

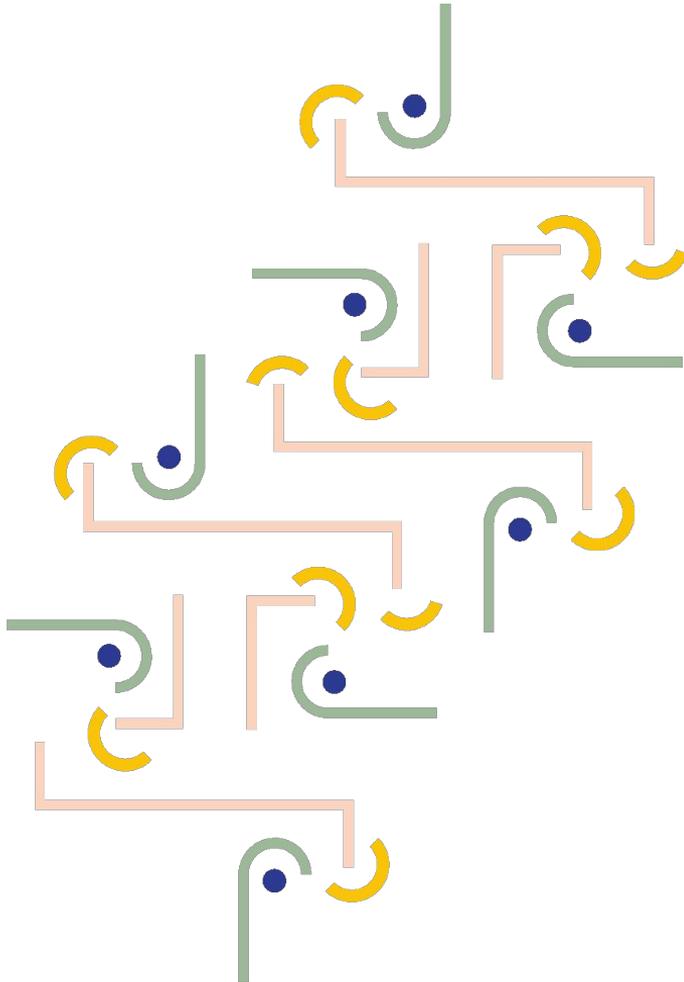
7 de agosto de 2020

# PROJETO INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS

Ciclo de imersão ágil 2  
**Mapa de possibilidades**

Apoio metodológico  
**Caio Werneck**

G'NOVA



# CONTEXTO DO PROBLEMA

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

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

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

## Consequências

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

## Causas

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

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

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

# SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

1

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

2

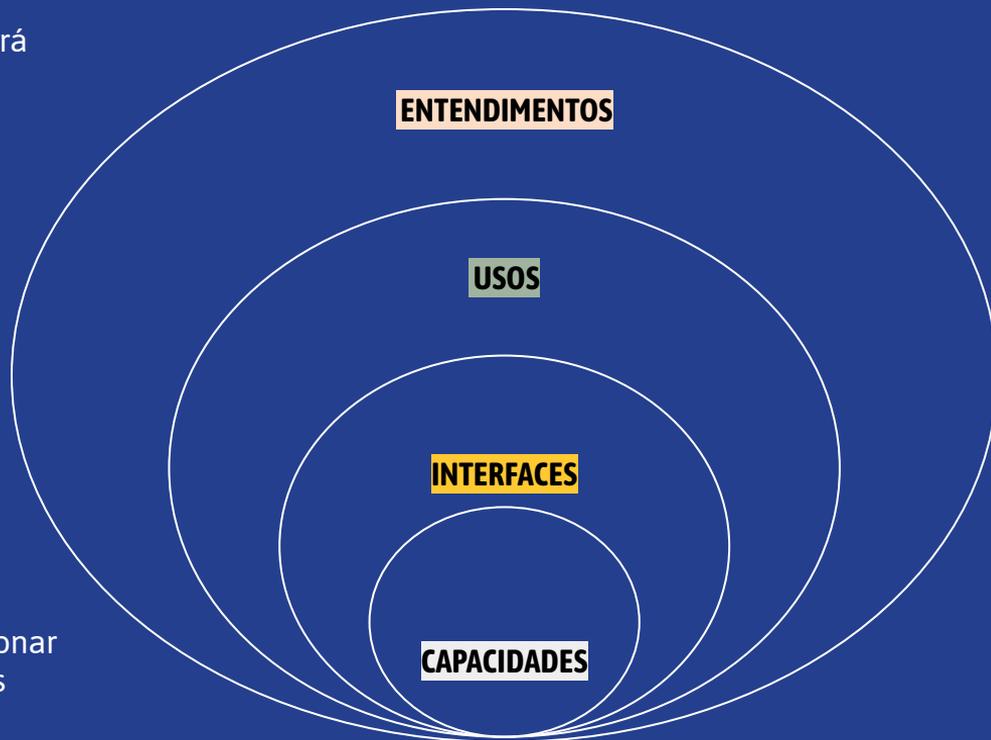
Há áreas técnicas da ANA que não percebem a importância da linguagem na compreensão dos documentos.

3

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

4

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



# REQUISITOS DO PROJETO

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

*Foco do projeto*

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

*Requisito 1*

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

*Requisito 2*

**Encontrar sem dificuldades** os normativos da ANA.

*Requisito 3*

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

*Requisito 4*

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

*Requisito 5*

**Aumentar a confiança** entre os atores regulados e a ANA.

## Capacidades

### Difusão e disseminação

**campanha em toda ANA** para que todos **servidores conheçam e utilizem** (em capacitações, nas redes sociais etc) **os materiais** que explicam os termos.

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

### Equipes

**Traz** os servidores da ANA para mais **capacitações** sobre

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

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

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

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

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

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

Replicar, de forma adaptada, a **metodologia das Salas de Crise**, a outros processos de regulação da ANA

**Traz** a **expertise/metodologia dos estudos** para aplicar na reformulação dos normativos

### Adaptação de expertises já existentes

## Cursos e eventos

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

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

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

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

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

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

uso de **linguagem simples** para explicar o problema que a norma deve enfrentar e os

## Sensibilização

**sensibilizar dirigentes para o tema** inovação/linguagem simples/ (apresentação, reuniões e estudos de caso)

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

**Sensibilizar corpo técnico** da necessidade de uma linguagem mais acessível

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

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

# INTERFACES

## Bot

**Bot de perguntas e respostas** para quem ainda tem dúvidas (referência MAX).

Serviço de **consulta a termos técnicos via SMS ou Whatsapp** (bot), consultando o dicionário (thesaurus)

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

Diagramação com **elementos visuais**, por exemplo, **infográficos explicando os termos técnicos** dos normativos

**revisar thesaurus** usando princípios de **linguagem simples**

**Mudar o nome** do dicionário

**seleção dos principais termos técnicos** e produção de material simples, .

Organização dos **termos técnicos por ordem alfabética e por temas de regulação** relacionados

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

Organizar o Portal de Qualidade Regulatória por **biblioteca de temas**

## Integração do dicionário aos normativos

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

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

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

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

Criar **hiperlinks nas normas** que levem à definição de termos técnicos

A própria **norma trazer um link para tirar dúvidas** sobre a norma, onde podemos ter uma versão simplificada e amigável (referência regras de uso da fiscalização de 2014)

## Buscador de termos técnicos

Trazer **"termos relacionados"** a um termo buscado no dicionário

Ter um **campo de busca no dicionário**

Estruturar um **sistema de buscas** com palavras-chave

## Canais de atualização

No cadastro, indicar o desejo de receber informações/atualizações sobre normativos por carta, email, SMS, etc.

## Aplicativo

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

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

# USOS

## Versão simplificada dos normativos

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

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

Ter **“selo de simplificação”** que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão

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

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

## Pesquisas

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

Destacar normas da ANA no hotsite ou **pesquisas prontas**

## Pesquisa com usuários

**mostrar o “antes” e o “depois”** do documento quando foram aplicados os princípios da linguagem simples

# ENTENDIMENTOS

## Transparência

**disponibilizar registros** (relatórios ou gravações) de momentos de participação em construção das normas (consulta pública, audiência pública, reuniões de marcos regulatórios) que justifiquem as razões pelo acolhimento ou não das sugestões recebidas.

**Transmitir as reuniões** da diretoria colegiada.

Reduzir a **assimetria de informação**

**Registrar como “matérias jornalísticas”** ou informes as reuniões com participação social

Conhecer em profundidade o **público de cada norma**

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

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

ter **mapa de stakeholders** para cada norma e promover processos de participação **que garantam o envolvimento** de representantes de todos eles no processo de discussão da norma

uso de **linguagem simples para explicar o problema** que a norma deve enfrentar, bem como os cenários possíveis de solução

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

## Divulgação

**comunicar amplamente** os espaços/ oportunidades de construção de normativos, sobretudo para os atores interessados

**Divulgar as consultas e audiências** públicas de forma mais convidativa

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

## Promoção de inclusão

## Formas de participação

Criar **rede social**, grupos de **whatsapp**, para promover a articulação entre os atores.

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

# OBRIGADA!

Márcia Knop - [marcia.knop@enap.gov.br](mailto:marcia.knop@enap.gov.br)

Marina Lacerda - [marina.lacerda@enap.gov.br](mailto:marina.lacerda@enap.gov.br)

