pessoas envolvidas

Documentos/ materiais utilizados

Principais dificuldades identificadas

- Desconhecimento da população sobre “registro imediato”, não sendo necessário aguardar 24 horas.
- Omissão das informações pelo denunciante (intimidação?).
- Ausência de um banco de dados unificado para o país; falta parametrização de dados.

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

- Treinamento dos agentes de segurança pública em nível de academia de polícia sobre a temática (fomento MJ/SENASP junto às SSPs?).
- Orientação à população, com frequência, através dos veículos de mídia digital, televisivo, entre outros.

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

- Desmistificar a crença popular sobre ter que aguardar 24hs para se registrar um desaparecimento.
- Registro anônimo (Denúncia?)
- Capacitar o agente de segurança pública para melhor atender a população.
- Valorar o trabalho dos agentes de segurança pública que trabalham com o tema.

Familiares de desaparecidos

RAISSA MARTINS*

**Nome fictício para preservar a
identidade da pessoa*

**“O Brasil ainda está
engatinhando na política de
pessoas desaparecidas, falta um
olhar para o desaparecimento.”**

**Relação com a pessoa
desaparecida:** mãe de pessoa
desaparecida

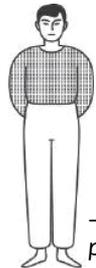
Situação de desaparecimento: a filha
desapareceu/não deu mais notícia desde
o horário do almoço de um dia de
trabalho, há 16 anos

Primeiras reações ao desaparecimento

- “Os primeiros movimentos foram muito difíceis, nada fala a favor.”
- “Angústia, sem saber o que estava acontecendo.”
- “Nunca fui despertada pelo tema antes do desaparecimento da minha filha!”

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

- “Familiares para verificar possíveis contatos e verificação de acidente Familiares e amigos fizeram busca no IML, hospitais e contatos com outras pessoas.”
- “Por serem pessoas socialmente conhecidas e morarem há muito tempo no Leblon, sentiram facilidade quanto ao atendimento na delegacia.”
- “ONGs, mídias sociais foram procuradas posteriormente.” Primeiro a família aguardou uma resposta da polícia.



Jornada da pessoa ao **suspeitar** um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

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

1 Contato com familiares e amigos	2 Registro de B.O.	3 ONGs	4 M.P.
Descrição Busca de informação	Descrição	Descrição	Descrição
Pessoas envolvidas pessoas da família e próximas ao desaparecido	Pessoas envolvidas	Pessoas envolvidas	Pessoas envolvidas
Documentos/ materiais utilizados	Documentos/ materiais utilizados	Documentos/ materiais utilizados	Documentos/ materiais utilizados
Emoções	Emoções	Emoções	Emoções

Principais dificuldades identificadas

- “Há um senso comum que a pessoa some voluntariamente.”
- Falta de atendimento psicossocial.
- “Naquela época não existia nada, não havia câmeras de monitoramento urbano, não havia delegacias especializadas, não havia uma rede social.”

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

- Sensibilização da sociedade, dos agentes públicos, dos meios de transporte (ônibus, aeroportos, embarcações, etc.)
- Campanha nacional na TV em datas comemorativas: ano novo, carnaval, copa do mundo, etc;

Dicas para quem está passando por uma situação de desaparecimento

- “realizar o B.O. para legitimar o desaparecimento;
- Ir às ONGs para ser acolhida por pessoas na mesma situação;
- É fundamental os estados se comunicarem, precisa haver um cadastro único;

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

- Qualificar o atestado de óbito com mais informações da pessoa (indigente) poderá colaborar para o encontro de desaparecidos
- Falta de informações, soluções, descontinuidade de investigações causa um abalo emocional tão grande na família quanto o próprio desaparecimento da pessoa
- Pessoas não comunicam o reaparecimento da pessoa desaparecida, pois temem obter o mesmo tipo de atendimento.
- A rotina e hábitos de um indivíduo auxiliam muito sobre o fato de uma pessoa ser considerada desaparecida pelos seus familiares e entes queridos.
- Aliados à busca de pessoas desaparecidas:
 - Câmeras de monitoramento;
 - Redes sociais;
 - Delegacias especializadas.
- Ausência de fluxograma sobre comunicação e registro do desaparecimento a ser seguido a título de orientação para os familiares e amigos de uma pessoa desaparecida.

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

- Ausência de campanhas publicitárias com frequente veiculação e conteúdo informativo.
- Utiliza-se do B. O. para legitimar o desaparecimento.
- Perfis de pessoas com desaparecimento voluntário.

Familiares de desaparecidos

LARISSA SILVA*

**Nome fictício para preservar a
identidade da pessoa*

**“Fui criando aquele meu mundo
de buscas, mas não pela
orientação das autoridades.”**

**Relação com a pessoa
desaparecida:** filho de pessoa
desaparecida

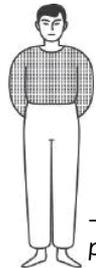
Situação de desaparecimento:
desaparecida em 2016, apresentava
problemas psiquiátricos.

Primeiras reações ao desaparecimento

- “A sensação de quem tem alguém desaparecido é como um filho que está na praia, parece que ele some e você pensa que ele sumiu no mar.”
- “O fato da minha mãe não era tão especial para render veiculação na mídia. A história deve ser mais emotiva e fiquei um pouco frustrado”.
- “O primeiro passo que a família dá é muito importante. O primeiro que ele nem sabe se deve ir à delegacia, ao IML. É uma combinação de foco, o que precisa ser dito e o movimento é muito sensível”.

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

- “Tinha na cabeça que só poderia informar o desaparecimento depois de 24 horas. Procurou a delegacia mais próxima. Depois descobriu a DHPP.”
- Procurou o MP por indicação de um vizinho que era promotor de justiça.”
- Redes de saúde demorou para saber que havia um site só para desaparecidos, mas já havia passado tempo.
- Procurou a D.P. por iniciativa própria, o restante foi por orientação e indicação de terceiros.
- Divulgação em redes sociais foi por iniciativa própria.



Jornada da pessoa ao **suspeitar** um desaparecimento

→ familiar de uma
pessoa desaparecida

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

1 Delegacia de Polícia após 24 h	2 Ministério Público	3 Redes de Saúde e casas de apoio	4 Redes Sociais	5 [nome da ação]
Descrição Registro de B.O.	Descrição	Descrição	Descrição	Descrição
Pessoas envolvidas				
Documentos/ materiais utilizados				
Emoções	Emoções	Emoções	Emoções	Emoções

Principais dificuldades identificadas

- Falta especialização do atendimento aliado à capacitação.
- Falta de compartilhamento de dados.
- A sensação que tinha no IML era... o que você está fazendo aqui?

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

- Primeiro passo (orientação) –Só soube que não há prazo para registro após o desaparecimento.
- ponto levantado (?)

Dicas para quem está passando por uma situação de desaparecimento

- “Não fazer perguntas que não levam a nada, ao invés de julgar, levar ao especialista para ter passos acertados.”
- ponto levantado (?)

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

- Orientações disponíveis e claras sobre divulgação de desaparecimento de pessoa em rede social.
- Integração de dados e fácil comunicação entre as instituições.
- Veiculação de informação sobre o desaparecido nos meios de comunicação independente de interesses comerciais.

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

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

- Delegacias precisam estar melhor estruturadas com equipe qualificada com: conhecimento sobre o tema, estrutura necessária para atendimento às pessoas e condições para realizar as investigações.
- Falta esclarecimento e desmistificação sobre haver tempo de espera de 24 h para se comunicar um desaparecimento.

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas

JOANA BARBOSA*

**Nome fictício para preservar a identidade da pessoa*

“Os familiares usam as redes sociais e se expõe. Deve-se ter orientação quanto à proteção do indivíduo e exposição do telefone”.

Perfil: representante de ONG

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

Relacionamento com familiares de pessoas desaparecidas

- Dialoga com as partes envolvidas, autoridade e a família.
- Tem informações básicas e elementos para nortear a busca e atualizar as informações sobre as necessidades das famílias.
- Procuram avaliar as consequências do desaparecimento, impacto e recomendações.

Principais dificuldades identificadas

- Informações sobre ter que aguardar as 24 horas para reportar o desaparecimento
- Qualidade de abordagem da investigação é pouco sensível

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

- Procedimentos mais definidos nas delegacias, estabelecer protocolos
- Associar profissionais da área psicossocial
- Criar delegacias especializadas
- Agência central de informações como repositório de informações de P.D., vivas ou não
- Grupo interinstitucional com plano de trabalho definido
- Comitê multidisciplinar técnico que tenha representatividade e poder de decisão

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

- Falta apoio psicossocial e delegacias especializadas
- A rede social recebe boa parte da demanda de forma descoordenada, expondo informações do desaparecido e daqueles que o procuram
- Falta de um banco de dados nacional e intercâmbio das informações entre as instituições que tratam do tema, os órgãos de seg. pública, instituições de saúde, ONGs...
- Possibilidade de parceria com CICV para realização de eventos, projetos e ações educativas sobre o tema

Links úteis (se houver)

- [Link 1](#)

- [Link 2](#)

ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas

LÚCIA CRISTINA*

**Nome fictício para preservar a identidade da pessoa*

“Desaparecimento vai até a página 5. Não tem interesse político. Já estou cansada na página 5. É desgastante. Só aumenta”.

Perfil: representante de ONG

Relacionamento com familiares de pessoas desaparecidas

- É um braço de fortalecimento, há atendimento psicológico voluntário com hora marcada
- Prevenção (Palestras em S.P. e em outras localidades e em escolas)
- Foco geral (não importa a idade)
- Redes sociais da ONG

Principais dificuldades identificadas

- Dados não compartilhados (duplicidade) e pouca comunicação entre as ONGs
- Dificuldades financeiras
- Há descontinuidade da política pública, negligência

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

- Cadastro único no país
- Reconhecimento das ONGs
- A mídia social é poderosa para compartilhar os fatos

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

- Instrumentos informativos sobre pessoas desaparecidas podem auxiliar no processo de prevenção para públicos e locais variados
- Protocolo de atendimento contendo dados necessários
- Mídia social fortalece se bem vitalizada
- Desigualdade socioeconômica interfere no atendimento e recursos dispensados ao caso/ao tema
- Necessidade de registrar a ocorrência
- Atendimento não condiz com a necessidade do tema;
- ausência de equipes multidisciplinares e treinamento adequado
- Ausência de disciplina específica na grade curricular do curso de formação policial

Links úteis (se houver)

- Link 1
- Link 2

ONGs com experiência em desaparecimento de pessoas

ROGÉRIO CAVALCANTE*

*Nome fictício para preservar a identidade da pessoa

“O carro é mais valorizado porque tem as seguradoras atrás; criança só tem uma família e para a família a criança é tudo”

Perfil: Movimento Catarinense de Busca da Criança Desaparecida

Relacionamento com familiares de pessoas desaparecidas

- Atua no tema de crianças e adolescentes desaparecidos
- Prevenção e divulgação de pessoas desaparecidas

Principais dificuldades identificadas

- As polícias não conversam entre si e nem com as ONGs
- Desvalorização do serviço com pessoas desaparecidas
- Cultura da polícia falar que precisa esperar 24 h
- Ausência de cadastro nacional de desaparecidos
- Ausência de obrigatoriedade de carteira de identidade para crianças que ingressam nas escolas

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

- banco de dados de criança (carteira de identidade)

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

- Tema a ser valorizado e respeitado pela sociedade e pelos órgãos de Segurança Pública
- Horizontalização institucional e valorização do profissional de segurança pública
- Reconhecer publicamente que o desaparecimento de pessoas (crianças, adolescentes e adultos) é real e que a sociedade precisa saber as possíveis causas da ocorrência
- O registro civil – certidão de nascimento – é um documento que carece de informações, ex. impressão digital, que auxiliam mais fortemente na busca e localização de pessoa desaparecida
- Histórias reais ampliam a capacidade de compreensão das pessoas sobre o tema e seus reflexos

Links úteis (se houver)

- www.criancadesaparecida.org

-

<http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/temas-de-atuacao/crianca-e-adolescente/violencia/Documentos-outros-orgaos-pg/carta-de-roraima>

OBRIGADO!

João Sigora

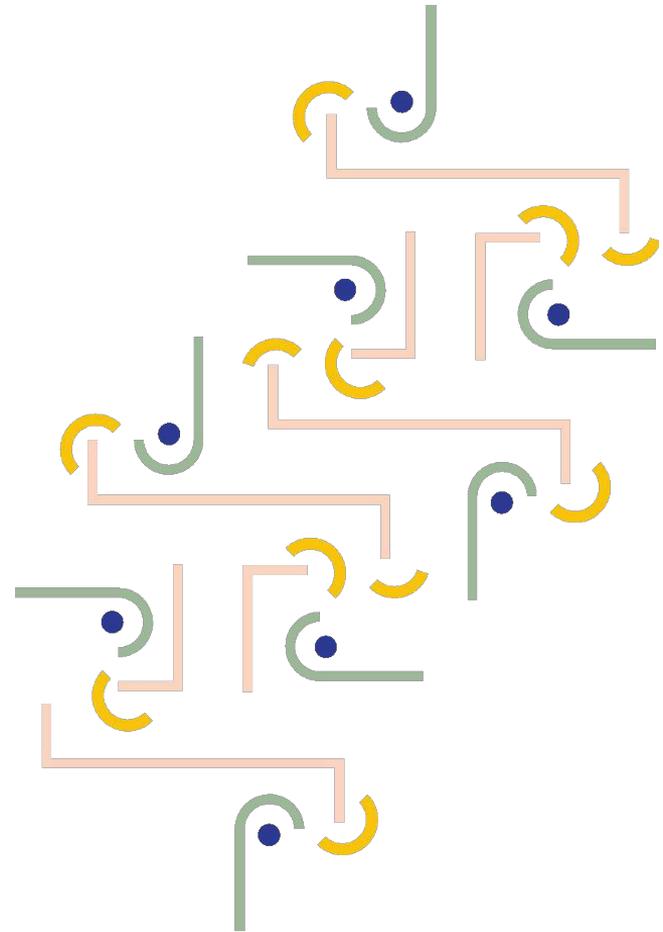
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.2 ANEXO 2a - Alinhamento metodológico: síntese dos resultados

Junho e julho de 2020

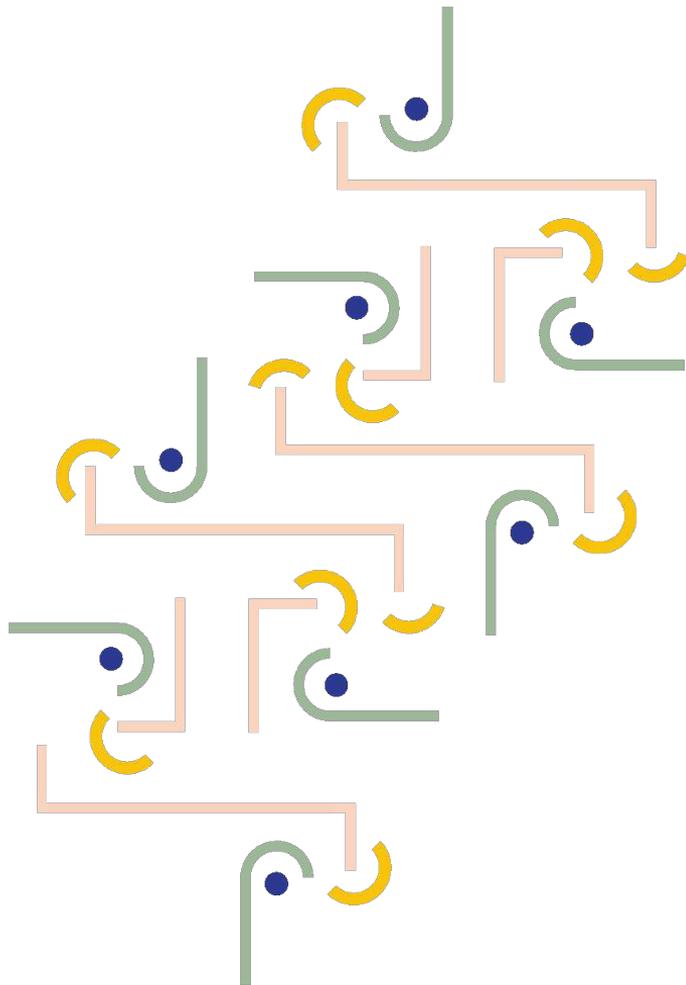
ALINHAMENTO METODOLÓGICO

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

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#4 Síntese

AGENDA

13/07,
10h-11h

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

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

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 24/06

3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

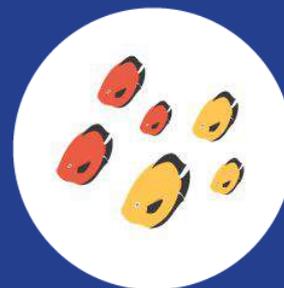
22 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados

06 - 10/07

5. Apresentação de insights

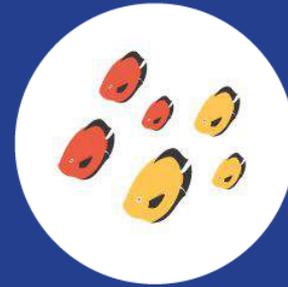
13 - 17/07



4. SÍNTESE MISSÃO

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

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



PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

ANÁLISE DOS DADOS

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

SISTEMATIZAÇÃO

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

GERAÇÃO DE INSIGHTS

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

PONTO DE PARTIDA

Entrevistas registradas em fichas-síntese:

Sistema de saúde
RAQUEL*



*Nome fictício para preservar o anonimato da entrevistada, que não quis se identificar.

Ocupação: Médica que atua na clínica geral de emergência de um hospital público em Brasília/DF.

Legenda da imagem enviada pela pessoa: médico que atua em hospital de emergência utilizando material de proteção para a Covid-19.

31 | 1602020 | Fichas Síntese

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

- “Eu acho que todo mundo está no mesmo clima de tensão, de insegurança, sem saber o que está por vir, imaginando aquele cenário horrível da Itália, tentando preparar a psicologia...”
- “Tive aquele susto que o gente nos tinha prestar um serviço à população ou se afundar a gente fica com medo, famílias de dependência da família. A gente comprou uma mesa ali em casa para ficar de 199 (equipamento de proteção individual) autômatos!”
- “Aé estava conversando hoje, será que eu abrigar um quarto de hotel, para ficar ali, eu posso, porque o nosso medo é levar isso pra dentro de casa.”

2. Principais dificuldades

- #Insegurança com o avanço da epidemia
- #Linha entre o dever da medicina e o cuidado com a família
- #Preocupação com a segurança pessoal
- #Preocupação com a contaminação da família

6*

Sistema de saúde
SÔNIA*



*Nome fictício para preservar o anonimato da entrevistada, que não quis se identificar.

Ocupação: Médico de uma Unidade de Saúde da Família em Salvador/BA.

31 | 1602020 | Fichas Síntese

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

- “É difícil o isolamento e cuidar do meu filho de um ano e dez meses. Entendi o que não poder sair de casa. Sem tempo para mais nada.”
- “...que não posso, presencial, por um tempo, não poder ficar em reunião. Um excesso de preocupação, daí eu não sei se que posso é trabalhar presencialmente, não é possível.”
- “É contínuo e é torço também.”

2. Principais dificuldades

- #Vida com o isolamento
- #Falta de tempo
- #Preocupação com a família
- #Preocupação com a própria saúde mental

6*

Sistema de saúde
CRISTINA*

31 | 1602020 | Fichas Síntese

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

- “Temos profissionais, depois, vai ser a época que a gente vai conseguir respirar um pouquinho, e de voltar o cuidar da vida pessoal, essas coisas, cuidar das crianças...”
- “Depois, a vida voltando ao normal, não sabe certo.”

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

- “Acredito que é mais no sentido de o gente ter maior senso de coletividade, da gente ter que atuar como equipe mesmo.”
- “...Após a gente se virar, a possibilidade de desenvolvermos competências individuais, de criar metodologias, sistemas, de como vai ser um benefício mesmo também.”

6*

PRODUTO ESPERADO

Mapa de insights v1

ANÁLISE DOS DADOS

Leitura das fichas e destaque de pontos principais

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

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

Nome do perfil
Nome fictício*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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



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

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

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

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

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

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

Pergunta 2. Principais dificuldades identificadas

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

G

GERAÇÃO DE INSIGHTS

Olhos de carcará

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

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



PAINEL DE INSIGHTS GERADOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

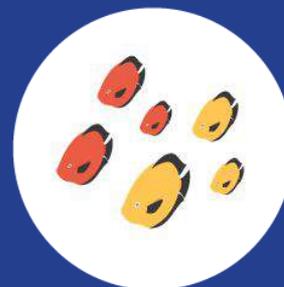
1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

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

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

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

5. Apresentação de insights
13 – 23/07



5. APRESENTAÇÃO DE INSIGHTS

MISSÃO

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

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

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



PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **2 momentos** diferentes:

REFINAMENTO

- Preparação do material a ser apresentado

APRESENTAÇÃO DOS INSIGHTS

- Apresentação para dirigente

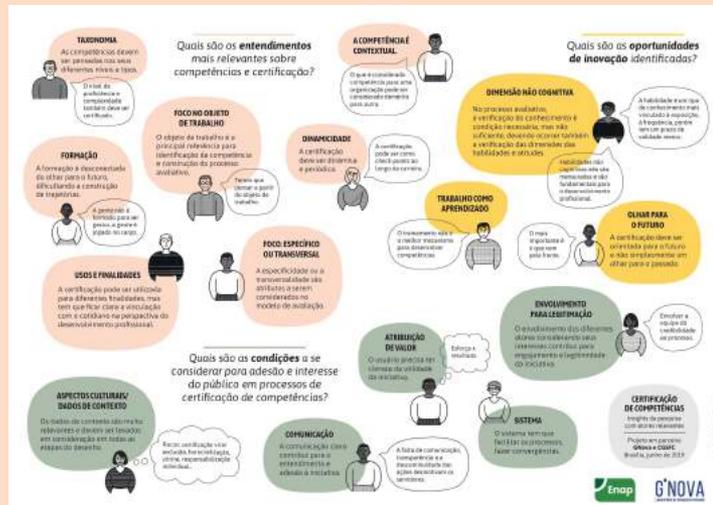
REFINAMENTO

Mapa de insights

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

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

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



DESAFIO #4: MONITORAMENTO E GESTÃO DO ENFRENTAMENTO À EPIDEMIA

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

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

Principais dificuldades enfrentadas

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

APRESENTAÇÃO PARA DIRIGENTE

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

É um momento de priorização para seguirmos em frente.

CLÍNICA DE PROJETOS

SÍNTESE & INSIGHTS

Objetivos:

- dar um gás nas entregas
- sincronizar os tempos

Sistematização

ARQUIVO 2 com uma proposta de síntese

Hidrologiquês

Perséfone

Segurados

mesmo arquivo

Geração de insights

ARQUIVO 2 ganha novos slides (síntese + insights)

La-Bora

mesmo arquivo

Refinamento

ARQUIVO 2 ganha slides melhores

Equipe cria novo arquivo

Entrega final do ciclo 1

ARQUIVO 3 apresenta o resultado (arquivo 2)

CLÍNICA DE PROJETOS

SÍNTESE & INSIGHTS

16/07, 9h30–11h30

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

ARQUIVOS

SÍNTESE & INSIGHTS

Análise dos dados

ARQUIVO 1
consolidado com TODAS as fichas do projeto

GNova cria novo arquivo

Sistematização

ARQUIVO 2 com uma proposta de síntese

mesmo arquivo

Geração de insights

ARQUIVO 2 ganha novos slides (síntese + insights)

mesmo arquivo

Refinamento

ARQUIVO 2 ganha slides melhores

Equipe cria novo arquivo

Entrega final do ciclo 1

ARQUIVO 3 apresenta o resultado (arquivo 2)

O QUE PRECISAMOS FAZER?

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

SAVE THE DATE!

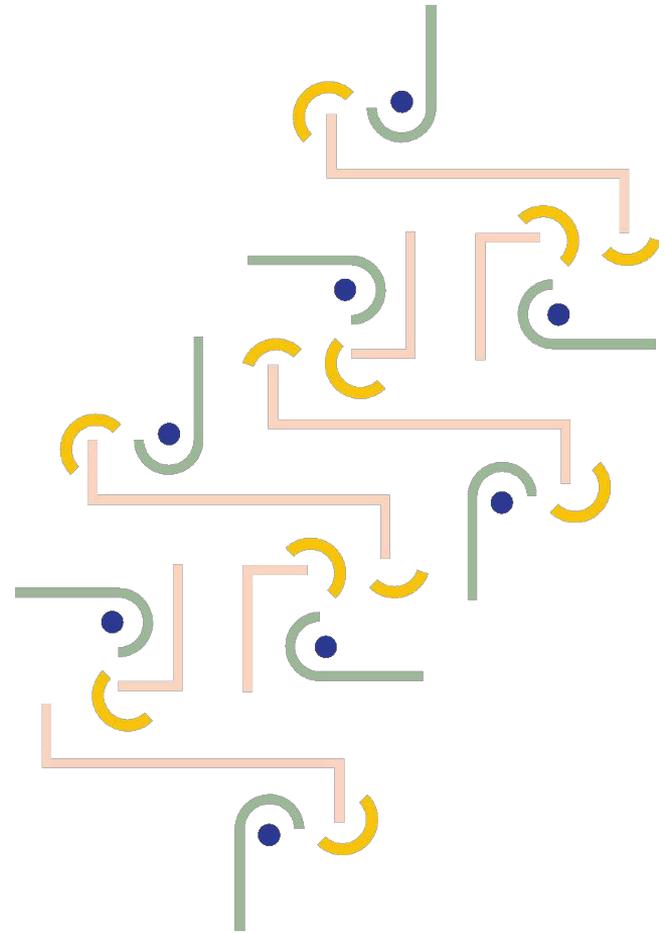
20/07 – 9h às 12h30

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

Não percam :)



OBRIGADO!



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

15 de julho de 2020

JANELA GNOVA

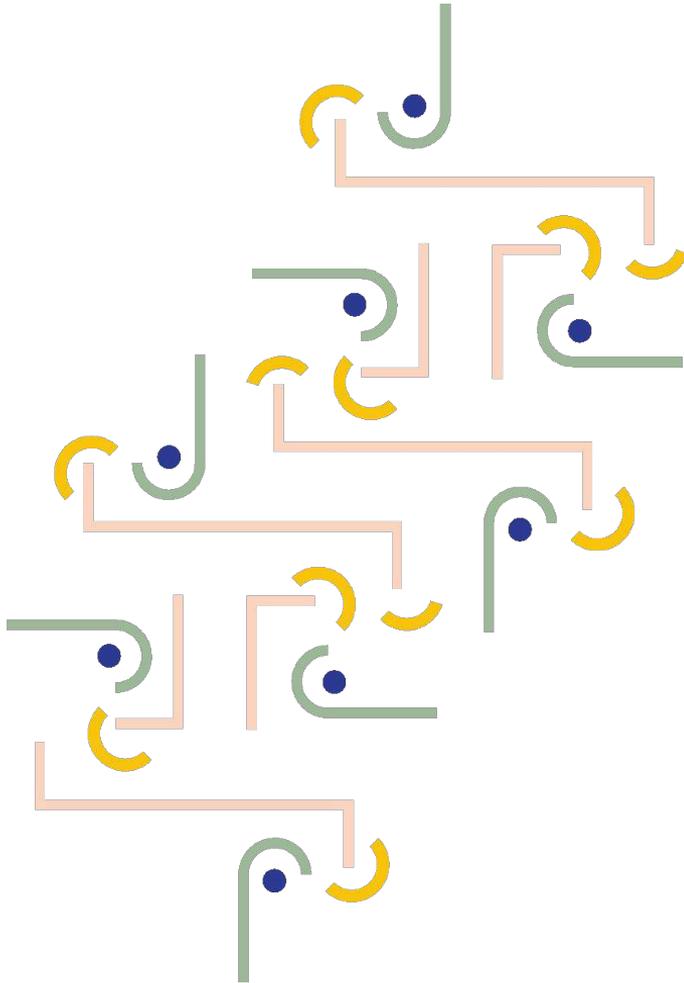
Projeto Perséfone

#4 Síntese

Oficina de síntese dos aprendizados e insights

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



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

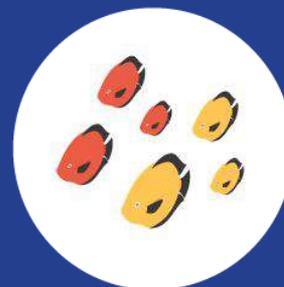
1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

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

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

4. Síntese de resultados e aprendizados
06 – 15/07

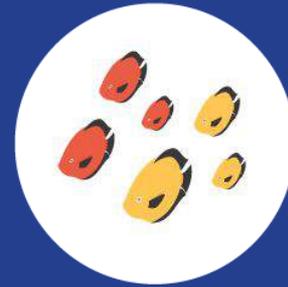
5. Apresentação de insights
16 – 23/07



4. SÍNTESE MISSÃO

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

Até o dia 15 de julho, vamos **analisar as fichas de perfis, sistematizar os dados** e, a partir disso, **gerar insights** que estejam conectados ao foco do nosso projeto.



AGENDA

15/07,
14h30-17h

Na oficina de hoje, teremos **3 momentos** diferentes:

ANÁLISE DOS DADOS

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

SISTEMATIZAÇÃO

- Organização do conteúdo a partir de agrupamentos temáticos

GERAÇÃO DE INSIGHTS

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

MODO DE TRABALHO DE HOJE

Olhos de carcará



Funes, o Memorioso (Jorge Luis Borges)

"Tinha aprendido sem esforço o inglês, o francês, o português, o latim. Suspeito, entretanto, que não era muito capaz de pensar. Pensar é esquecer diferenças, é generalizar, abstrair. No abarrotado mundo de Funes não havia senão pormenores, quase imediatos."

NOSSO FOCO



Incerteza sobre o que
fazer quando uma
pessoa desaparece.



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

ANÁLISE DOS DADOS

Leitura das fichas e destaque de pontos principais

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

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

Nome do perfil
Nome fictício*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

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



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

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova

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

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

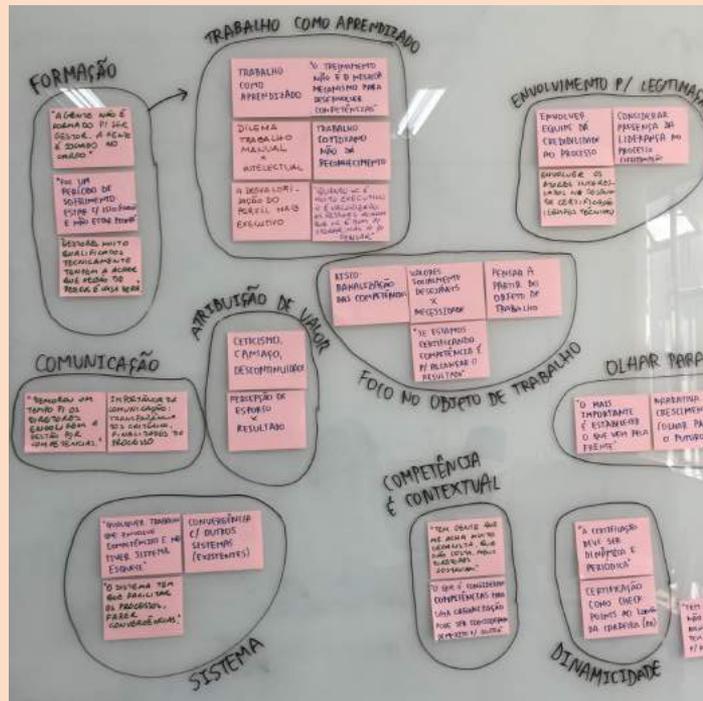
Pergunta 2. Principais dificuldades identificadas

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

G

SISTEMATIZAÇÃO

A partir dos destaques da atividade anterior, organizaremos o conteúdo em agrupamentos temáticos.



Ao focar no desaparecimento, a pessoa não dimensiona outros riscos. (tunelamento)

O BO legitima o desaparecimento e ele deve ser o primeiro passo.

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

primeiros passos

"O primeiro passo que a família dá é muito importante. O primeiro que ele nem sabe se deve ir à delegacia, ao IML. É uma combinação de foco, o que precisa ser dito e o movimento é muito sensível".

"realizar o B.O. para legitimar o desaparecimento;

A rotina e hábitos de um indivíduo auxiliam muito sobre o fato de uma pessoa ser considerada desaparecida pelos seus familiares e entes queridos.

Necessidade de registrar a ocorrência

"A sensação de quem tem alguém desaparecido é como um filho que está na praia, parece que ele some e você pensa que ele sumiu no mar."

Ausência de fluxograma sobre comunicação e registro do desaparecimento a ser seguido a título de orientação para os familiares e amigos de uma pessoa desaparecida.

cultura das 24h

Informações sobre ter que aguardar as 24 horas para reportar o desaparecimento

"Há uma cultura perversa de que tem que esperar 24h para registrar o desaparecimento. Em 24h, a pessoa pode estar morta".

"MELHOR UM REGISTRO INÚTIL DO QUE UM INEFICAZ POR SER TARDIO."

Cultura da polícia falar que precisa esperar 24 h

Desmistificar a crença popular sobre ter que aguardar 24hs para se registrar um desaparecimento.

"Tinha na cabeça que só poderia informar o desaparecimento depois de 24 horas. Procurou a delegacia mais próxima. Depois descobriu a DHPPP."

Dúvida da equipe: como isso se manifesta entre os profissionais de saúde?

redes sociais

A investigação é lenta, e as redes sociais oferecem a promessa de agilidade, mas há o risco de exposição.

Ao compartilhar nas mídias sociais, gera-se o conhecimento social, mas não o conhecimento legal. É o conhecimento legal que colocará os profissionais a serviço.

A rede social recebe boa parte da demanda de forma descoordenada, expondo informações do desaparecido e daqueles que o procuram

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

narrativa do desaparecimento

"O fato da minha mãe não era tão especial para render veiculação na mídia. A história deve ser mais emotiva e fiquei um pouco frustrado".

Histórias reais ampliam a capacidade de compreensão das pessoas sobre o tema e seus reflexos

"Há um senso comum que a pessoa some voluntariamente."

sugestões

Sensibilização da sociedade, dos agentes públicos, dos meios de transporte (ônibus, aeroportos, embarcações, etc.)

Campanha nacional

protocolo de atendimento

"Eu comecei a tirar o policial da entrevista com a família, porque muitas vezes há questões sociais que fogem do conhecimento do policial."

Exemplo:
"Investigação dos meios de transporte em alguns pontos estratégicos de trânsito público, como no Instituto Cam (IMC), registro de ocorrências de homicídios em áreas de circulação (C), verificação junto à rede hospitalar pelo serviço social, e uso do registro de ocorrências criminais em outros pontos, assim como o trabalho em conjunto com a polícia e a Defesa do Consumidor."

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

Atendimento não condiz com a necessidade do tema

"Eu me senti culpado pelo desaparecimento da minha mãe".

Pessoas não comunicam o reaparecimento da pessoa desaparecida, pois temem obter o mesmo tipo de atendimento.

A pessoa que atendia as famílias no IML era a mesma que lidava com os cadáveres (peças anatômicas)

A delegacia questionou a pessoa do porque ela não solicitou as imagens das câmeras.

O indivíduo que está atendendo o homicídio também atende o caso de desaparecimento (tudo na mesma vibe).

Todas as pessoas que procuravam a ONG relatavam mau atendimento na delegacia

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

Há uma crença entre os profissionais de segurança pública de que os desaparecimentos na maior parte das vezes são voluntários

O burocrata de nível de rua é personagem chave.

renda dos familiares

"Eu sempre dizia, para estar aqui você tem que gostar do 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

"Por serem pessoas socialmente conhecidas e morarem há muito tempo no Laitlen, sentiram facilidade quanto ao atendimento na delegacia.

"A família liga e quer registrar por telefone porque não tem dinheiro para se locomover. Esse caso preferiria ao caso do Dalva (Dresler) porque não dá para conseguir transportar familiares. Isso permitia liberar a viatura para investigação."

Desigualdade socioeconômica interfere no atendimento e recursos dispensados ao caso/ao tema

identificação cadáveres

"Um cadáver não identificado pode ser uma pessoa desaparecida, mas também pode ser um indivíduo não reclamado".

Acúmulo de cadáveres e pouca informação que auxilia na identificação e vinculação familiar.

O familiar frequentemente não se sente acolhido.

A delegacia não tem conhecimentos específicos sobre esse tema.

sistema nacional x local

"Essa é uma matéria que deveria ser do estado. Acho que houvera um ganho enorme se a atribuição primordial fosse federal. Hoje, se a investigação agente que o desaparecido está em Manaus, eu preciso ter um delegado cariense lá para me ajudar".

O tema de desaparecimento de pessoas tem ramificações nacionais e internacionais, mas o tratamento hoje é unicamente local.

Cada instituição possui um sistema de notificação.

"A solução é haver um SISTEMA ÚNICO DE INFORMAÇÕES e a redução de trâmites institucionais e burocráticos."

Falta de um banco de dados nacional e intercâmbio das informações entre as instituições que tratam do tema, os órgãos de seg. pública, instituições de saúde, ONGs...

Não há troca de informações com outras instituições, preservando sigilo das informações policiais

Cadastro único no país

É fundamental os estados se comunicarem, precisa haver um cadastro único

Há várias ações em nível local e elas não se conectam.

delegacias especializadas?

desvalorização (pauta nacional)

"O Brasil ainda está engatinhando na política de pessoas desaparecidas, falta um olhar para o desaparecimento."

"Desaparecimento vai até a página 5. Não tem interesse político. Já estou cansada na página 5. É desgastante. Só aumenta".

Há desvalorização do tema em vários níveis (pauta, pessoas, profissionais).

A cultura organizacional valoriza a apuração de crimes (visão "hollywoodiana"/ glamour do "tiro, porrada, bomba, chute na porta").

desvalorização (pessoas)

"O carro é mais valorizado porque tem as seguradoras atrás; criança só tem uma família e para a família a criança é tudo"

"Fui criando aquele meu mundo de buscas, mas não pela orientação das autoridades."

"O fato da minha mãe não era tão especial para render veiculação na mídia. A história deve ser mais emotiva e fiquei um pouco frustrado".

desvalorização (área de seg. pública)

"É muito difícil encontrar servidor que queira trabalhar com amor em uma divisão de pessoas desaparecidas. Policiais geralmente querem trabalhar com a arma na cintura."

Desvalorização do serviço com pessoas desaparecidas

Horizontalização institucional e valorização do profissional de segurança pública

"Os policiais que era encaminhados para lá [a Divisão de Pessoas Desaparecidas] eram os policiais que 'estavam de castigo'."

Matéria no curso de profissionais

Mudança de comportamento (e não aumento de conhecimento)

o que fazer quando uma pessoa desaparece

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

O BO legitima o desaparecimento e ele deve ser o primeiro passo.

Ao compartilhar nas mídias sociais, gera-se o conhecimento social, mas não o conhecimento legal. É o conhecimento legal que colocará os profissionais a serviço.

Ao focar no desaparecimento, a pessoa não dimensiona outros riscos, (tunelamento)

atendimento é horrível

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

O familiar frequentemente não se sente acolhido.

renda

O burocrata de nível de rua é personagem chave.

Desvalorização

Há uma crença entre os profissionais de segurança pública de que os desaparecimentos na maior parte das vezes são voluntários

A delegacia não tem conhecimentos específicos sobre esse tema.

Há várias ações em nível local e elas não se conectam.

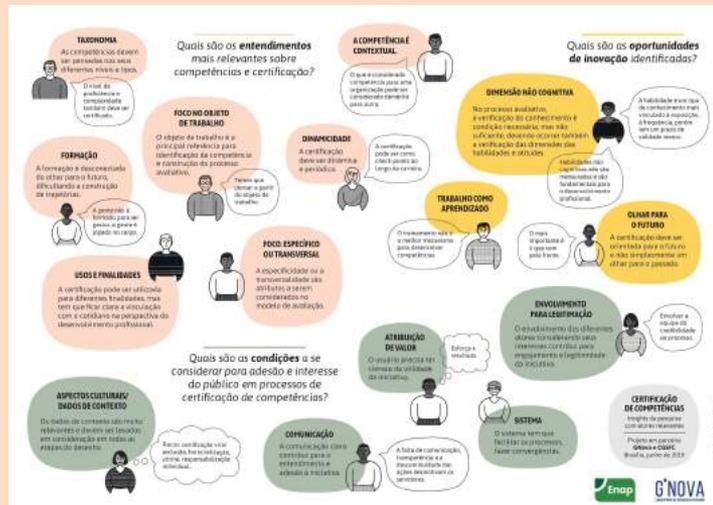
A cultura organizacional valoriza a apuração de crimes (visão "hollywoodiana"/ glamour do "tiro, porrada, bomba, chute na porta").

Há desvalorização do tema em vários níveis (pauta, pessoas, profissionais).

GERAÇÃO DE INSIGHTS

Analisaremos a sistematização inicial dos dados, buscando insights e descobertas coletivas.

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



DESAFIO #4: MONITORAMENTO E GESTÃO DO ENFRENTAMENTO À EPIDEMIA



Patrícia, 37 anos
Gestora pública em Secretaria estadual de saúde no Nordeste

"Se a gente tivesse tecnologias mais robustas, poderíamos perder menos tempo com a coleta e processamento de informação, para poder se dedicar mais à análise e tomada de decisão."



Lucas, 43 anos
Lojista com vendas online e unidade física no Sudeste

"Falta perspectiva de até quando vai essa crise. Eu tenho a perspectiva só do pessoal da ciência, que diz que isso vai até agosto. Eu precisava de alguma coisa do governo."

Principais dificuldades enfrentadas

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

PRÓXIMOS PASSOS

1. Mapa de insights

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

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

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

PRÓXIMOS PASSOS

2. Apresentação para dirigente

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

É um momento de priorização para seguirmos em frente.

OBRIGADO!

João Sigora

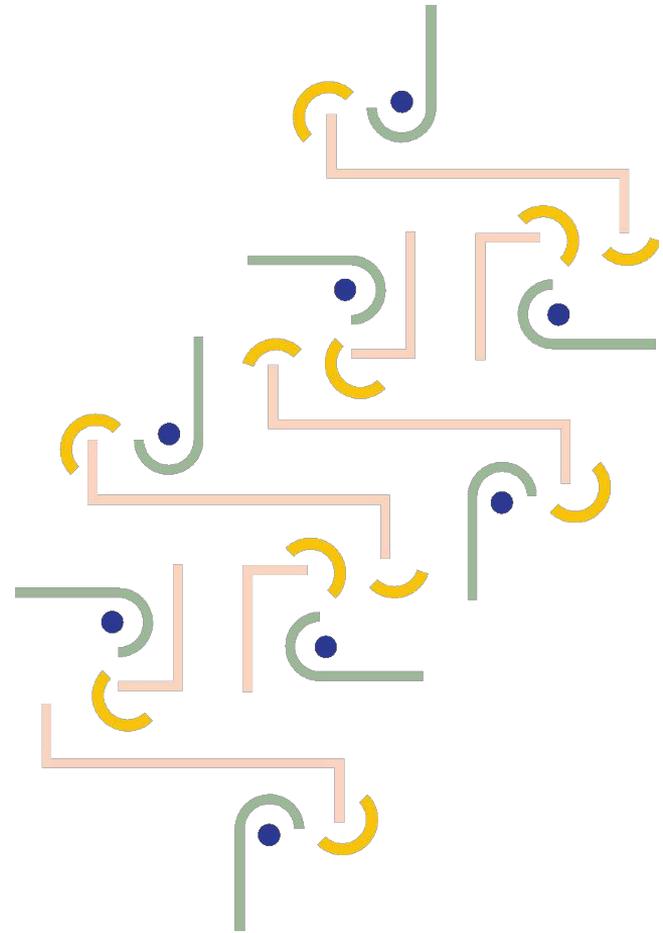
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.4 ANEXO 3 – Apresentação para dirigentes

23 de julho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#5 Insights

Apresentação para dirigentes

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



OBJETIVOS DA CONVERSA

- Compartilhar possibilidades de ação a partir de oportunidades de inovação (insights) em relação à política nacional de busca de pessoas desaparecidas.
- Apresentar o foco para as próximas etapas de criação e teste de solução do projeto em parceria com o GNova.

AGENDA

23/07

10h-11h

1. **Abertura** (5 min)
2. **Um pouco sobre o GNova** (5 min)
3. **Achados do campo e insights** (30min)
4. **Próximos passos** (5min)

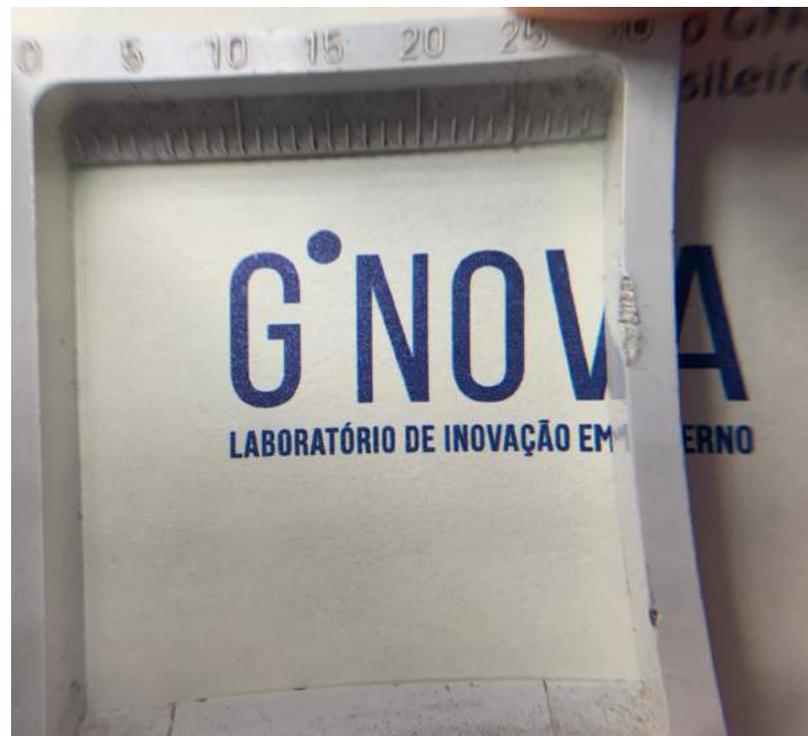
GNOVA

Parte da Escola Nacional de
Administração Pública – Enap

Criado em 2016 em parceria com o
governo da Dinamarca (MindLab)

Trabalho colaborativo por meio de
apoio metodológico

Focado no desenvolvimento de
soluções criativas para problemas
públicos



JANELA GNOVA

Parceria com o PNUD para apoiar projetos que promovam os ODS

34 projetos recebidos

5 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

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 24/07

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 – 24/07



NOSSO FOCO

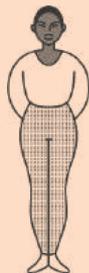
Incerteza sobre o que
fazer quando uma
pessoa desaparece.



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

COM QUEM FALAMOS?

Servidores
do atendimento
da segurança
pública



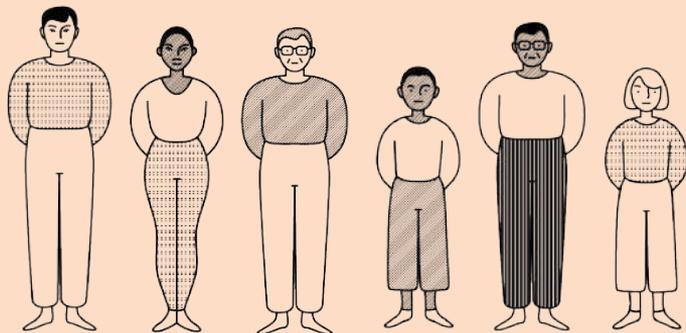
Familiares de
pessoas
desaparecidas



ONGs com
experiência em
desaparecimento
de pessoas.



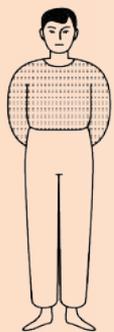
O QUE DESCOBRIMOS?



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.

1

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



Pedro Soares, filho
de desaparecida

1

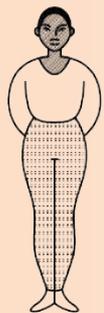
As famílias não só não sabem o que fazer quando alguém desaparece, como acabam tomando decisões equivocadas.

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.



Glória, delegada

1

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

Complicadores do problema



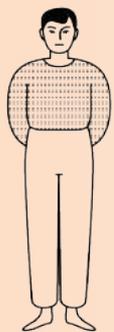
...era tudo muito novo. Isso só acontece em filme, sei lá. E isso aconteceu comigo.

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.



Pedro Soares, 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.

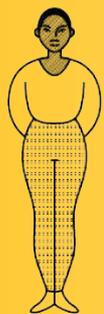


Os familiares usam as redes sociais e se expõem. Deve-se ter orientação quanto à proteção do indivíduo.

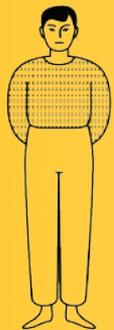
Ao compartilhar nas **mídias sociais**, gera-se o conhecimento social, mas não o conhecimento legal. Além disso, a pessoa não dimensiona outros **riscos de exposição pessoal**.

2

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



Joana, representante
de ONG



Pedro Soares, filho
de desaparecida

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.



Dalva, mãe de
desaparecido

2

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

Complicadores do problema



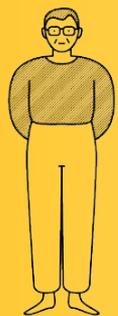
A sensação que tinha no IML era... 'o que você está fazendo aqui?'

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.



João, policial

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.

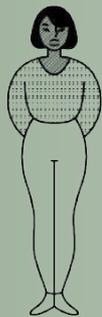


Eu me senti culpado pelo desaparecimento da minha mãe.

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

3

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



Dalva, mãe de
desaparecido

3

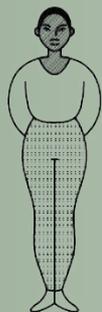
No Brasil, há uma desvalorização da pauta de pessoas desaparecidas em diferentes níveis.

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.



Glória, delegada

3

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

Complicadores do problema



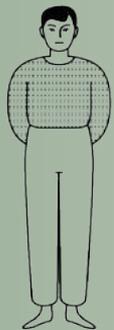
Desaparecimento vai até a página 5. Não tem interesse político. Já estou cansada.

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.



Mário Gonçalves,
representante de ONG

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

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

Diante das oportunidades identificadas
e do estágio atual de desenvolvimento da
Política Nacional de Pessoas
Desaparecidas...

**Qual seria o foco mais estratégico e
inovador para o projeto da SENASP em
parceria com o GNova?**

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

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Para o projeto Perséfone (SENASP + GNova)

Foco escolhido: abrangência
e ramificações possíveis

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

CICLO DE VIDA DO PROJETO

	ENTENDIMENTO	OBSERVAÇÃO	IDEAÇÃO	PROTOTIPAGEM	TESTE	IMPLEMENTAÇÃO
PROCESSOS	Compreensão e análise do problema	Imersão na realidade do usuário Geração de insights	Definição do problema Criação de soluções	Priorização de ideias Materialização de soluções Validação	Avaliação no mundo real Refinamento de soluções	Implementação em escala
RESPONSABILIDADES	GNOVA					PARCEIRO

PRÓXIMOS PASSOS

- Pesquisas secundárias sobre o foco
- Geração e testes de ideias (ciclo 2)

OBRIGADA!

João Sigora

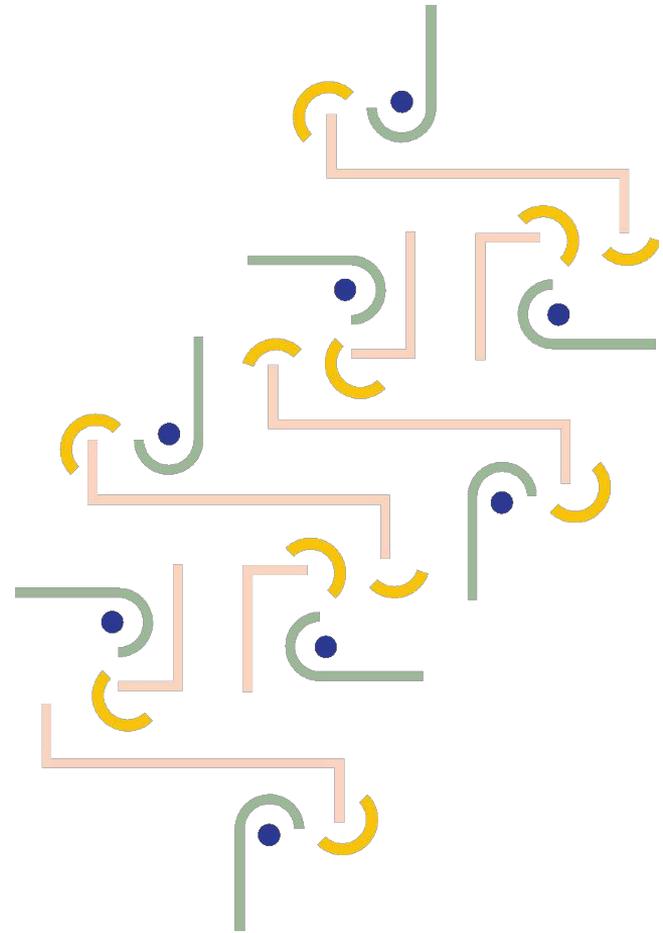
joao.sigora@enap.gov.br

Márcia Knop

marcia.knop@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.5 ANEXO 4a - Alinhamento metodológico: preparação da ideação

Julho e agosto de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil 2

#6 Preparação

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

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

03/08,
10h-11h

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

O que aprendemos na semana?

O QUE FUNCIONOU?

-

PONTO DE ATENÇÃO

-

SUGESTÕES

-

Sintonizando na mesma frequência

Como está o planejamento dos projetos para esta semana?

Perséfone

-

Segurados especiais

-

LA-BORA! gov

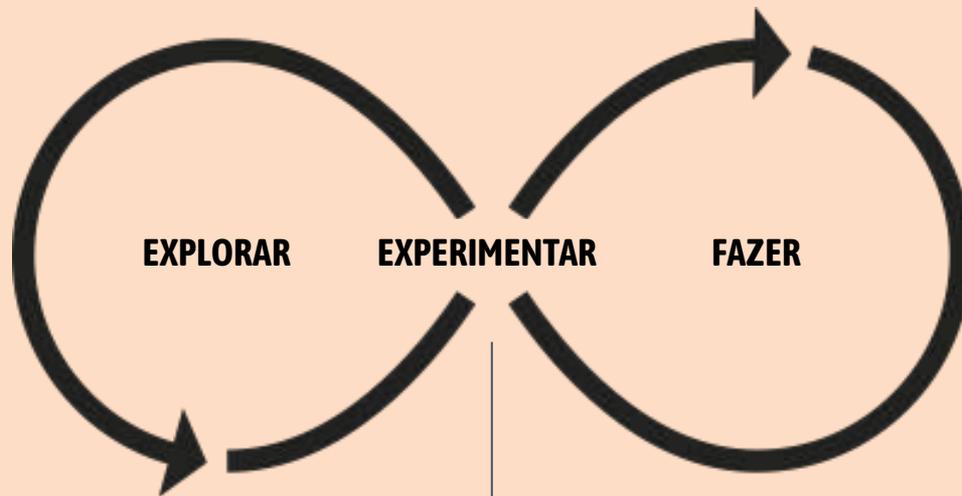
-

Hidrologiquês

-

MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



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

ETAPAS DO PROJETO



IMERSÃO ÁGIL 1:

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

Produto: problema definido e geração inicial de ideias

IMERSÃO ÁGIL 2:

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

Produto: recomendações com base nos aprendizados dos testes

Subproduto: método de imersão ágil 2.0 consolidado

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

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 24/06

3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

25 - 03/07

4. Síntese de

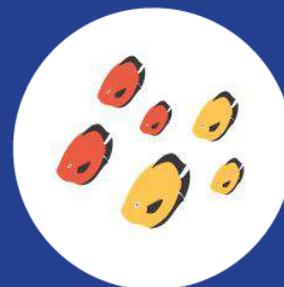
resultados e aprendizados

06 - 10/07

5. Apresentação

de insights

13 - 23/07



Mapa do contexto

Ficha de mergulho

Ficha de perfis

Mapa de insights

Oportunidades

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

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 24/06

2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Ficha de mergulho validada

(24/06)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

25/06 - 03/07

3.1 Recrutamento

25/06-26/06

3.2 Roteiros

25/06 - 26/06

3.3 Campo

29/06 - 01/07

3.4 Sistematização

02 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados

06 - 10/07

4.1 Análise dos dados

06 - 07/07

4.2 Sistematização

07 - 08/07

4.3 Geração de insights

09 - 10/07

5. Apresentação de insights

13 - 23/07

5.1 Refinamento

14 - 17/07

5.2 Apresentação para dirigente

14 - 24/07

COMPLETO!

x4

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

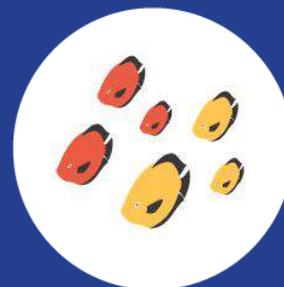
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

6. PREPARAÇÃO: inspiração e ideias iniciais

MISSÃO

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

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



Mapa de
possibilidades

27/07 – 07/08

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

6. Preparação:

inspirações e ideias iniciais

27/07 – 07/08

6.1 Busca de referências

27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias

30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades

06/08 – 07/08

7. Foco: conceito, protótipos + preparação testes

10 – 21/08

8. Testes com pessoas que importam

~~24 – 04/09~~

24 – 28/08

9. Síntese: consolidação de resultados

~~08 – 11/09~~

31/08 – 04/09

10. Apresentação final

~~14 – 18/09~~

(a definir por equipe)

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **3 momentos** diferentes:

REFERÊNCIAS

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

IDEIAS

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

POSSIBILIDADES

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

REFERÊNCIAS

Outros projetos e experiências inspiradoras

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

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

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova



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

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

O que chama a atenção:

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

G

PERGUNTAS – Perséfone

O que estamos buscando?

Protocolos de atendimento a familiares reportando desaparecimento

Serviços de atendimento em situações de fragilidade emocional

Preparação para escuta ativa

Pautas ressignificadas nos últimos 4 anos dentro do MJSP

GERAÇÃO DE IDEIAS

Formas de responder ao nosso foco de projeto

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

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

O QUE FAZER COM AS IDEIAS (sugestões)

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

ATIVIDADES DE GERAÇÃO DE IDEIAS

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

PASSO A PASSO (sugestão)

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

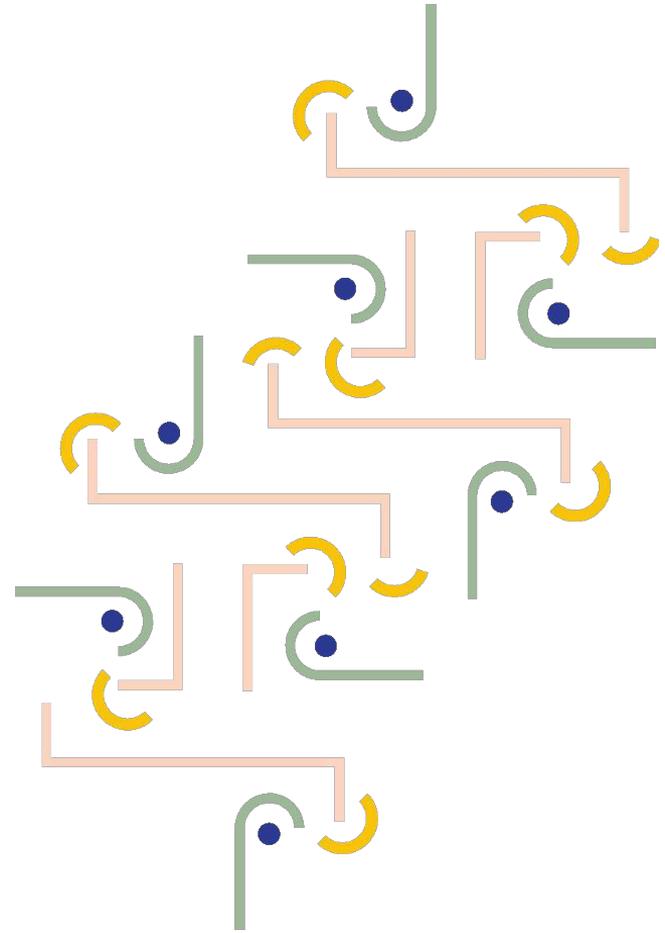
MAPA DE POSSIBILIDADES

Organização de caminhos possíveis

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

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

OBRIGADO!



4.6 ANEXO 4b – Referências inspiradoras

30 de julho de 2020

Ciclo de imersão ágil 2

#6 Preparação para ideação

Referências inspiradoras

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



AGENDA

30/07

14h30-16h30

1. **Panorama do ciclo 2** (5 min)
2. **Referências** (60 min)
3. **Pior ideia possível** (25 minutos)
4. **Mural de ideias** (25 min)

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

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 24/06

3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

25 - 03/07

4. Síntese de

resultados e aprendizados

06 - 10/07

5. Apresentação

de insights

13 - 23/07



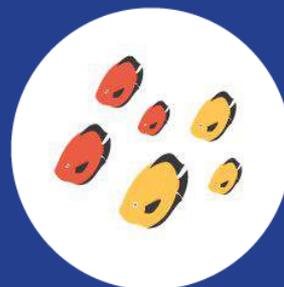
Mapa do contexto



Ficha de mergulho



Ficha de perfis



Mapa de insights



Oportunidades

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

1. Preparação:

contexto do projeto
01 - 12/06

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 24/06 ●

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
25/06 - 03/07

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

5. Apresentação de insights

13 - 23/07 ●

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

3.1 Recrutamento

25/06-26/06

4.1 Análise dos dados

06 - 07/07

5.1 Refinamento

14 - 17/07

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

3.2 Roteiros

25/06 - 26/06

4.2 Sistematização

07 - 08/07

5.2 Apresentação para dirigente

14 - 24/07

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

3.3 Campo

29/06 - 01/07

4.3 Geração de insights

09 - 10/07

2.4 Ficha de mergulho validada

(24/06)

3.4 Sistematização

02 - 03/07

COMPLETO!

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

Para o projeto Perséfone (SENASP + GNova)

Foco escolhido: abrangência
e ramificações possíveis

**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

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

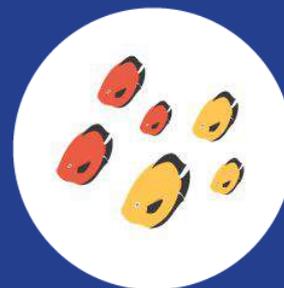
6. Preparação:
inspirações e ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

8. Testes com
pessoas que
importam
(a definir por
equipe)

9. Síntese:
*consolidação de
resultados*
(a definir por
equipe)

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



Mapa de
possibilidades

Conceito +
protótipo

Aprendizados

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
07/08

6.3 Mapa de possibilidades
07/08

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

8. Testes com pessoas que importam (a definir por equipe)

9. Síntese: consolidação de resultados (a definir por equipe)

10. Apresentação final
(a definir por equipe)

6. PREPARAÇÃO: inspiração e ideias iniciais

MISSÃO

Vamos começar o segundo ciclo coletando novas informações para **transformar a oportunidade levantada em um foco** para um novo mergulho no modo criação.

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



Mapa de
possibilidades

27/07 – 07/08

REFERÊNCIAS

Outros projetos e experiências inspiradoras

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

Vamos destrinchar o nosso foco em perguntas sobre **o que estamos buscando** e procurar **1-2 referências** específicas para cada uma, seja no mesmo contexto, em situações análogas ou na linha de tendências de futuro.

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova



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

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

O que chama a atenção:

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

G

PERGUNTAS – Perséfone

O que estamos buscando?

Serviços de atendimento em situações de fragilidade emocional

Protocolos de atendimento a familiares reportando desaparecimento

Preparação para escuta ativa

Pautas ressignificadas nos últimos 4 anos dentro do MJSP

Como podemos repensar a experiência de atendimento a familiares reportando desaparecimentos?



Nome da iniciativa:

Loja do Cidadão

[Link](#)

O que é:

Espaço implementado pelo governo português com o objetivo de reunir vários serviços de entidades governamentais diferentes para trazer facilidade e agilidade para o cidadão português. Uma das iniciativas implementadas no âmbito desse espaço é o "Balcão do óbito".

O que chama a atenção:

- Integração de serviços
- Profissionais especializados e treinados para momento de fragilidade emocional
- Cuidados para preservar privacidade e reduzir ruído
- Site com senhas e fluxo de senhas
- Uniformidade gráfica e diferenciação do espaço (sinalização que orienta o caminho)
- Atendimento online

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.

Serviços de atendimento em situações de fragilidade emocional

ETAPAS	ACESSAR INFORMAÇÕES	REUNIR DOCUMENTOS	SOLICITAR EXUMAÇÃO	AGUAR O APROVAMENTO
ATIVIDADES	1. Ir até o cemitério para conseguir informações necessárias 2. Receber lista de documentos necessários	1. Preencher requerimento e pagar processo administrativo 2. Reunir outros documentos necessários	1. Recepção 2. Triagem 3. Validação de documentos e recebimento de guia e pagamento 4. Pagamento 5. Apresentação de guia para e documentos 6. Recebimento do número do processo	1. Aguardar do cemitério 2. Se o cemitério não ligar, voltar
TEMPO	15 minutos (estimado)		40 minutos no local	4 a 6 meses
LOCAL E ATORES	Cemitério Atendentes do Cemitério	Cemitério Atendentes do Cemitério Famíliares	Central do Serviço Funerário Recepcionista Responsável pela triagem Atendente e caixa	
CANAL DE COMUNICAÇÃO	Presencial e telefônico (cemitério) SP156	Presencial (cemitério)	Presencial (central)	Telefônico
EMOÇÕES E PENSAMENTOS	 Confuso "A lista de documentos do cemitério estava incompleta e diferente do Central"	 Irritado Dificuldade em encontrar os documentos	 Inconformado "Não gostaria nem de repetir o que ouvi do atendente" (sobre a possibilidade do documento sumir) "Muito caro"	 Esperado "Se em 6 meses o cemitério não me ligar, vou voltar"
DIFICULDADES	Informações contraditórias e incompletas	Conseguir encontrar todos os documentos	Encontrar o local (barreiras físicas, como catraca e cadastro) Preço alto Falta de confiabilidade (atendente pede para não perder os documentos, pois podem sumir do sistema)	Tempo de espera Não conseguir acompanhar andamento Não ter um

Nome da iniciativa:

Serviço de exumação de corpos

Link:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/vigilancia_em_saude/index.php?p=217702

O que é:

Mapeamento da jornada do serviço de exumação realizado pela Prefeitura de São Paulo para digitalização desse serviço, registrando ações, emoções, locais, tempo etc. de cada etapa sob a perspectiva da pessoa que solicita o serviço.

O que chama a atenção:

- Papel decisivo dos servidores que fazem atendimento ao público – já desenvolveram uma série de táticas para lidar com o luto/raiva etc.
- Falta de privacidade com os dados dos solicitantes (ficavam públicos pelo SEI)

Marcar de **branco** no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.

The screenshot shows the website for Missing People. The header includes the logo 'missing people' and navigation links: 'HELP US FIND SOMEONE', 'HOW WE CAN HELP YOU', 'GET INVOLVED', and 'ABOUT'. There are also social media icons for Twitter and Facebook, and a 'DONATE' button with a 'HELPLINE 118 000' badge. The main content area is titled 'Reporting someone missing' and 'How to report someone missing'. It contains text explaining that a disappearance should be reported immediately if the person is at risk or unsafe, and provides instructions on how to report to the police, including contact numbers (101, 999) and a note that there is no 24-hour waiting period.

Nome da iniciativa:

Missing People

Link:

<https://www.missingpeople.org.uk/how-we-can-help/families-and-friends/reporting-a-missing-person/878-how-to-report-someone-missing.html>

O que é:

Organização que trabalha com busca de pessoas desaparecidas na Inglaterra.

O que chama a atenção:

- Lista de informações que a polícia vai solicitar aos familiares
- Linha direta (ligação, SMS ou email)
- Site próprio

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

PLID MPESP

Link: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/plid>

O que é:

O PLID é o Programa de Localização e Identificação de Desaparecidos¹ do Ministério Público do Estado de São Paulo.

O Programa efetua um cadastro de desaparecimentos que usa e sistematiza dados de diversas fontes, assim auxiliando no processo de localização e/ou identificação de pessoas desconhecidas.

O que chama a atenção:

- Trabalha com equipe multidisciplinar
- Interage com outros órgãos públicos e privados
- Realiza cadastro de desaparecimento de pessoa (desde que já tenha BO registrado) e busca informações no sistema denominado SINALID com intuito de buscar pessoas desaparecidas.
- Site próprio
- Recomendação de registrar BO imediato
- Cartilha de orientações

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

SOS DESAPARECIDOS

Link: <https://www.pm.sc.gov.br/sos-desaparecidos>

O que é:

Foca em missões de atendimento e resposta ao desaparecimento, priorizando as crianças e adolescentes. O Programa ainda cria a coordenadoria de pessoas desaparecidas da PMSC.

O que chama a atenção:

- Cria fluxo de atendimento destinados aos policiais militares de Santa Catarina;
- Estabelece criação de banco de dados próprio;
- Divulga informações e imagens de pessoas desaparecidas (em forma de um mural no site);
- Página própria dentro do site da Polícia Militar do Estado

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Divisão de Localização de Familiares e Desaparecidos - Prefeitura de São Paulo

Link:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/desaparecidos/index.php

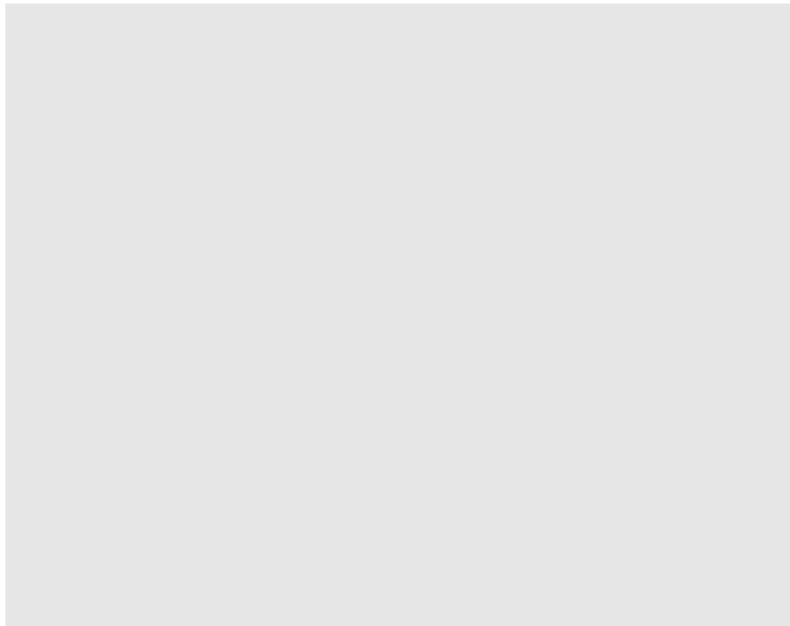
O que é:

O serviço que a Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos desenvolve está empenhado em melhorar o conhecimento e a compreensão de problemas relacionados ao desaparecimento de pessoas e aumentar a conscientização sobre a experiência do impacto nos familiares quando um ente querido está desaparecido.

O que chama a atenção:

- Site próprio
- Facebook próprio, com divulgação de pessoas desaparecidas e encontradas
- Possui histórico de localização de pessoa
- Realiza cadastro de desaparecimento de pessoa (desde que já tenha BO registrado)
- Materiais para a família e para profissionais (checklist/protocolo)
- Vídeo

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Caso de Minas Gerais

Link

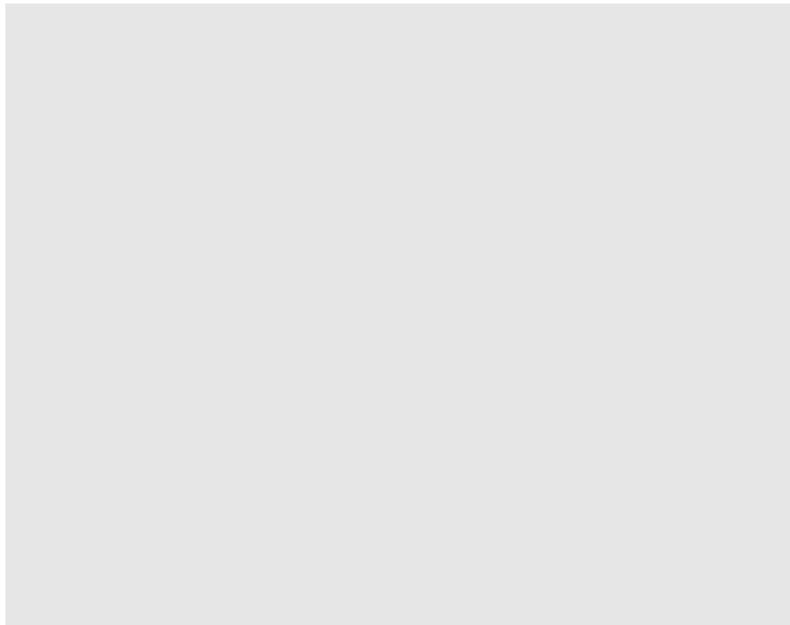
O que é:

Protocolo de atendimento do estado de MG.

O que chama a atenção:

- Frequentemente recebem o primeiro contato por telefone (carro oficial para transportar familiares que não conseguem custear)
- Entrevista inicial e encaminhamentos de casos específicos (ex: delegados, psicólogos)
- BO com campos parametrizados
- Sistema de busca junto a outras instituições
- Cartaz padronizado
- Após 5-10 dias possível retorno aos familiares

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

**Centro de Valorização da Vida (CVV) -
Organização s/ fins lucrativos**

Link

www.cvv.org.br

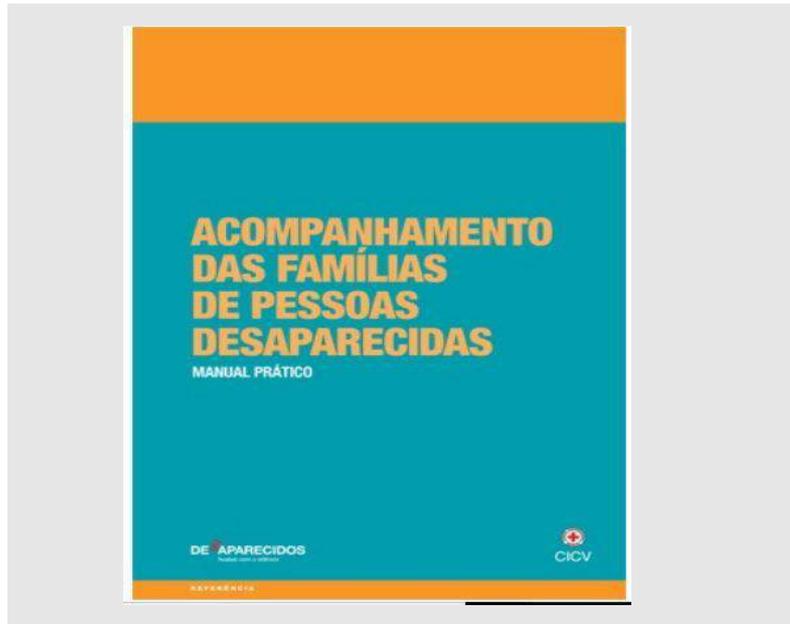
O que é:

Serviço de escuta ativa voltado para prevenção ao suicídio

O que chama a atenção:

- Humanização acerca da escuta ativa junto a pessoas em situação de risco de suicídio
- Acolhimento
- Disponibilidade 24 horas
- Apoio de voluntários
- Disk 188
- [Guia para facilitadores](#)
- [Manual para profissionais de saúde](#)

Marcar de no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Acompanhamento de famílias de Pessoas Desaparecidas - Manual Prático

Link:

<https://www.icrc.org/pt/publication/acompanhamento-das-familias-de-pessoas-desaparecidas>

O que é:

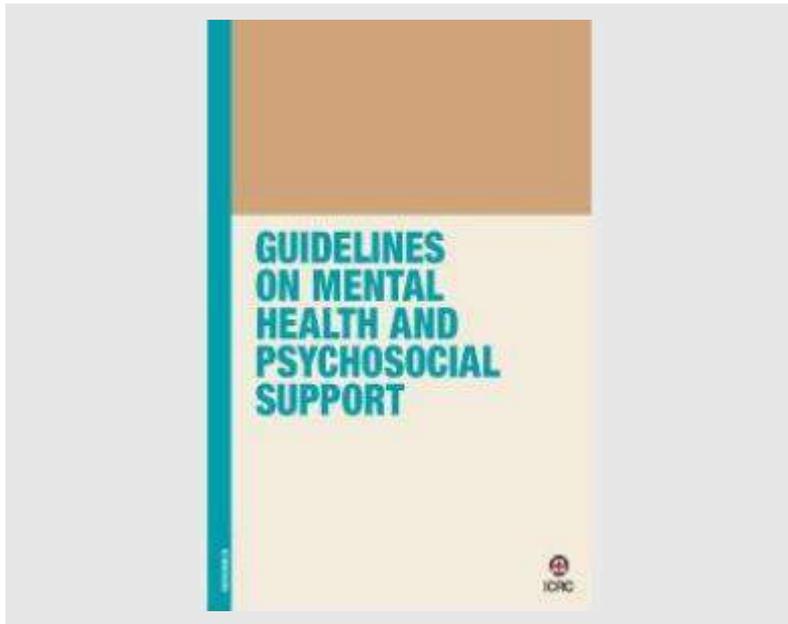
O manual prático Acompanhamento das Famílias de Pessoas Desaparecidas busca ser útil a todos os que precisam suportar a angústia provocada pelo desaparecimento de um ente querido.

Desde 1991, o CICV desempenha um papel ativo no apoio às famílias de pessoas desaparecidas e na defesa do respeito ao seu direito de saber a sorte dos seus parentes desaparecidos.

O que chama a atenção:

- Experiência internacional;
- Equipe multidisciplinar;
- Elaboração de manual próprio com orientações de escuta ativa.

Marcar de no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Acompanhamento de famílias de Pessoas Desaparecidas - Manual Prático

Link:

<https://shop.icrc.org/guidelines-on-mental-health-and-psychosocial-support-pdf-pr>

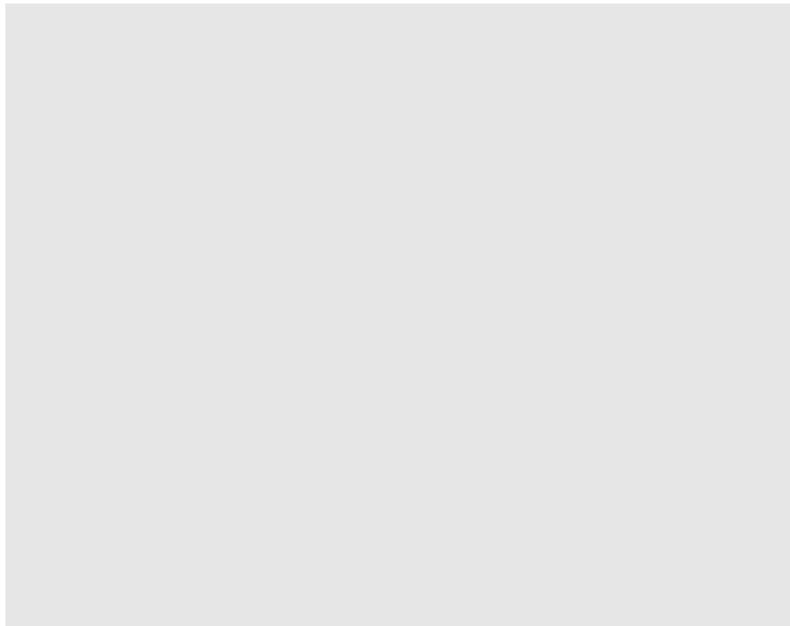
O que é:

Diretrizes sobre abordagem psicossocial e escuta ativa que visa conscientizar profissionais e outras partes interessadas.

O que chama a atenção:

- Experiência internacional;
- Equipe multidisciplinar;
- Guia de escuta ativa e abordagem psicossocial.

Marcar de no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Escuta psicanalítica

Link

O que é:

Primeiro contato clínico entre analista e paciente.

O que chama a atenção:

-

Marcar de **branco** no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.

BANCO NACIONAL DE PERFIS GENÉTICOS

Nome da iniciativa:

**Rede integrada de banco de perfis
genéticos**

Link

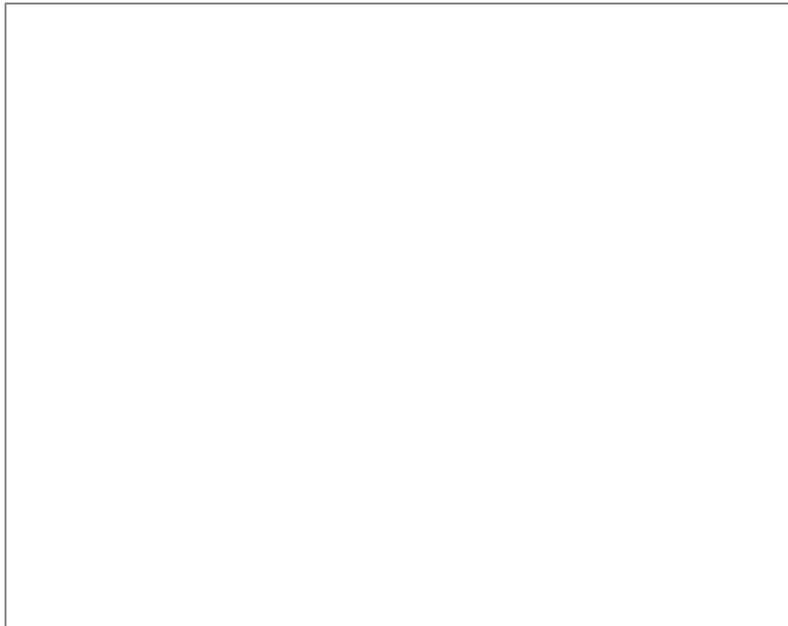
O que é:

Apoio aos estados com investimentos para consolidar a estrutura física (parque de equipamentos) dos laboratórios e qualificação dos servidores.

O que chama a atenção:

- Mudança de incentivos para os estados
- Capacitação de servidores
- Todos os estados com laboratórios inaugurados
- Metas para o estados vinculadas ao fundo a fundo
- Projeto com conexão com a pauta de pessoas desaparecidas
- Arelada a acordos de cooperação técnica com estados

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Naturalização de estrangeiros

Link

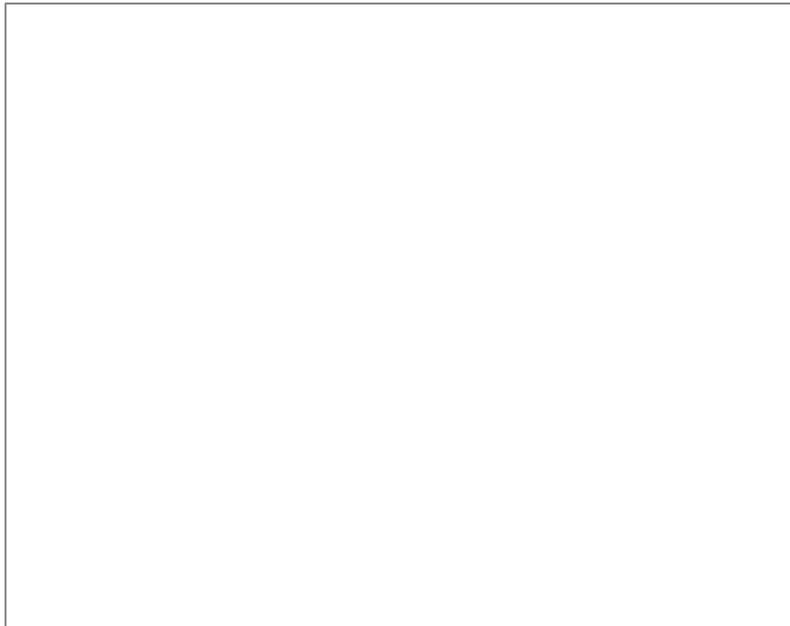
O que é:

Mudanças legais para remodelar o processo.

O que chama a atenção:

- Redução drástica do tempo de atendimento (até 30 dias)
- Mudanças legais para remodelamento do processo
- Atrrelamento da transferência de recursos a acordos de cooperação

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Acolhimento de pessoas dependentes de drogas e álcool

Link

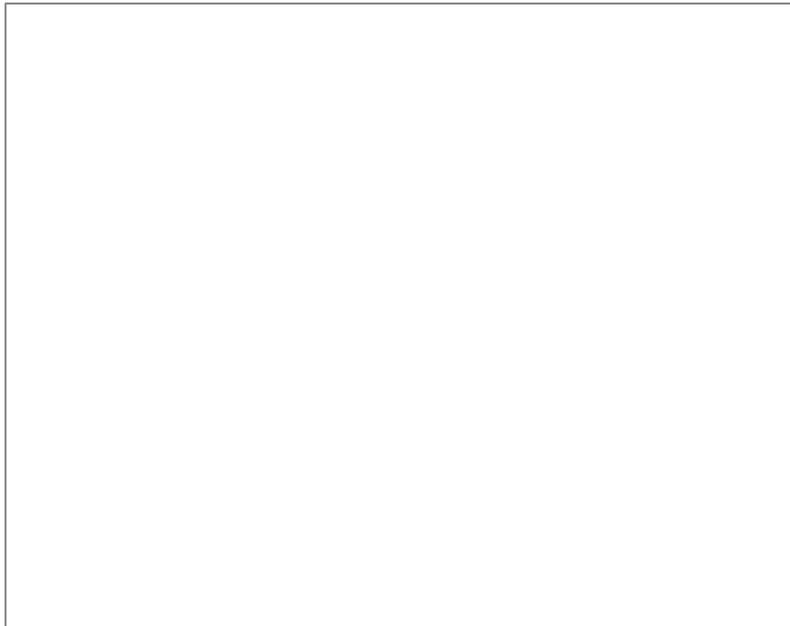
O que é:

3000 vagas para acolhimento de dependentes de drogas e álcool em comunidades terapêuticas.

O que chama a atenção:

- Articulação com a rede de assistência social
-

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Atendimento a refugiados

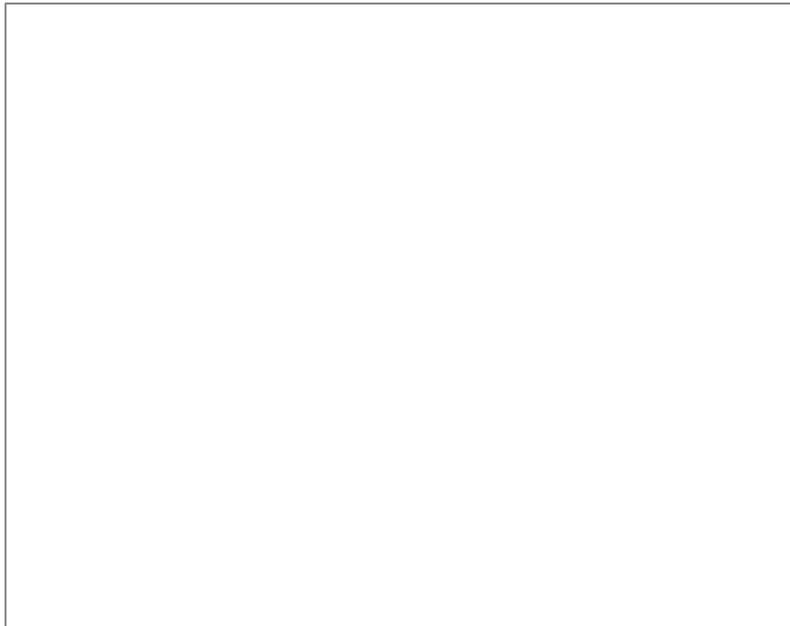
Link

O que é:

O que chama a atenção:

- Agilidade na hora de "baixar" processos
- Eliminação da necessidade de revisão duplicada

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.



Nome da iniciativa:

Equipagem dos conselhos tutelares

Link

O que é:

O que chama a atenção:

- Estabelecimento de padrão mínimo de equipagem que os conselhos tutelares deveriam ter
- Entrega dos bens diretamente pelo fornecedor
- Eliminação da necessidade de convênios

Marcar de branco no máximo 3 pontos que **mais** chamaram a atenção em cada iniciativa.

SÍNTESE DO QUE MAIS CHAMOU ATENÇÃO NAS REFERÊNCIAS

Possíveis requisitos do projeto

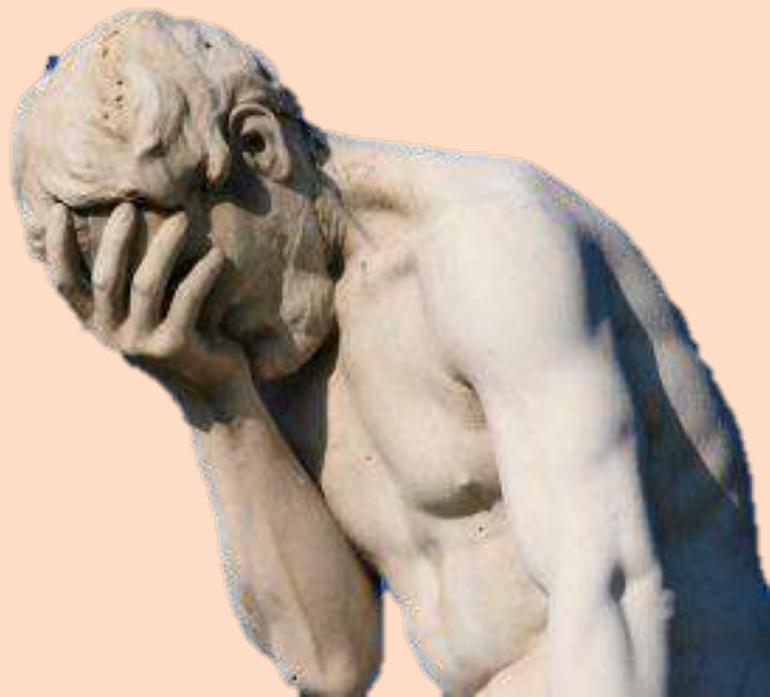
- Acompanhamento do procedimento (resposta para as famílias)
- Metas para o estados
- Capacitação de servidores
- Diferenciação do espaço
- Lista de informações que a polícia vai solicitar
- Linha direta

A PIOR IDEIA POSSÍVEL

Anti-referências

O que seriam ideias **ruins, terríveis, desastrosas** para lidar com o nosso desafio de design?

Vocês terão **5 minutos** para, individualmente, escrever algumas dessas ideias nos slides a seguir.



CHRISTHIANE

Piores ideias possíveis:

- Não dar importância ao que a pessoa que vai reportar sobre o desaparecimento;
- Não dar um feedback em relação ao caso em andamento;
- Comparar em grau de importância os casos de desaparecimento com outros de maior relevância;
- Não informar a pessoa que busca o desaparecido como esta deve proceder, o que fazer ou não fazer;
- Não registrar o B.O.;
-

PATRÍCIA

Piores ideias possíveis:

- Divulgue nas redes sociais
- Faça busca antes de procurar a delegacia
- Não faça nada que logo a pessoa aparece
- Registre logo e vá pra sua casa...
- Avisaremos quando tivermos alguma informação
-

HELENA

Piores ideias possíveis:

- Recusa a registrar o BO;
- Desqualificar o discurso do familiar;
- Não ter empatia no atendimento;
- Responsabilizar o próprio familiar pelo desaparecimento da pessoa;
- Criar hipóteses de motivação para desaparecimento voluntário, mesmo sem dados suficientes;
- Dizer para o familiar “você está se preocupando à toa. A pessoa voltará em breve”;
- Acusar o próprio desaparecido de comportamento criminoso ou perjorativo.
- Mentir para o familiar e fingir que há uma investigação em andamento

CLAUDETE

Piores ideias possíveis:

- Não divulgar à sociedade a forma de atuar num momento de desaparecimento
- Tratar o cidadão que vem reportar o desaparecimento com indiferença, não mostrando interesse

FABIANO

Como podemos repensar a experiência de atendimento a familiares reportando desaparecimentos?

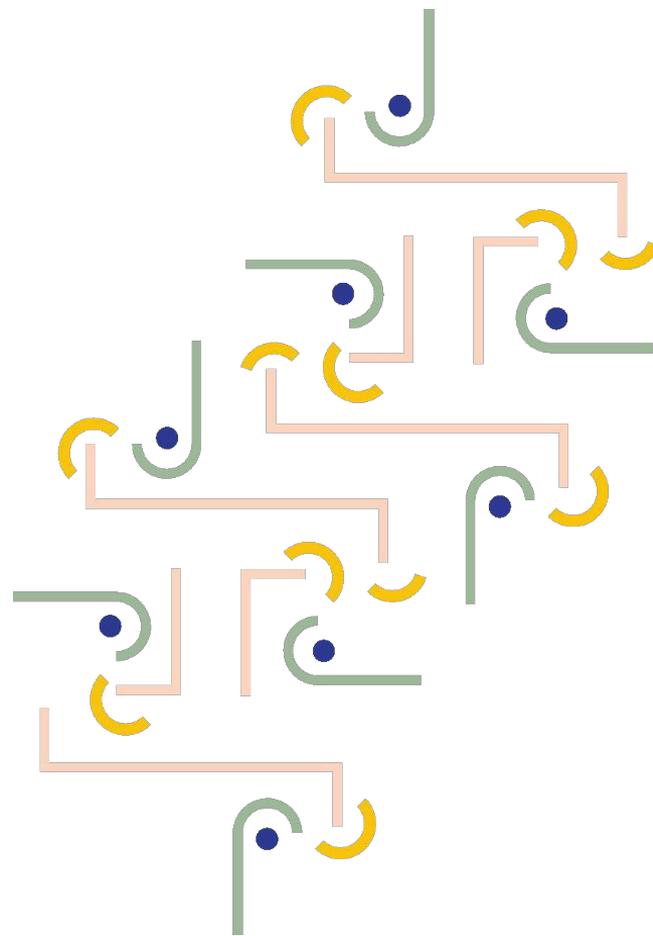
Piores ideias possíveis:

- Desconsiderar totalmente desaparecimentos registrados em redes sociais
- Culpar o familiar pelo desaparecimento da pessoa
- Não ter um protocolo humanizado de atendimento
- Manter apenas atendimento presencial para registro da ocorrência de desaparecimento

ATRIBUTOS INDESEJÁVEIS

- Tratar o cidadão que vem reportar o desaparecimento com indiferença
- Responsabilizar o próprio familiar pelo desaparecimento da pessoa;
- Não dar um feedback em relação ao caso em andamento;
- Acusar o próprio desaparecido de comportamento criminoso ou pejorativo
- Pouca flexibilidade nas formas de reportar desaparecimento
- Não informar a pessoa que busca o desaparecido como esta deve proceder
- Mentir para o cidadão
- Negar atendimento

OBRIGADA!



G'NOVA



4.7 ANEXO 4c – Oficina de ideação

07 de agosto de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil #6 Preparação Oficina de ideação

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



OFICINA DE GERAÇÃO DE IDEIAS

AGENDA

07/08

14h30-17h

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

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

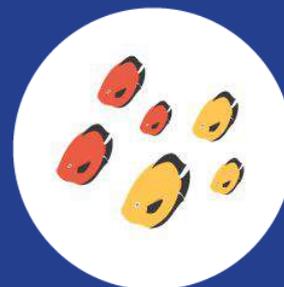
6. Preparação:
inspirações e ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

8. Testes com
pessoas que
importam
(a definir por
equipe)

9. Síntese:
*consolidação de
resultados*
(a definir por
equipe)

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



Mapa de
possibilidades

Conceito +
protótipo

Aprendizados

Consolidação de
resultados

Recomendações

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
07/08

6.3 Mapa de possibilidades
07/08

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

8. Testes com pessoas que importam (a definir por equipe)

9. Síntese: consolidação de resultados (a definir por equipe)

10. Apresentação final
(a definir por equipe)

REQUISITOS DO PROJETO

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

Foco do projeto

Como podemos repensar a experiência de atendimento a familiares reportando desaparecimentos?

Requisito 1

Como podemos oferecer **flexibilidade nas formas de reportar desaparecimentos?**

Requisito 2

Como podemos **profissionalizar** o atendimento a familiares para que ele ocorra **com respeito e sem pré-julgamentos?**

Requisito 3

Como podemos oferecer aos familiares **uma visão geral** do processo e de seus direitos e deveres?

Requisito 4

Como podemos adequar o atendimento à **realidade de famílias muito humildes e de baixa instrução?**

Requisito 5

Como podemos facilitar que os agentes de segurança pública sigam **protocolos de atendimento e acompanhamento da família?**

Requisito 6

Como podemos propiciar **acolhimento e escuta ativa** para familiares ao reportar um desaparecimento?

DIVISÃO EM GRUPOS

GRUPO 1

Débora,
Christhiane,
Guilherme,
Renato

GRUPO 2

Helena, Evandro,
Claudete, Lucas,
Frederico

GRUPO 3

Carla, Patrícia,
Neusivan, Larissa,
Fabiano

Rodada 1 40 min

Requisito 1
Requisito 2

Requisito 3
Requisito 4

Requisito 5
Requisito 6

Rodada 2 40 min

Requisito 5
Requisito 6

Requisito 1
Requisito 2

Requisito 3
Requisito 4

FACILITADORES

Márcia: Requisitos 1 e 2

Isa: Requisitos 3 e 4

João: Requisitos 5 e 6

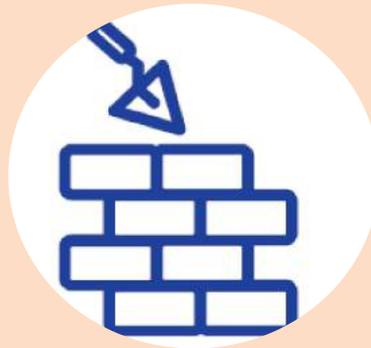
NOSSOS ACORDOS PARA A GERAÇÃO DE IDEIAS



**Quantidade
importa**



**Ideias doidas são
encorajadas**



**Construa sobre
ideias dos outros**

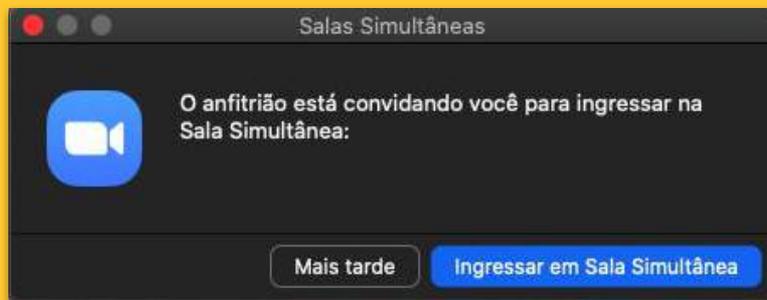


**Evite julgar as ideias
nesse momento**



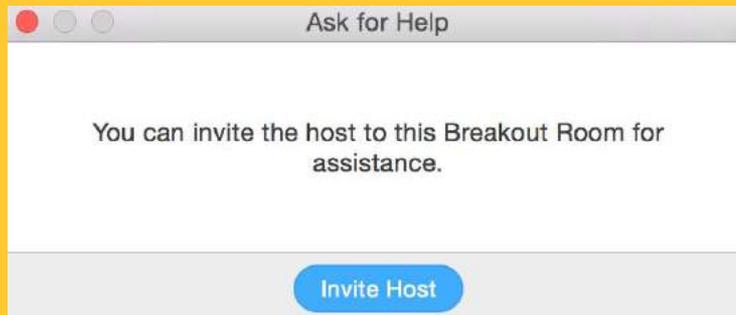
© 1992 Universal Uclick/Universal Press Syndicate

DIVISÃO DOS GRUPOS



Clique em **Ingressar em Sala Simultânea**
(Join Breakout Room, na versão em inglês)

CASO PRECISE DE AJUDA



Quando estiver na sala simultânea,
clique em **Ask for help** se precisar de ajuda do
nosso time

Requisito 1

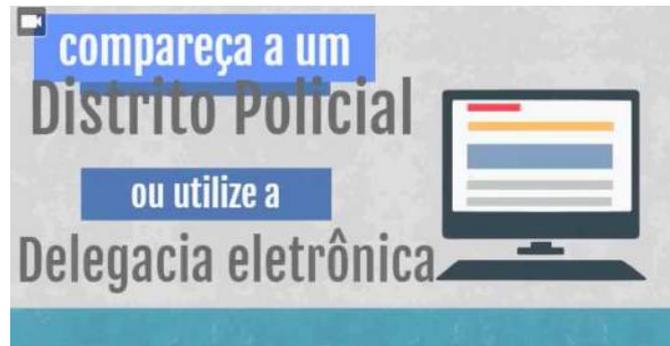
Como podemos oferecer **flexibilidade nas formas de reportar desaparecimentos?**

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 1

Como podemos oferecer **flexibilidade nas formas de reportar desaparecimentos?**

Provocação: Qual foi o atendimento mais flexível que você já recebeu?



Call, text or email 116 000

Missing People's helpline is free, and available 24/7.

If a friend or relative has gone missing and you need support and advice call or text 116 000 or

email 116000@missingpeople.org.uk.

MURAL DE IDEIAS

Requisito 1

Como podemos oferecer **flexibilidade nas formas de reportar desaparecimentos?**

Contato via **whatsapp**

Contato oficial em mídias sociais, como Instagram, facebook

Checklist dos primeiros passos disponível

Creio que o registro pela internet seria ideal. Mas primeiramente teríamos que ter, no caso de crianças uma identidade.

Construção de **registro precário/preliminar** (menos formal e temporário) **realizável via internet**

Pulverização de postos físicos para registro, diferentes de delegacia (POFs, CTs, etc)

Redirecionamento para canais oficiais

Quando escreverem no **google** pergunta sobre desaparecimento: **surgir espontaneamente canal de suporte**

Facebook/whatsapp/instagram terem identificador de situações de desaparecimento e **indicar canal oficial** (ex. suicídio)

Campanhas publicitárias sobre o tema

Abordagem nas escolas

Preparação dos profissionais

Ter um número específico para reportar desaparecimento com **profissionais treinados** para realizar o acolhimento emocional do 'reportante' (tipo CVV)

Ter nas delegacias **profissionais formados para atuarem na recepção desse tipo de denúncia** (ex: situações de violência sexual)

Nas **delegacias online**: **ter um destaque para que a pessoa consiga encontrar facilmente onde reportar um desaparecimento**

Aplicativo que possa registrar o B.O., informar sobre o tema

Integração entre os sistemas, segurança, saúde, institutos periciais de modo a orientar adequadamente

Contato específico com **equipe multifuncional** a depender do caso

Disponer de **profissionais adequados** conforme a necessidade

Quando for reportado desaparecimentos por alguma via virtual, **ter profissionais prontos para entrarem em contato com a pessoa por telefone**

Descentralizar os atores (um Centro, órgãos, pessoas, entidades parceiros) capazes de receber a demanda do desaparecimento

Disponibilizar atendimento telefônico gratuito (0800).

Observações:

Pensar em possibilidades de fazer descrição do histórico de desaparecimento em boletins virtuais, autoinstrucionais.

NEM TODAS AS VITIMAS DO DESAPARECIMENTO POSSUEM RECURSOS TECNOLOGICOS

Requisito 2

Como podemos **profissionalizar** o atendimento a familiares para que ele ocorra **com respeito e sem pré-julgamentos**?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 2

Como podemos **profissionalizar** o atendimento a familiares para que ele ocorra **com respeito e sem pré-julgamentos**?

Provocação: Quais são as características do serviço mais profissionalizado que você conhece?

Provocação: Como evitar que pessoas sejam tratadas de forma diferente?



MURAL DE IDEIAS

Requisito 2

Como podemos **profissionalizar** o atendimento a familiares para que ele ocorra **com respeito e sem pré-julgamentos**?

"**Matriciamento**": delegacias e outros órgãos de denúncia terem apoio de profissionais de outras áreas que possam estar juntos durante o atendimento

Ter um grupo nacional para troca de experiências

Buscar profissionais especializados para capacitar os agentes.

Realizar **pesquisas de satisfação com as famílias de pessoas desaparecidas**

Delegacias especializadas.
Pessoal treinada para casos de desaparecimentos

Apresentar **relatórios semestrais** sobre o diagnóstico de desaparecimentos/atendimento

Disponer de **atendimento personalizado**

Capacitações dos profissionais diversos, inclusive nas academias de polícia

Oficina vivenciais e sensibilizadoras: como seria estar na pele de quem vive isso?

Pessoas com histórias de desaparecimento na família devem participar da formulação desse momento formativo

Cursos para agentes públicos na esfera federal.

Identificar nas equipes oficiais profissionais que estão mais sensibilizados para o tema

Levantar histórias de desaparecimentos dentro da corporação policial para que haja sensibilização por pares

Sensibilização/Imersão dos profissionais sobre o tema

Campanhas nas escolas e hospitais e rede hoteleira.

Campanhas de sensibilização (o áudio que foi vocês fizeram com diversos relatos é sensibilizador pro tema)

Estratégia de "cliente oculto", com responsabilização de condutas inadequadas

Ter um **canal de ouvidoria específico para casos de pessoas desaparecidas**

Serviço de Ouvidoria dentro das instituições especializadas para garantir a qualidade dos atendimentos

Montagem de
equipes policiais
especializadas a
partir de seleção por
perfil
profissiográfico

Premiação de boas
práticas e atores

Requisito 3

Como podemos oferecer aos familiares **uma visão geral** do processo e de seus direitos e deveres?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

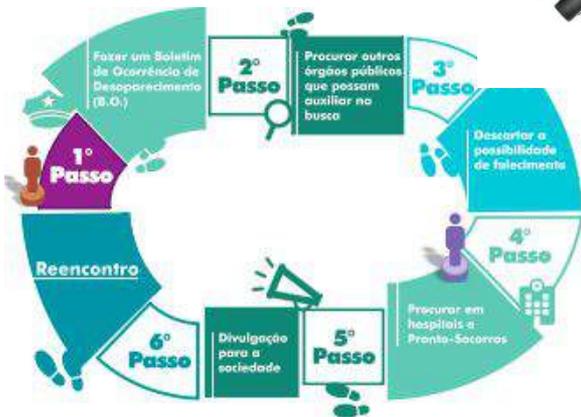
Requisito 3

Como podemos oferecer aos familiares **uma visão geral** do processo e de seus direitos e deveres?

Provocação: Como informar e ajudar as famílias a tomarem boas decisões em um momento sensível?

Cartilha de Enfrentamento ao Desaparecimento

Orientações e direitos na busca de uma pessoa desaparecida



Diário da busca

Data	Local	Instituição/Orgão/Entidade	Processo realizado	Contatos

Desapareceu, e agora? Orientação

Adulto desaparecido

Procedimento

Assim que se perceber uma mudança de rotina, ou após tentativas de conseguir contato com a pessoa em questão e perguntar a parentes, amigos, namorados, vizinhos, etc., os familiares devem procurar o Departamento de Polícia mais próximo para formalizar o desaparecimento.

"Existe um mito de que é preciso esperar 24h, 48h para comunicar o desaparecimento. Não é necessário. Ele deve ser comunicado de imediato"

Leve foto atual da pessoa e algum comprovante de residência.

Consulte também as listas de pessoas não identificadas no lado direito desta página.

Deveres da família

1. Tentar rastrear os últimos passos da pessoa



Criança

Sobre o

Uma vez pe ou adolese comunicad local onde é última vez, própria fami decorrida é importantes identificar te informações

A Lei de B

dezembro

MURAL DE IDEIAS

Requisito 3

Como podemos oferecer aos familiares **uma visão geral** do processo e de seus direitos e deveres?

"Em qual ocorrência da segurança pública as pessoas têm noção do processo? Acho que nenhuma"

canal único

<p>Criar um canal de suporte específico para o tema ("SOS Desaparecidos")</p>	<p>Criar um "0800" - SAC para o tema</p>
<p>Criar órgão de referência para o tema com profissionais treinados e sensibilizados com a temática</p>	<p>Capacitar (ou criar) as Delegacias Especializadas</p>
<p>Disque - Ajuda / O que fazer em caso de desaparecimento</p>	<p>Discagem rápida com mensagem gravada sobre o que e como fazer, bem como opção para falar com atendente para registrar a ocorrência</p>

prevenção

<p>Execução de campanhas periódicas fixas sobre o assunto (p.e. HIV do MS)</p>	<p>Execução de campanhas periódicas fixas sobre o assunto (p.e. HIV do MS)</p>
<p>Divulgar em escolas</p>	<p>Fortalecimento de campanhas preventivas em regiões fronteiriças</p>
<p>Divulgar em escolas por meio de programas permanentes como o do Proerd</p>	<p>Baralho dos passos para a busca - um game pra ensinar crianças/adolescentes no que fazer</p>
<p>Divulgação sobre o tema em ambientes escolares</p>	<p>Assunto na escola - aprender como tem a "brigada de incêndio"</p>

popularizar o tema

<p>Eleição de "embaixadores"/ garotos/as propaganda para o tema (celebridades populares)</p>	<p>Produtos de comunicação de massa populares (novelas, youtubers) popularizando o tema</p>
<p>Orientar em canais de comunicação de longo alcance (rádio e TV) e mídias sociais</p>	<p>Sensibilizar os meios de comunicações</p>
<p>Divulgar na Voz do Brasil orientações</p>	<p>Popularizar o assunto, criar referências mais próximas</p>

materiais para famílias

Elaborar um "manual", "Cartilha" ou "carta de Serviço" e divulgar em sites e em delegacias de polícia, por exemplo	informações prioritárias primeiro: como acompanhar a busca, como se proteger, quais são os próximos passos	prestar informações prioritárias no primeiro atendimento, disponibilizando outras informações úteis
Checklist dos principais pontos que a família pode e deve fazer - desenhos dos papéis	aplicativo informativo	
NÃO TRANSFERIR a responsabilidade por ações de busca aos familiares	Follow-up pelos serviços de atendimento u serviços de referência para familiares	

divulgação no cotidiano

Vigilância comunitária	Divulgar em outdoor em via pública orientações básicas	Fabricantes / Varejistas que entregam a cartilha para ser colocada na geladeira (imã)
Diversificar informações	Condomínios terem que ter uma "brigada" ou conteúdo sobre como proceder em casos	Ação com a tetrapak com conteúdos sobre desaparecidos

grupos e redes

vínculo com redes de acompanhamento de familiares de pessoas desaparecidas (ONGs, coletivos, associações e líderes entre familiares)	
Convite para que os familiares participem de ações em grupo	Serviços de referência a familiares de pessoas desaparecidas conectados com as autoridades responsáveis pela investigação

ações em áreas relacionadas

Estimular ações em institutos de identificação (emissão de RG etc)
Incluir informações em capacitação para tirar carteira de motorista

Requisito 4

Como podemos adequar o atendimento à **realidade de famílias muito humildes e de baixa instrução?**

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 4

Como podemos adequar o atendimento à **realidade de famílias muito humildes e de baixa instrução?**

Provocação: Quais são condições básicas de acessibilidade (recursos, linguagem, atitude, ambiente)?



"A família liga e quer registrar por telefone **porque não tem dinheiro para se locomover**. Esse carro [referência ao carro oficial da Divisão] rodava 24h para conseguir transportar familiares."



PROGRAMA Bolsa Família

CAIXA Bolsa Família Caixa Caixa Post

4 FINAL DO NIS

CALENÁRIO DE PAGAMENTOS 2020

FINAL DO NIS	DIA E MÊS DO PAGAMENTO											
1	20	12	18	16	18	17	20	18	17	19	17	10
2	21	13	19	17	19	18	21	19	18	20	18	11

MURAL DE IDEIAS

Requisito 4

Como podemos adequar o atendimento à **realidade de famílias muito humildes e de baixa instrução?**

capacitações

Capacitação dos servidores envolvidos	Sensibilização de policiais militares e guardas municipais sobre o tema
Incluir na capacitação dos servidores interação com familiares (depoimentos)	Abordagem livre de julgamento e preconceitos.

descentralização (comunitária)

Capacitar multiplicadores da própria comunidade (igrejas etc)	Identificar vetores em comunidades
Estabelecer rede com líderes, associações e coletivos de familiares	Identificar redes informais (orgânicas) existentes

Inserção do tema de maneira didática/lúdica em produtos de consumo de massa

descentralização (institucional)

Capacitação/sensibilização de profissionais da educação pública	Capacitar conselhos tutelares, CRAS e CREAS.
Ações / grupos na UBS da região - maior capilaridade	Aproximação de programas/serviços públicos já existentes
Descentralização das unidades especializadas.	Identificar redes de apoio institucionais existentes

metodologias e materiais

Conteúdos culturais, como músicas e livros com conteúdos ilustrados	Na elaboração das “cartas de Serviço (etc.) utilizar linguagem mais coloquial, com ajuda de profissionais de comunicação.
Fazer e difundir avaliação de necessidades dos familiares de pessoas desaparecidas com este perfil	Evidenciar os medos e desinformações que afetam o comportamento dos familiares
Dificuldade: circunstâncias e causas muito diferentes	Metodologias de atendimento a distância (embora estes precisem considerar capacidade educacional, equipamentos e recursos de conexão)

comunicação com as famílias

Encontro semanal fixo para retorno às famílias - canais claros de follow up
Referência do boletim da UTI

próximos passos da família

Encaminhamentos por escrito - quais são os serviços e/ou próximos passos	Acompanhamento por whatsapp dos próximos passos / segundo dia - o que a família e amigos podem fazer para ajudar
Engatilhar próximos passos (possibilidades de atendimentos individuais ou coletivos) - atendimento em etapas	

disponibilizar recursos

Acesso para wifi	Disponibilização de transporte para delegacia ("melhor gambiarra possível")
Hub de apoio na região - com pessoas capacitados pelo pessoas	

Requisito 5

Como podemos facilitar que os agentes de segurança pública sigam **protocolos de atendimento e acompanhamento da família?**

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 5

Como podemos facilitar que os agentes de segurança pública sigam **protocolos de atendimento e acompanhamento da família?**

Ferramentas comportamentais:

- Simplificação
- Incentivos
- Mensageiro
- Priming
- Lembretes e Compromissos
- Emoção
- Saliência
- Modelos Mentais
- Ego
- Normas Sociais
- Tendência pelo padrão
- Escassez

Provocação 1:

Como lembrar constantemente os/as agentes do protocolo?

Provocação 2: Qual é

o protocolo mais simples que esse público já segue?



- O funcionário fazer o **Boletim de Ocorrência de Desaparecimento** em qualquer delegacia ou fazer o **Boletim Eletrônico***
- Comunicar a família e orientá-la a procurar, de preferência, a 4ª Delegacia de Pessoas Desaparecidas para fazer o Boletim de Ocorrência de Desaparecimento levando uma foto atual do desaparecido. Se não for possível, a família pode fazer a queixa do desaparecimento na Delegacia de Polícia mais próxima.
- Comunicar ao Projeto Caminho de Volta quando desaparecido for menor de 18 anos.
- Comunicar o Conselho Tutelar da região quando o desaparecido for menor de 18 anos.
- Comunicar à ONG Mães em Luta
- Comunicar o Centro de Acolhida Municipal
- Divulgar o ocorrido à população que frequenta a instituição
- Divulgar o ocorrido aos colegas de trabalho por:



MURAL DE IDEIAS

Requisito 5

Como podemos facilitar que os agentes de segurança pública sigam **protocolos de atendimento e acompanhamento da família?**

Capacitação dos profissionais

Valorização do tema nas instituições

Profissionais treinados para lidar com a população local

Visibilidade social: campanhas de valorização do trabalho dos agentes destacados para essa abordagem

Sistema de fácil acesso

Verificar os profissionais que possuem CV na área

Dedicação exclusiva

estimular que o mesmo policial crie um relacionamento com a família (evitar "fatiar")

exemplo do sicrid

infraestrutura

prover infraestrutura necessária para o cumprimento das atividades do policial

criação de divisões específicas para tratar de pessoas desaparecidas nas delegacias

abordagem "tradicional"

Aplicação de punição em caso de descumprimento

definição clara das responsabilidades das autoridades (LEI)

Apoio ao profissional

Sistemas eficientes de apoio

facilitar o acesso à visão ampla do problema (para além da experiência diária)

apoio psicossocial

profissional responsável pelo atendimento

definição clara que quem é responsável pelo registro

atendimento por assistentes sociais

considerar que o primeiro atendimento talvez não precise ser feito por policiais

formação e incentivos a policiais

Premiação / condecoração / incentivos para casos resolvidos

Fazer parte da formação do policial - a partir de Estudos de Casos - convidando policiais de todo Brasil a contarem suas histórias.

Valorização do trabalho - visibilidade, intercâmbio de boas práticas

Patrulha dos desaparecidos - encontros mensais nos territórios para discussão dos casos

protocolo

	Protocolos nacionais mas com possibilidade de customização local	Sistema com campos parametrizados que espelham protocolo	Eles devem participar da formulação desses protocolos indicando os principais desafios e oportunidades que enxergam
Banner com etapas simplificadas para utilização do protocolo	Linguagem simples no protocolo	Protocolo claro	
Muitas imagens ilustrativas e pouco texto no protocolo	Protocolo unificado nacionalmente e vinculado a um sistema nacional de pessoas desaparecidas	Providenciar normativos claros que dêem segurança ao profissional	
Protocolo em formato não usual (cubo giratório?) para ficar em cima da mesa	Cartazes (estilo doenças da saúde - ex. sarampo) para falar de como começar o atendimento.	Fornecer ao policial o roteiro de perguntas que devem ser feitas à família	
Passo a passo - em 10 passos o que é preciso fazer /recursos que pode utilizar.	dar conhecimento à população sobre o protocolo	checklist para policiais	

empatia

Mostrar aos policiais depoimentos reais de familiares e pessoas desaparecidas graças ao trabalho da polícia	Série / Podcast dos desaparecimentos resolvidos brasileiros (ex Projeto Humanos) contando como foi o desvendamento do caso.
---	---

comunicação com a família

Criar um canal de whatsapp para envio de atualizações à família	Mídia social para orientar a população sobre as informações relevantes quando do registro do BO
Cartilha com os passos que o atendimento aconteça - quais são os papéis da família e da polícia	

Requisito 6

Como podemos propiciar **acolhimento e escuta ativa** para familiares ao reportar um desaparecimento?

MURAL DE INSPIRAÇÕES

Requisito 6

Como podemos propiciar **acolhimento e escuta ativa** para familiares ao reportar um desaparecimento?

Provocação: O que faz você sentir que alguém está te acolhendo? Quando você se sentiu assim?

Guia para Facilitadores

DIRETRIZES EM SAÚDE MENTAL E APOIO PSICOSSOCIAL



Ouça com cordialidade.

Trate com respeito.

Empatia com as emoções.

Cuidado com o sigilo.

Como se comunicar 😊

- Ouvir atentamente, com calma.
- Entender os sentimentos da pessoa (empatia).
- Dar mensagens não verbais de aceitação e respeito.
- Expressar respeito pelas opiniões e pelos valores da pessoa.
- Conversar honestamente e com autenticidade.
- Mostrar sua preocupação, seu cuidado e sua afeição.
- Focalizar nos sentimentos da pessoa.

Como não se comunicar 😞

- Interromper muito frequentemente.
- Ficar chocado ou muito emocionado.
- Dizer que você está ocupado.
- Fazer o problema parecer trivial.
- Tratar o paciente de uma maneira que possa colocá-lo numa posição de inferioridade.
- Dizer simplesmente que tudo vai ficar bem.
- Fazer perguntas indiscretas.
- Emitir julgamentos (certo x errado), tentar doutrinar.



MURAL DE IDEIAS

Requisito 6

Como podemos propiciar **acolhimento e escuta ativa** para familiares ao reportar um desaparecimento?

É possível
diferenciar o
momento do
registro do
momento da escuta
- para centralizar um
pouco a segunda

Atendimento por
assistente social

instrumento inicial
para coleta
emocional da vítima

Elucidar o valor da
vida humana para o
policial
compreender e
respeitar a dor e
desespero do
familiar

apoio psicossocial à
equipe

capacitação (com
ciclos de renovação)

Guia de perguntas
iniciais para apoiar o
policial

Capacitação para profissionais sobre escuta ativa

Orientação para os profissionais sobre técnicas e métodos de análise comportamental

novamente, intercâmbio com outros - boas práticas

evidenciar que a qualidade da escuta beneficia também o trabalho de investigação (enormemente)

Desconstruir crenças pré existentes nos policiais

possibilidade de o familiar agendar atendimento prévio por telefone, evitando que ele permaneça na espera junto com demais

Painel dos desafios - onde a família faz junto com os aspectos iniciais

Disque 100 para desaparecidos....

Canais exclusivos de atendimento sobre o tema

Treinamento sobre escuta ativa, através de sensibilização e técnicas vivenciais

Contar com equipe psicossocial do território para apoio dos familiares (ex. HIV+ em SP)

Momentos de escuta da equipe de profissionais que trabalham recebendo demanda - envolver instituição

A recepção do "reportante" pode se dar em outros serviços da rede (CRAS, UBS, CAPS) e um policial pode se deslocar para unidade para coleta de denúncia.

Contar com rede de apoio multiprofissional

Informar sobre os procedimentos que serão adotados (Feedback das atividades desenvolvidas)

espaço físico

sala "lilás" - espaço reservado para a família	oferecer espaço seguro
preservar a privacidade do familiar	criar centros de referência a familiares de pessoas desaparecidas
Implementar locais específicos para reportar desaparecimentos	Evitar que o familiar fique no mesmo espaço que pessoas que estão lá por motivos muito diferentes

atendimento

Não julgar e não emitir julgamentos	comunicação não violenta - compreender a demanda não atendida
Partir do acreditar para depois "desconfiar"	Demonstrar interesse pelo relato
considerar circunstâncias de medo e desinformação	

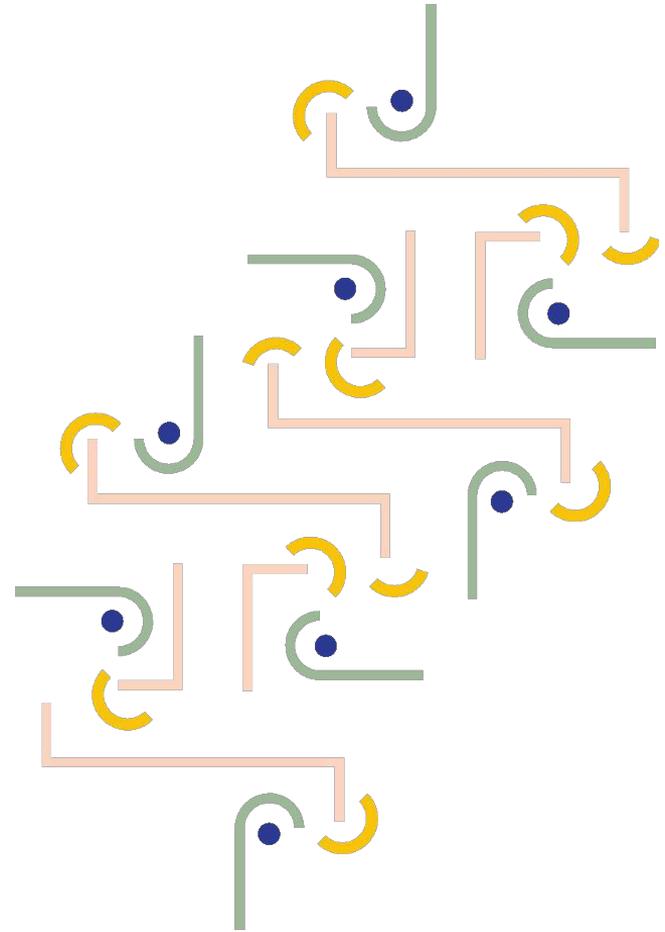
apoio aos profissionais

instrumento inicial para coleta emocional da vítima	Elucidar o valor da vida humana para o policial compreender e respeitar a dor e desespero do familiar
Guia de perguntas iniciais para apoiar o policial	
capacitação (com ciclos de renovação)	
apoio psicossocial à equipe	

PRÓXIMOS PASSOS

- Consolidação das ideias geradas
- Desenvolvimento de conceitos
- Realização de testes

OBRIGADO!



G'NOVA



4.8 ANEXO 4d – Mapa de posibilidades

Agosto de 2020

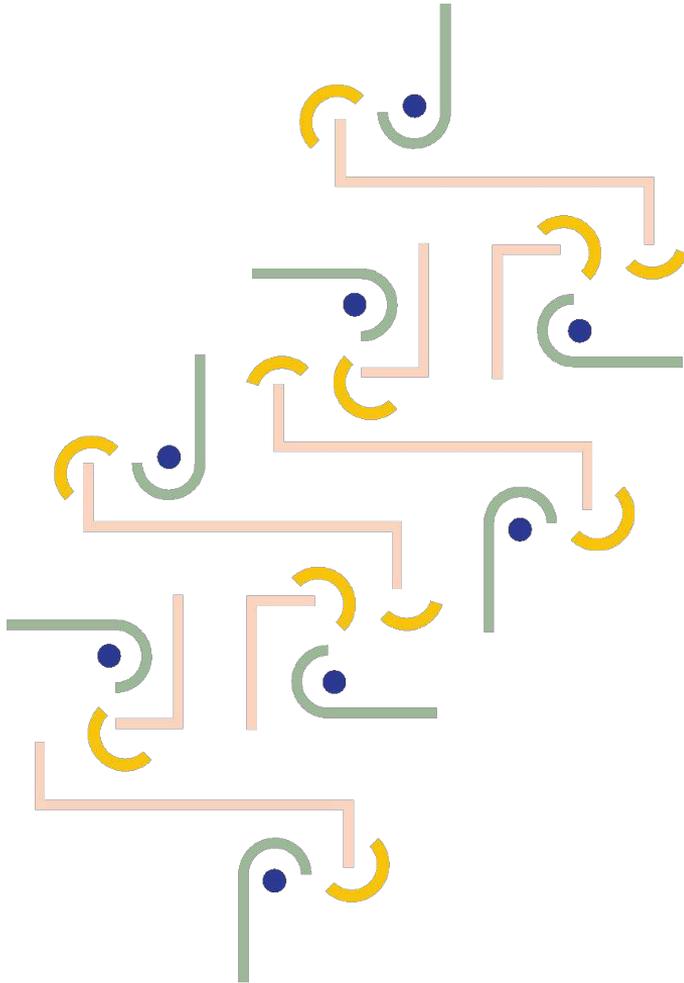
PROJETO PERSÉFONE

Ciclo de imersão ágil 2
#7 Foco

Mapa de possibilidades

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



MAPA DE POSSIBILIDADES

Organização de caminhos possíveis

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

Esse material vai servir para orientar o **desenvolvimento de um conceito** na próxima etapa.

Divulgação no cotidiano

Vigilância comunitária

Diversificar informações

Divulgar em outdoor em via pública orientações básicas

Fabricantes / Varejistas que entregam a cartilha para ser colocada na geladeira (imã)

Ação com a tetrapak com conteúdos sobre desaparecidos

Condomínios terem que ter uma "brigada" ou conteúdo sobre como proceder em casos

Prevenção

Criar o "mês do desaparecido" (assim como existe o outubro rosa)

Execução de campanhas periódicas fixas sobre o assunto (p.e. HIV do MS)

Fortalecimento de campanhas preventivas em regiões fronteiriças

Assunto na escola - aprender como tem a "brigada de incêndio"

Divulgar em escolas

Divulgar em escolas por meio de programas permanentes como o do Proerd

Baralho dos passos para a busca - um game pra ensinar crianças/adolescentes no que fazer

Divulgação sobre o tema em ambientes escolares

Série / Podcast dos desaparecimentos resolvidos brasileiros (ex Projeto Humanos) contando como foi o desvendamento do caso.

Popularizar o tema

Sensibilizar os meios de comunicações

Orientar em canais de comunicação de longo alcance (rádio e TV) e mídias sociais

Eleição de "embaixadores"/ garotos/as propaganda para o tema (celebridades populares)

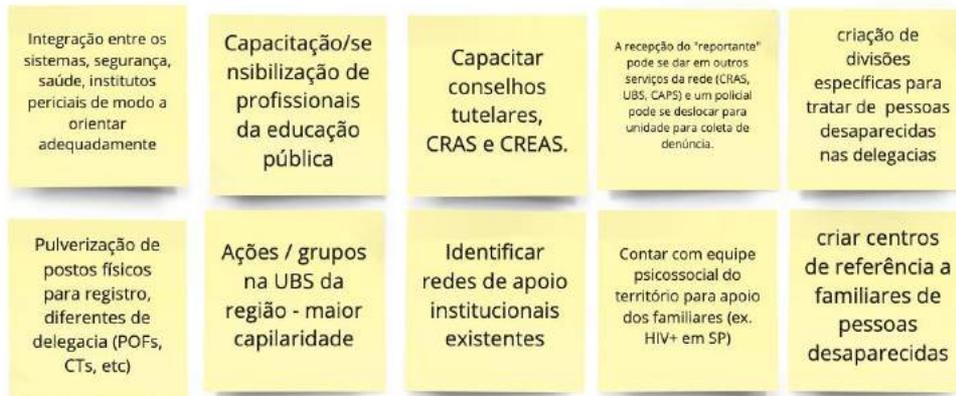
Divulgar na Voz do Brasil orientações

Produtos de comunicação de massa populares (novelas, youtubers) popularizando o tema

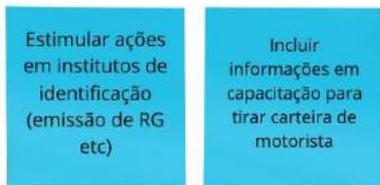
Descentralização: comunitária



Descentralização: institucional



Ações em áreas relacionadas



Capacitações

Capacitação dos servidores envolvidos

Sensibilização de policiais militares e guardas municipais sobre o tema

Incluir na capacitação dos servidores interação com familiares (depoimentos)

Abordagem livre de julgamento e preconceitos.

Ciclos de renovação

Treinamento sobre escuta ativa, através de sensibilização e técnicas vivenciais

Levantar histórias de desaparecimentos dentro da corporação policial para que haja sensibilização por pares

Patrulha dos desaparecidos - encontros mensais nos territórios para discussão dos caso

Campanhas de sensibilização (o áudio que foi vocês fizeram com diversos relatos é sensibilizador pro tema)

Elucidar o valor da vida humana para o policial compreender e respeitar a dor e desespero do familiar

Mostrar aos policiais depoimentos reais de familiares e pessoas desaparecidas graças ao trabalho da polícia

Momentos de escuta da equipe de profissionais que trabalham recebendo demanda - envolver instituição

Disponibilizar recursos

Acesso para wifi

Disponibilização de transporte para delegacia ("melhor gambiarra possível")

Hub de apoio na região - com pessoas capacitados pelo pessoas

Incentivos para policiais

Premiação / condecoração / incentivos para casos resolvidos

Valorização do trabalho - visibilidade, intercâmbio de boas práticas

Premiação de boas práticas e atores

Visibilidade social: campanhas de valorização do trabalho dos agentes destacados para essa abordagem

Abordagens

comunicação não violenta - compreender a demanda não atendida

Partir do acreditar para depois "desconfiar"

considerar circunstâncias de medo e desinformação

Linguagem simples no protocolo

Demonstrar interesse pelo relato

Não julgar e não emitir prejulgamentos

NÃO TRANSFERIR a responsabilidade por ações de busca aos familiares

Materiais para familiares

Checklist dos principais pontos que a família pode e deve fazer - desenhos dos papéis

aplicativo informativo

Elaborar um "manual", "Cartilha" ou "carta de Serviço" e divulgar em sites e em delegacias de polícia, por exemplo

Encaminhamentos por escrito - quais são os serviços e/ou próximos passos

Atendimento

É possível diferenciar o momento do registro do momento da escuta - para centralizar um pouco a segunda

definição clara que quem é responsável pelo registro

estimular que o mesmo policial crie um relacionamento com a família (evitar "fatiar")

Formas de registro

Canal telefônico único para suporte

Integração com redes sociais

Opção de BO Eletrônico

possibilidade de o familiar agendar atendimento prévio por telefone, evitando que ele permaneça na espera junto com demais

Equipe especializada

Contato específico com equipe multifuncional

O primeiro atendimento não precisa ser feito só por policiais

Infraestrutura / Espaço físico

Garantir locais específicos para aguardar e reportar desaparecimentos

Protocolo

Guia de perguntas iniciais para apoiar o policial

Protocolos nacionais mas com possibilidade de customização local

Banner com etapas simplificadas para utilização do protocolo

checklist para policiais

Protocolo em formato não usual (cubo giratório?) para ficar em cima da mesa

Lista de recursos que pode utilizar

Sistema com campos parametrizados que espelham protocolo

Protocolo unificado nacionalmente e vinculado a um sistema nacional de pessoas desaparecidas

Comunicação com a família

Canais exclusivos de atendimento sobre o tema

Criar um canal de whatsapp para envio de atualizações à família

Mídia social para orientar a população sobre as informações relevantes quando do registro do BO

Encontro semanal fixo para retorno às famílias - canais claros de follow up

Referência do boletim da UTI

Próximos passos da família

Engatilhar próximos passos (possibilidades de atendimentos individuais ou coletivos) - atendimento em etapas

Acompanhamento por whatsapp dos próximos passos / segundo dia - o que a família e amigos podem fazer para ajudar

Follow-up pelos serviços de atendimento u serviços de referência para familiares

vínculo com redes de acompanhamento de familiares de pessoas desaparecidas (ONGs, coletivos, associações e líderes entre familiares)

Convite para que os familiares participem de ações em grupo

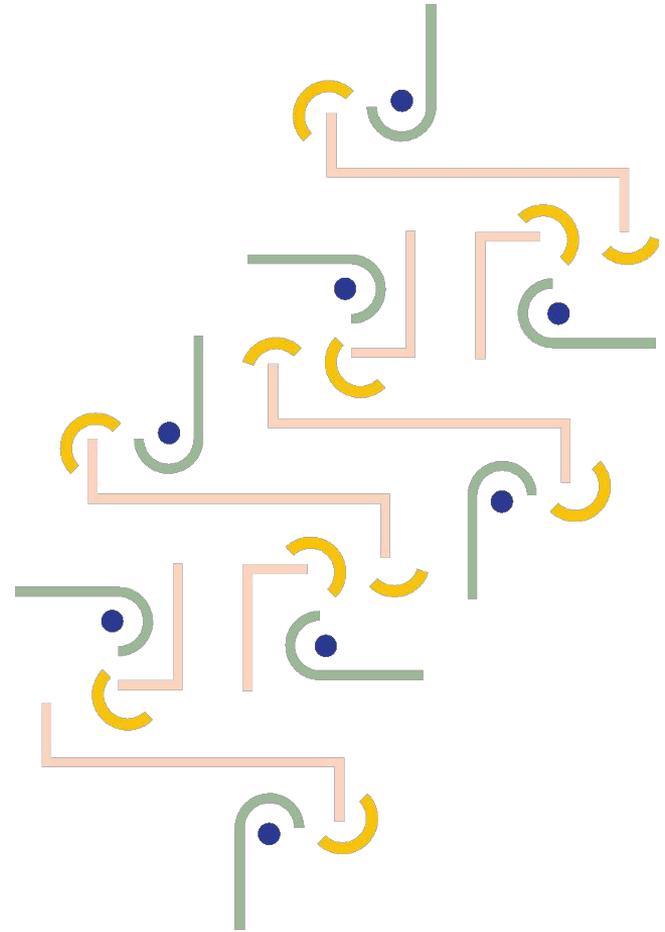
Serviços de referência a familiares de pessoas desaparecidas conectados com as autoridades responsáveis pela investigação

Identificar nas equipes oficiais profissionais que estão mais sensibilizados para o tema

Ter um grupo nacional para troca de experiências

Oficina vivenciais e sensibilizadoras: como seria estar na pele de quem vive isso?

OBRIGADO!



G'NOVA



4.9 ANEXO 5a – Alinhamento metodológico: conceito e protótipos

Agosto de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

Ciclo de imersão ágil 2

#7 Foco

Conceito e protótipo

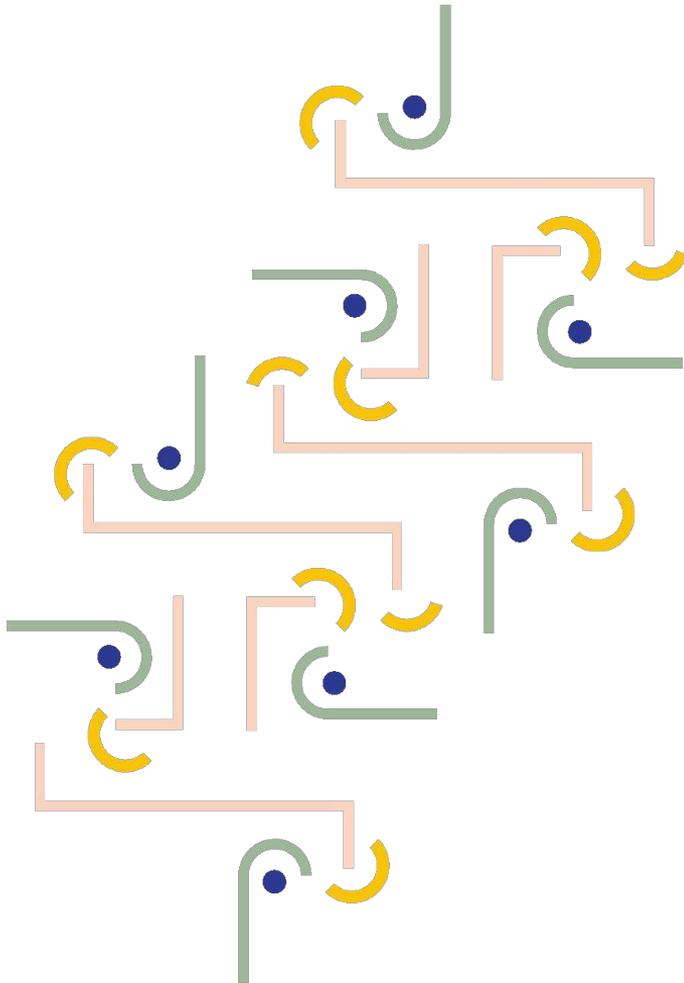
Aqui estão orientações à equipe como
preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

AGENDA

17/08,
9h30–10h30

1. **O que aprendemos?**
2. **Sintonizando na mesma frequência**
3. **Etapa 7:** foco → conceito + protótipos

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

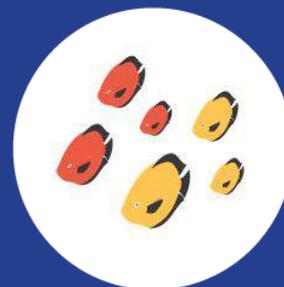
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

7. FOCO: CONCEITO E PROTÓTIPOS

MISSÃO

Vamos selecionar um ou mais caminhos promissores do mapa de possibilidades, a fim de desenvolver um conceito. A partir do conceito, vamos construir protótipos que nos ajudem a aprender sobre sua aplicação na prática.

Nossa equipe deve desenvolver um **conceito**, levantar **perguntas críticas** de aprendizado, construir **protótipos** e preparar para testar até o dia **21 de agosto**.



Conceito + foco
do mergulho

10/08 – 21/08

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

9. Síntese: *consolidação de resultados*
08 – 11/09

10. Apresentação final e aprendizados
14 – 18/09

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

POSSIBILIDADES

~~Identificar ideias promissoras (até 11/8)~~

~~Sistematizar ideias em um mapa de possibilidades (13/8)~~

CONCEITO

~~Apresentação do mapa e desenvolvimento de conceito (13-14/8)~~

- ~~• Qual é **conceito**?~~
- ~~• Qual é o **valor para o público**? (hipótese)~~
- ~~• **Como se relaciona com o problema**?~~

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que queremos aprender?

Priorização de perguntas

Diagrama foco de protótipos

PROTÓTIPOS

Como podemos aprender?

- O que podemos **construir** para responder essa pergunta?
- **Com quem** precisamos falar?
- Em que **situação** conseguimos interagir com essas pessoas?

CAMINHOS (ESBOÇO DO CONCEITO)

Ideias promissoras (até 5 ideias)

3 dias de evento. Nem muito curto, nem muito longo
#TamanhoDoEvento.

Diversidade de atividades (oficinas, palestras etc)
#programação

Convidar pessoas da América Latina
#publico-alvo

Usar os espaços públicos para as atividades
#espaços
#programação

Centro de São Paulo
#espaços
#logística

Organizar as ideias promissoras

Caminho 1: Fazer um evento com programação construída pelos próprios participantes, que sugerem oficinas dentro de uma grade definida pela equipe.

Caminho 2: ...

Caminho 3: ...

CONCEITO

Um conceito não surge a partir de uma única ideia. Ele é resultado das reflexões acumuladas pela equipe ao longo do projeto.

Nessa etapa, vamos costurar ideias promissoras em um conceito que **organize** e **comunique** ações possíveis.

Para colocar a equipe na mesma página antes de levantar perguntas para o teste, vamos esboçar pelo menos **1 conceito** nos slides a seguir.

Use esse espaço para colar as ideias que originaram esse conceito.

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

Transmitir as reuniões da diretoria colegiada.

Uso de linguagens simples nas apresentações e reuniões dos comitês de bacias

Possibilitar a **escrita** de documentos colaborativos, **como a Wikipedia.**

CONCEITO

Descrição do conceito em um tweet (50 palavras):

Contar o que é a proposta e como funciona.

Qual é o valor para o público?

É uma hipótese com base no que aprendemos na pesquisa de campo.

Como se relaciona com o problema?

Explicitar a impacto potencial sobre o problema e como o conceito se conecta ao foco do projeto.

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que precisamos aprender sobre o conceito?

Vamos levantar pontos da proposta desenhada que precisam ser testados. Isso será feito a partir de perguntas críticas, que irão guiar os testes.

As perguntas devem ser muito **concretas** e definem a amplitude da solução a ser desenvolvida. No estágio em que estamos, é melhor ter **mais perguntas específicas**.

PERGUNTAS CRÍTICAS

1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

Liste perguntas abaixo.

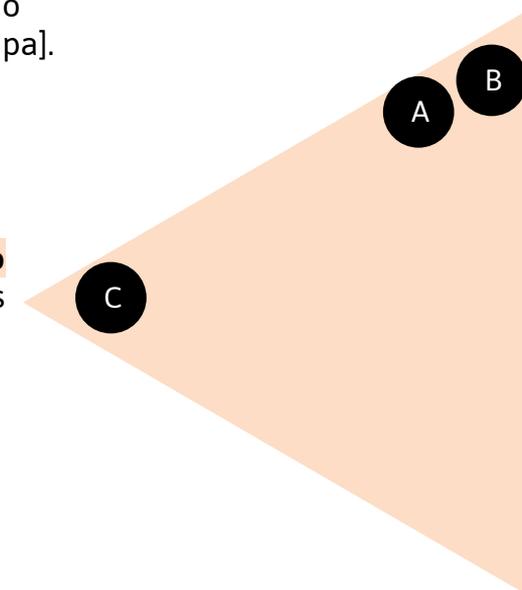
- A. Chefes de equipe veem valor nessa proposta para uso cotidiano?
- B. Os perfis têm aderência ao contexto de trabalho remoto?
- C. Faz sentido os perfis serem customizáveis?

2. Organize as perguntas em ordem de prioridade (sendo A a mais prioritária).

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

#Implementação
quais os recursos necessários?

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



#Apresentação
qual é a cara da coisa?

PROTÓTIPOS

Como podemos aprender?

Vamos responder às perguntas selecionadas por meio de protótipos.

Protótipos materializam aspectos importantes do conceito e são construídos tendo em vista a interação com pessoas relevantes para o projeto.

“A prototype is a question embodied.”

Diego Rodriguez

“Um protótipo é uma pergunta que ganhou um corpo.”

Diego Rodriguez, tradução livre

PROTÓTIPOS

Exemplos de métodos

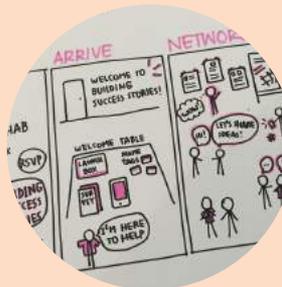
São várias as possibilidades de protótipos e elas variam de acordo com o estágio da proposta.

Elencamos algumas sugestões de estratégias para prototipar.

Criem à vontade!



Diagrama explicativo



Storyboard / jornada



Modelo ou mock-up



Encenação ou simulação



Vídeo, áudio



Cenários futuros

PROTÓTIPOS: Como podemos aprender?

Depois de preencher os campos, marcar em branco os caminhos escolhidos.

A Escreva a pergunta
[#foco do protótipo]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Ideias do que prototipar.

Com quem precisamos falar?

Levantamento de pessoas e perfis para acionar.

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

*Conversa informal por telefone.
Entrevista semi-estruturada pelo zoom.
Troca de mensagens de áudio pelo zap.
Encontro presencial... nem pensar!*

B Os perfis têm aderência ao contexto de trabalho remoto?
[#apresentação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

2 esqueletos de perfis
diagrama com perfis

Com quem precisamos falar?

chefias de equipes em trabalho remoto
especialista
servidor de uma equipe
servidor da área de gestão de pessoas

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

entrevista
simulação de teste de perfil

C Escreva a pergunta
[#foco do protótipo]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Com quem precisamos falar?

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

PREPARAÇÃO

Organização do trabalho antes do teste

Criação

- Desenho dos protótipos – colocar *data* e *responsável*
- Elaboração de roteiros

Planejamento

- Agendamento/recrutamento
- Divisão de papéis da equipe

Orientação

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

O QUE TEMOS QUE FAZER?

- Trabalhos de bastidores com a equipe parceira – **Gerentes de projeto**
- Se preparar para a clínica de projetos (conceito + perguntas críticas) – **Gerentes de projeto**
- Preparação da clínica de projetos na quarta-feira – **Caio e Isa**
- Orientações para a etapa de teste – **Caio e Isa**

CLÍNICA DE PROJETOS

PROTÓTIPOS

Objetivo:
Preparar a equipe
para as oficinas de
protótipos



CLÍNICA DE PROJETOS

PROTÓTIPOS

19/08, 9h30–12h15

AGENDA

(ISA + CAIO)

9h30–
10h

LA-BORA! gov

10h15–
10h45

Segurados

11h–
11h30

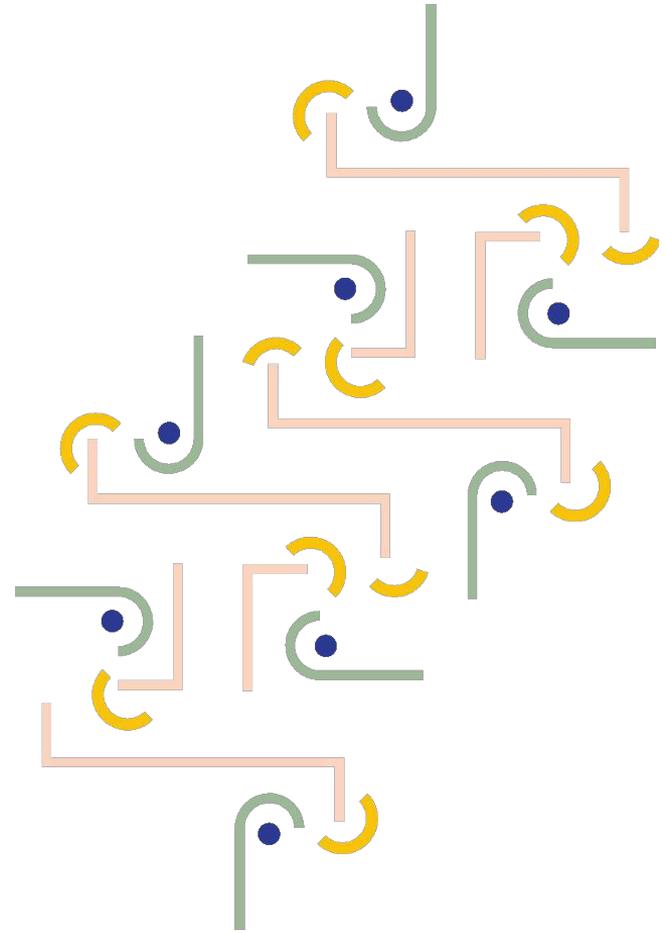
Perséfone

11h45–
12h15

Hidrologiquês

Alguém pode
reservar as
reuniões no
Zoom do GNova?
:)

OBRIGADO!



4.10 ANEXO 5b – Oficina de conceito e protótipos

Agosto de 2020

PROJETO PERSÉFONE

Ciclo de imersão ágil 2

#7 Foco

Oficina de conceito e protótipos

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

G'NOVA



AGENDA

19/08

15h-17h

1. **Conceito**
2. **Perguntas críticas**
3. **Protótipos**
4. **Preparação**

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

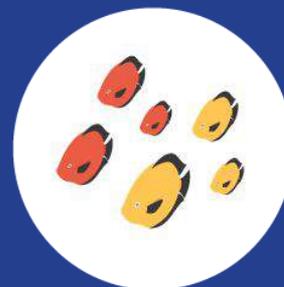
6. Preparação:
inspirações e
ideias iniciais
27/07 – 07/08

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

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

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

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



Mapa de
possibilidades

Conceito + foco
do mergulho

Ficha de
protótipos

Consolidação de
resultados

Recomendações

7. FOCO: CONCEITO E PROTÓTIPOS

MISSÃO

Vamos selecionar um ou mais caminhos promissores do mapa de possibilidades, a fim de desenvolver um conceito. A partir do conceito, vamos construir protótipos que nos ajudem a aprender sobre sua aplicação na prática.

Nossa equipe deve desenvolver um **conceito**, levantar **perguntas críticas** de aprendizado, construir **protótipos** e preparar para testar até o dia **21 de agosto**.



Conceito + foco
do mergulho

10/08 – 21/08

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

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

6.1 Busca de referências
27/07 – 31/07

6.2 Geração de ideias
30/07 – 05/08

6.3 Mapa de possibilidades
06/08 – 13/08

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

7.1 Conceito
13–14/08

7.2 Perguntas críticas
17–19/08

7.3 Protótipos
20–21/08

7.4 Preparação

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

9. Síntese: *consolidação de resultados*
08 – 11/09

10. Apresentação final e aprendizados
14 – 18/09

CONCEITO

Descrição do conceito em até 50 palavras:

Serviço público de atendimento para registro de desaparecimento de familiares, com foco no acolhimento e na profissionalização.

Quem são os parceiros?

Polícia civil dos estados
Polícia militar (atendimento do 190)
Secretarias Estaduais de Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal
Polícia Federal
ONGs dedicadas ao tema e associações de bairro
Conselhos Tutelares
Rede de Assistência Social (CRAS e CREAS)

Quem deve ser responsável pela operação e desenvolvimento futuro do conceito?

SENASP cria protocolo
SEGEN apoia capacitação
Operacionalização por meio da SSP

Qual é o valor para o público?

- Ter o registro realizado sem julgamentos/inferências
- Ter a perspectiva de que vão investigar
- Ter a perspectiva de receber feedback do processo
- Facilitar o fornecimento de informações úteis à investigação
- Oferecer clareza de papéis e formas de contato
- Sentimento de acolhimento nos familiares

Quais os efeitos esperados sobre o problema?

- Redução do efeito de frustração sobre a população que reporta desaparecimentos
- Diminuição da incerteza sobre o que fazer em caso de desaparecimentos
- Diminuição da cifra negra (número de ocorrências existentes não registradas)

O que precisa acontecer para esse conceito se tornar realidade?

- Combinar protocolo com capacitação correspondente
- Ter profissionais preparados e treinados no tema e na execução do protocolo
- Recursos humanos dedicados ao tema na SENASP
- Priorização do Secretário Nacional da SENASP
- Criação de legitimidade com estados e especialistas

O que contribui para que esse conceito seja operacionalizado com sucesso?

- Integração de banco de dados e comunicabilidade entre sistemas

JORNADA DO REGISTRO DE UM DESAPARECIMENTO



1. Conhecer o tema

Comunicação descentralizada sobre o tema: itens do cotidiano, comunicação de massa

2. Informar-se sobre o que fazer

Canal telefônico especializado

Recursos disponíveis (wifi, carro, etc.)

3. Registrar o boletim de ocorrência

Espaços específicos na delegacia para aguardar e reportar desaparecimentos (*simplesmente impossível*) / Delegacia especializada

Recepção por equipe especializada e com apoio multidisciplinar

4. Conhecer os próximos passos

Materiais para a família: cartilha, próximos passos impressos, recursos disponíveis

5. Acompanhar o caso

Boletim periódico (auto-consulta)

Grupos de apoio

Canal telefônico especializado

Linha de visibilidade

Bastidores
(Sistema de Segurança Pública)

Capacitações para policiais em linguagem simples, comunicação não violenta etc.

Integração com outros equipamentos sociais e órgãos relacionados (ex: identificação)

Check-list para atendente

Guia de perguntas para atendente fazer aos familiares

Formulário eletrônico

Encaminhamento do caso

Sistema único

Apoio psicossocial para a equipe

BLUEPRINT

Blueprint do registro de um desaparecimento		ANTES		DURANTE				
		Conhecimento		Pré-atendimento				Registro da ocorrência
Famíliares de pessoas que desapareceram	Ações	Ouvir conteúdo de sensibilização na rádio	Ter contato com a campanha mês do desaparecido	Informar-se sobre o que fazer (190)	Pré-agendar atendimento	Reunir informações, documentos e fotos do desaparecido	Deslocar-se para a delegacia	Ser recepcionado(a) delegacia
	Pontos de contato	Programa na Voz do Brasil e em rádios universitárias com depoimentos		Polícia Militar, canal telefônico de suporte, website, cartilha, embaixadores locais, rede de assistência social		Documento "Como proceder em caso de desaparecimento" e instrução dentro do aplicativo de Desaparecidos		Agente de polícia/investigado
	Local	Transporte, casa, trabalho		internet, telefone		internet		Delegacia de Polícia
	Canais	Rádio, internet, TV, youtube, Instagram		Internet, telefone		internet, materiais impressos		Presencialmente
	Atores	Ouvinte da rádio - Youtubers, influenciadores		Polícia Militar, embaixadores locais,		Polícias, agentes comunitários, assistentes		Agente de polícia/investigado
	Emoções	Sensibilização, conhecimento do fato		Orientação (?)		Orientação (?)		Empatia, acolhimento
<i>Linha de visibilidade</i>								
Parte	Ações							Direcionar o familiar local apropriado

Desaparecimento de familiar

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que precisamos aprender sobre o conceito?

Vamos levantar pontos da proposta desenhada que precisam ser testados. Isso será feito a partir de perguntas críticas, que irão guiar os testes.

As perguntas devem ser muito **concretas** e definem a amplitude da solução a ser desenvolvida.

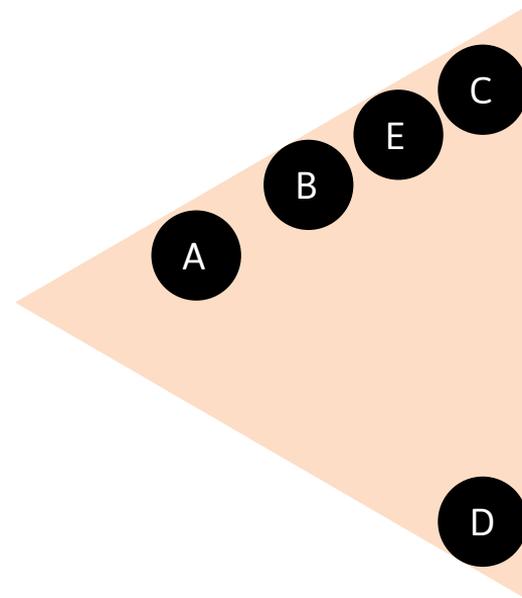
Vamos priorizar **perguntas** para explorar no teste de protótipos.

PERGUNTAS CRÍTICAS

O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

- A. Quais são os pontos críticos para que seja factível na realidade dos estados e municípios?
- B. Em que pontos a proposta sobrepõe com práticas existentes?
- C. As etapas desenhadas fazem sentido para familiares? Quais são os pontos críticos(?)
(há alguma etapa específica com mais dúvida?)
- D. Que tipos de materiais são mais efetivos na comunicação com as famílias?
- E. O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?

#Implementação
quais os recursos necessários?



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

#Apresentação
qual é a cara da coisa?

PROTÓTIPOS

Como podemos aprender?

Vamos responder às perguntas selecionadas por meio de protótipos.

Protótipos materializam aspectos importantes do conceito e são construídos tendo em vista a interação com pessoas relevantes para o projeto.

“A prototype is a question embodied.”

Diego Rodriguez

“Um protótipo é uma pergunta que ganhou um corpo.”

Diego Rodriguez, tradução livre

PROTÓTIPOS

Exemplos de métodos

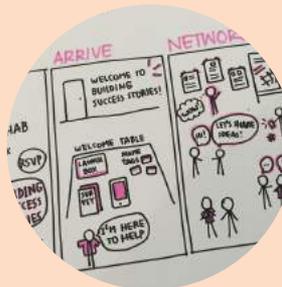
São várias as possibilidades de protótipos e elas variam de acordo com o estágio da proposta.

Elencamos algumas sugestões de estratégias para prototipar.

Criem à vontade!



Diagrama explicativo



Storyboard / jornada



Modelo ou mock-up



Encenação ou simulação



Vídeo, áudio



Cenários futuros

PROTÓTIPOS: Como podemos aprender?

Depois de preencher os campos, marcar em branco os caminhos escolhidos.

A **Quais são os pontos críticos para que seja factível na realidade dos estados e municípios?**
[#implementação]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Vídeo e Diagrama explicativo

Com quem precisamos falar?

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

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

Coleta de áudios via WhatsApp

C **As etapas desenhadas fazem sentido para familiares?**
[#funcionalidade]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Storyboard

Com quem precisamos falar?

Familiares de pessoas desaparecidas
ONGs

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

Entrevista

E **O que torna um boletim de ocorrência mais útil para o procedimento de investigação policial?**
[#funcionalidade]

O que podemos construir para responder essa pergunta?

Vídeo de apresentação do preenchimento e modelo de boletim de ocorrência preenchido

Com quem precisamos falar?

Delegados de polícia especializados

Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

Coleta de áudios via WhatsApp

DETALHAMENTO DO PÚBLICO

A

Quais são os pontos críticos para que seja factível na realidade dos estados e municípios?

[#implementação]

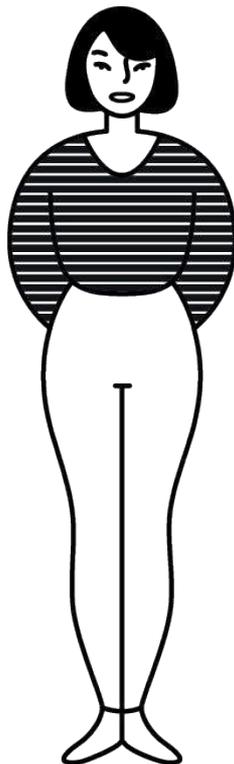
Com quem precisamos falar?

Relevância política:
RJ, SP

Extremos:
RJ, PA e GO

Maturidade no tema:
RJ, SP, MG e SC

Precariedade:
PA, RR, RO e MA



PREPARAÇÃO

Organização do trabalho antes do teste

Criação

- Desenho dos protótipos – colocar *data* e *responsável*
- Elaboração de roteiros

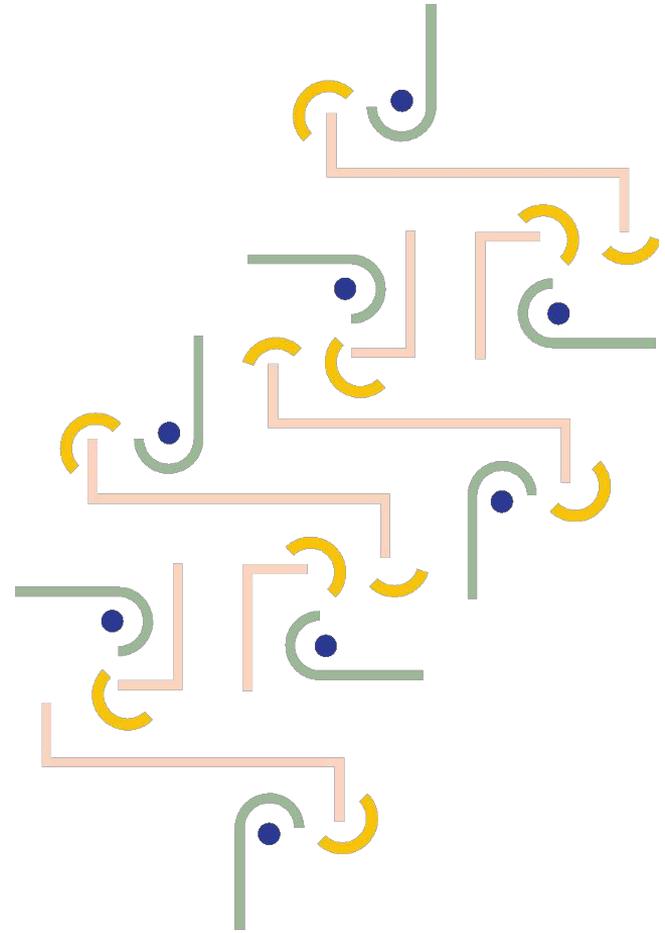
Planejamento

- Agendamento/recrutamento
- Divisão de papéis da equipe

Orientação – GNova envia materiais até terça

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

OBRIGADO!



G'NOVA



4.11 ANEXO 5c - Protótipos

Agosto de 2020

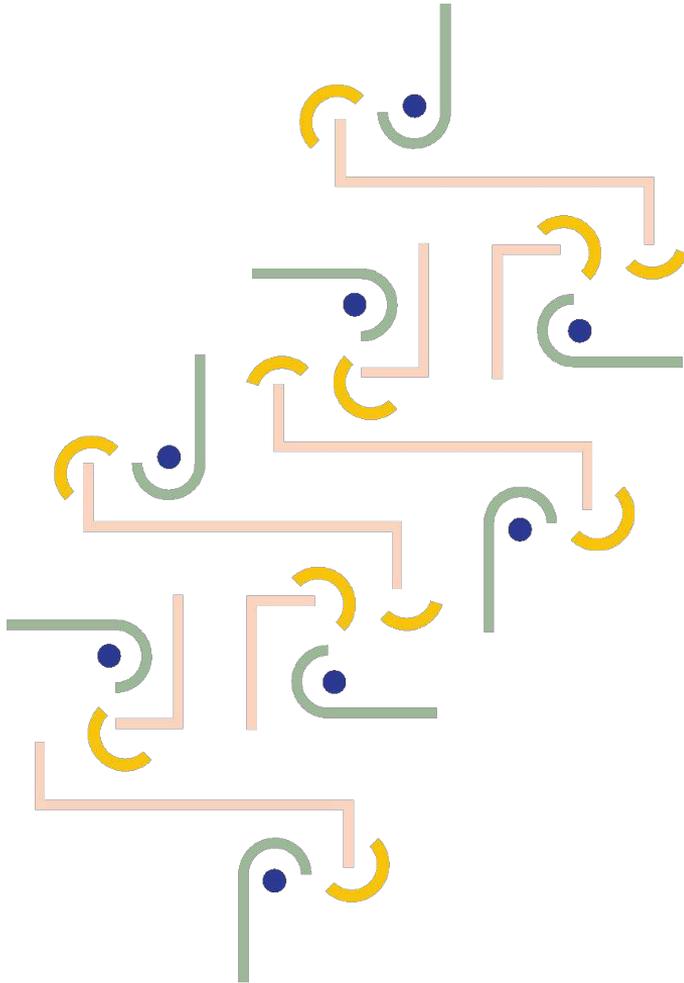
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil #7 Foco

Protótipos

Apoio metodológico
Isabella Brandalise

GNOVA



JORNADA DO REGISTRO DE UM DESAPARECIMENTO

Storyboard para profissionais
da Segurança Pública

Personagens



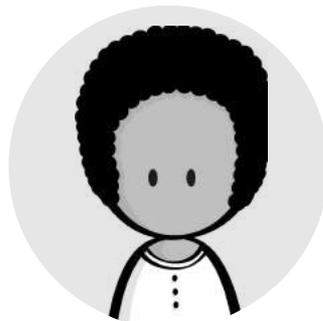
Joana

Filha de pessoa
desaparecida



Pedro

Marido de pessoa
desaparecida



Humberto

Recepcionista da
delegacia



Evandro

Policia

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.



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

Ao chegar na delegacia, a pessoa é direcionada a uma sala reservada para contar o acontecido.



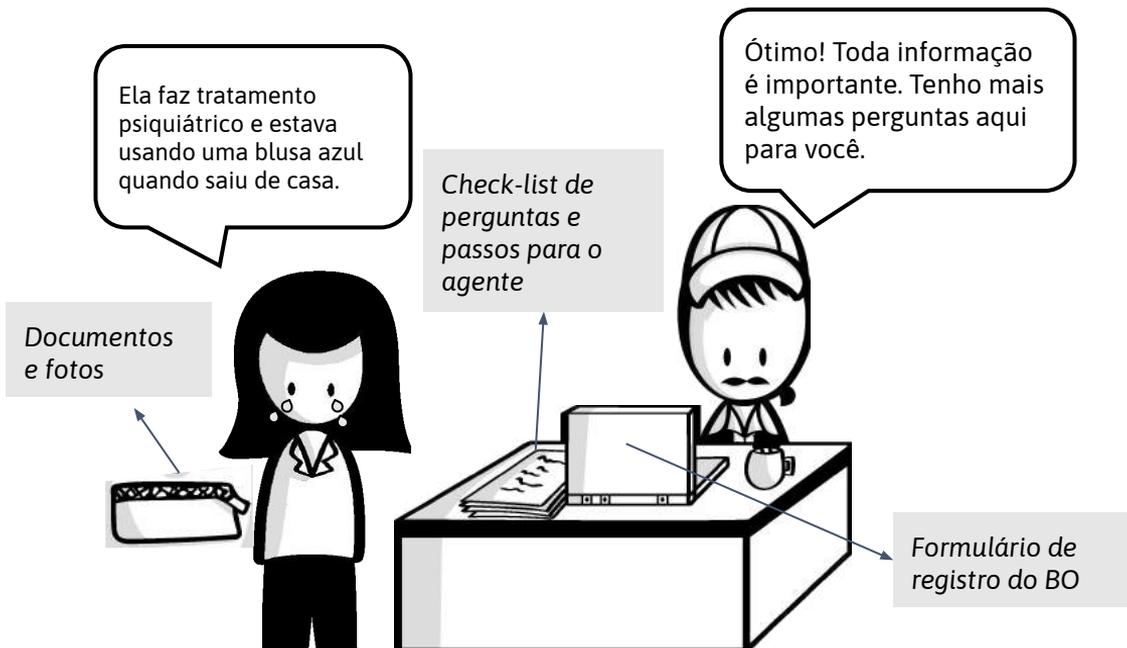
O que precisa acontecer nos bastidores:

- 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 muitos 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.

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!

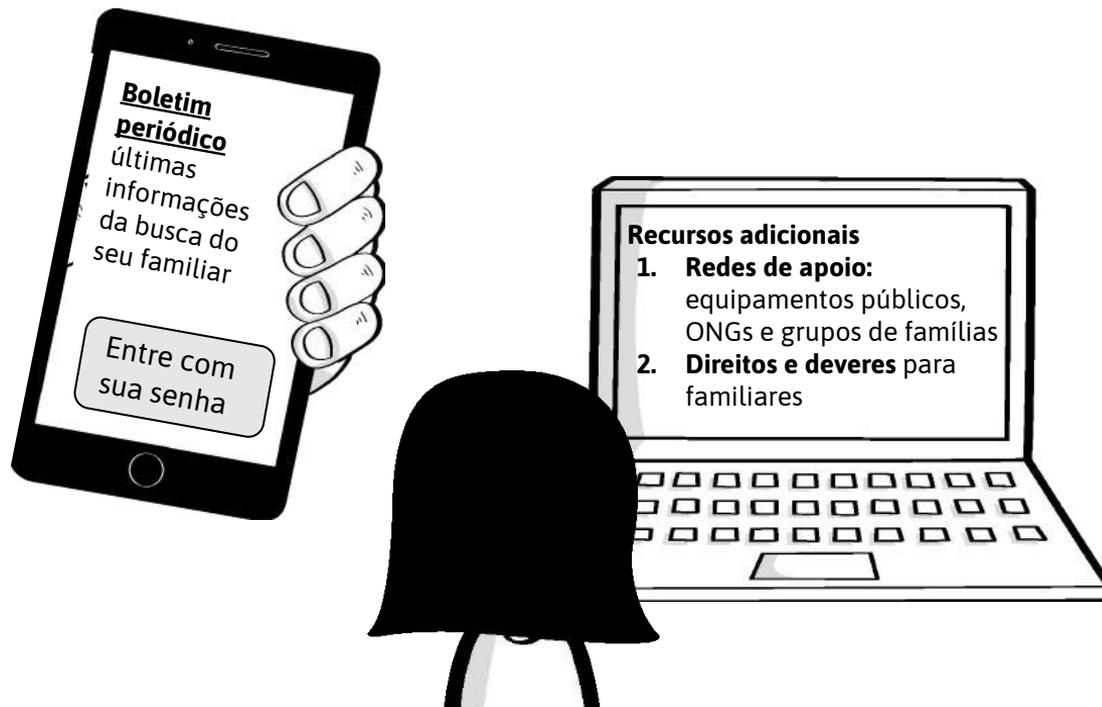


O que precisa acontecer nos bastidores:

- 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:

- Solução de curto prazo: contato do policial com o familiar com periodicidade mínima mensal e sempre que houver novidades relevantes sobre o caso
- Solução de médio prazo: SENASP implementa sistema informatizado

JORNADA DO REGISTRO DE UM DESAPARECIMENTO

Storyboard para familiares
de pessoas desaparecidas

Personagens



Joana

Filha de pessoa
desaparecida



Pedro

Marido de pessoa
desaparecida



Humberto

Recepcionista da
delegacia



Evandro

Policia

Passo 1: Conhecimento do tema

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



Passo 2: Ocorre um desaparecimento

Familiares desconfiam que houve um desaparecimento.



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.



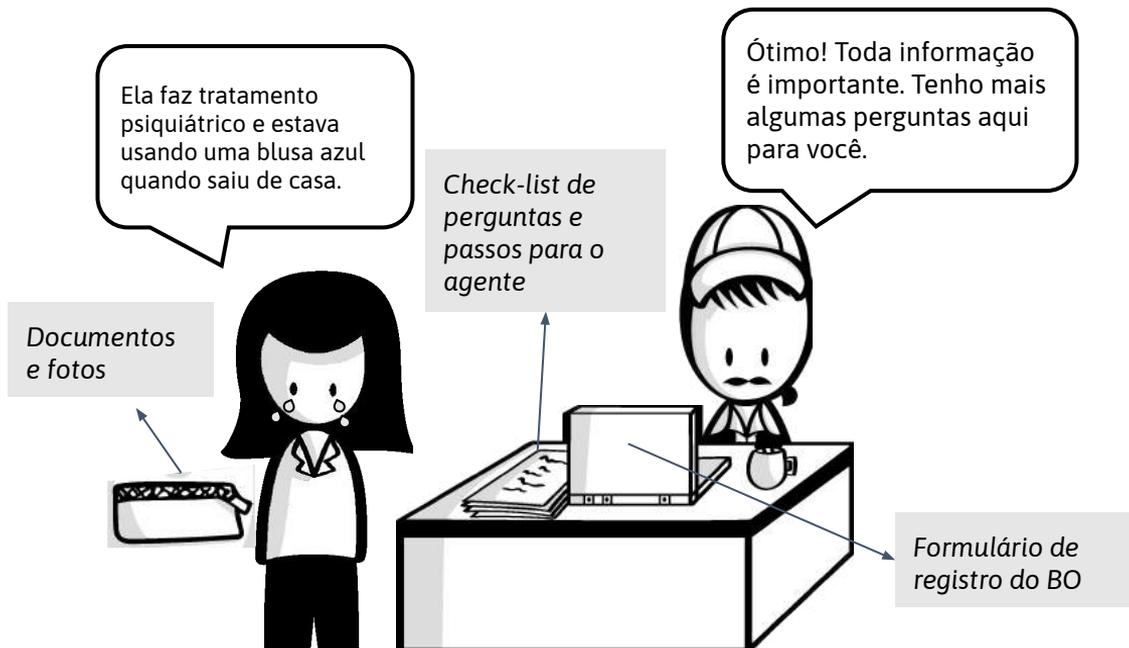
Passo 4: Chegada na delegacia

Ao chegar na delegacia, a pessoa é direcionada a uma sala reservada para contar o acontecido.



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.



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

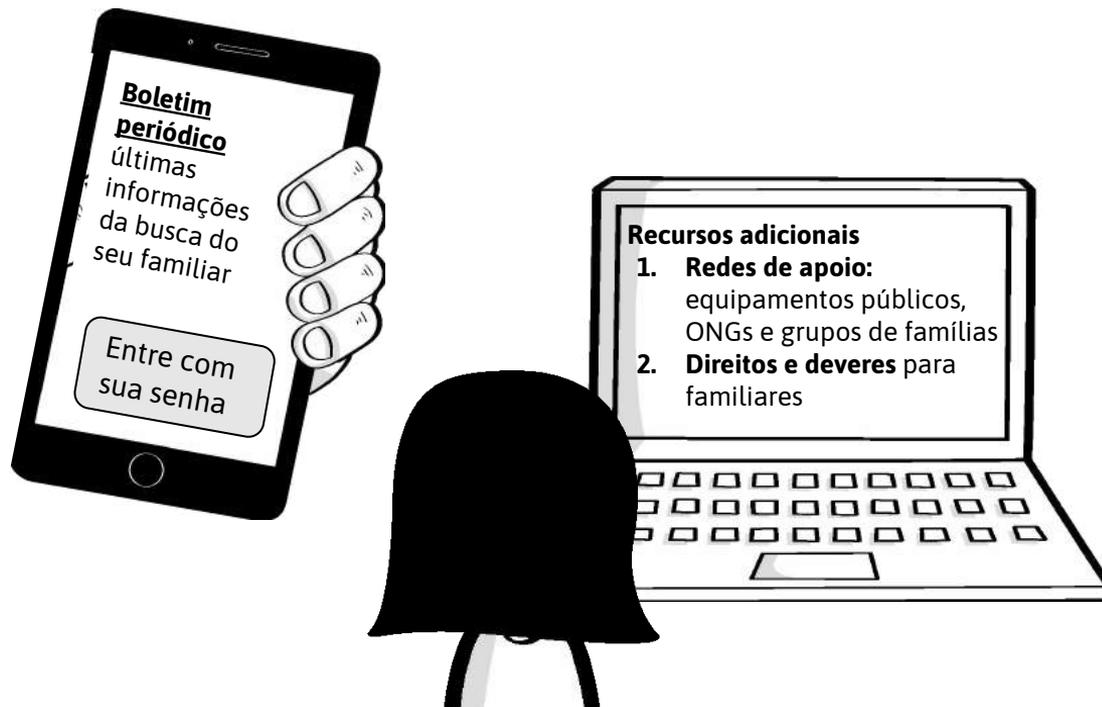
Você terá essas mesmas informações e recursos de apoio neste material impresso para apoiar seus próximos passos.

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



Passo 7: Acompanhamento

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



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

