

FAQ

Janela GNova - 5ª edição

Projeto MINDS: Modelo de Inovação em Desenho de Serviços Públicos

1. O que é o projeto MINDS e qual é o seu objetivo?

O projeto MINDS (Modelo de Inovação em Desenho de Serviços Públicos) é uma iniciativa do GNova Lab, em parceria com a OCDE, que visa desenvolver um modelo referencial para inovação e uma caixa de ferramentas para o desenho e redesenho de serviços públicos, com o objetivo de torná-los mais eficientes, eficazes e orientados às reais necessidades dos cidadãos. A proposta é que o modelo e a caixa de ferramentas possam ser reutilizados e adaptados por organizações públicas do Poder Executivo Federal. O projeto terá duração de até 18 meses e inclui uma etapa para a realização de testes do modelo em três serviços públicos selecionados.

2. Como saber se o problema que pretendo inscrever se relaciona com o escopo do projeto MINDS?

Um problema público é entendido como uma questão que afeta um grupo da sociedade e que exige uma resposta governamental ou coletiva para ser solucionada. Ele não é apenas um problema técnico ou organizacional dentro do setor público, mas sim uma situação que impacta o bem-estar das pessoas e a efetividade dos serviços públicos.

Definição e características de um problema público:

- Afeta a sociedade: Um problema público não é individual ou privado; ele envolve um grupo social e requer uma solução coletiva.

- É complexo e multifacetado: Muitos problemas públicos são "*wicked problems*" (problemas perversos), ou seja, não têm uma solução única, apresentam múltiplas causas e afetam diferentes atores.
- Tem natureza multissetorial: Envolve diferentes níveis e áreas do governo, além de atores não governamentais (sociedade civil, setor privado, academia).
- Depende da percepção dos atores: O que é considerado um problema público pode variar de acordo com a percepção dos envolvidos, tornando o diagnóstico uma etapa fundamental.
- Requer intervenção do Estado: A solução demanda políticas públicas, regulação ou serviços governamentais para ser enfrentada.

Em vez de formular um problema de forma genérica, como:

✘ "*A fila de espera no SUS é muito grande.*"

O ideal é reformular para um diagnóstico mais acionável:

✔ "*Pacientes com doenças crônicas enfrentam dificuldades de agendamento devido à falta de integração entre sistemas de regulação e disponibilidade de médicos especialistas.*"

Essa abordagem permite que soluções inovadoras sejam construídas com base em uma compreensão mais profunda do problema, e não apenas em respostas reativas.

Você deve ter em mente que o desafio inscrito será enfrentado por meio do desenho ou redesenho de um serviço público prioritário para o órgão proponente. Além disso, será enfrentado por meio de um processo experimental de colaboração entre gestores públicos, usuários do serviço, especialistas e outras partes interessadas, reunindo saberes para produzir melhorias na qualidade dos serviços e das políticas públicas.

Na prática, a abordagem citada reconhece as múltiplas perspectivas dos atores envolvidos no problema, valoriza as soluções com escuta das pessoas afetadas pelo problema e cria relações entre as pessoas e as estruturas públicas para desenvolver as soluções por meio da formação de redes, alianças e diálogos.

Em síntese, o problema que a organização pretende inscrever pode:

- Envolver um serviço público que necessite de melhorias ou inovações e seja prioritário para a organização;

- O órgão deve ter governabilidade sobre o problema, ou seja, ter capacidade de conduzir experimentos e implementar mudanças no serviço, com anuência da autoridade máxima e apoio institucional;
- Ter impacto direto e claro na vida dos cidadãos, como melhoria no atendimento, redução de burocracia, aumento da eficiência, etc;
- Requerer expertise externa (inovadora, técnica e metodológica) para ser solucionado.

3. Exemplos de perguntas orientadoras para enquadramento do problema público ao escopo do Projeto MINDS:

- O problema envolve um serviço público que precisa ser desenhado ou melhorado?
- O problema tem um impacto direto na vida dos cidadãos?
- A solução do problema requer conhecimento em inovação externo ao órgão?
- O órgão tem capacidade orçamentária, financeira e de pessoal para colaborar com a customização do serviço público e a implementação das mudanças necessárias?
- A solução do problema tem potencial para gerar valor público? O problema está alinhado com os princípios de inovação e geração de valor público?

4. Que tipo de problemas estão FORA do escopo do Projeto MINDS?

- Problemas que não envolvam diretamente serviços públicos (ex.: gestão de pessoal, gestão de processo, ação de capacitação e treinamento de servidores, desenho de plano ou política pública).
- Problemas ou serviços públicos que NÃO estejam na esfera de atuação do Poder Executivo Federal.
- Problemas ou serviços públicos que NÃO contem com capacidade de financiamento e com anuência da autoridade do órgão responsável pela realização das mudanças necessárias para alcance dos resultados esperados.

5. Posso ter acesso às perguntas do formulário antes de realizar a inscrição?

Sim, o pdf do formulário está disponível em: gnova.enap.gov.br/index.php/pt/iniciativas, na seção Janela GNova.

6. A equipe pode ter quantas pessoas?

A equipe deve ter, pelo menos, três servidores públicos, incluindo líder e participantes.

7. Por que só equipes do Poder Executivo Federal podem participar?

A 5ª edição do Janela GNova exige o cofinanciamento do projeto por parte do órgão público interessado, o que deverá ser feito por meio de Transferência de Execução Descentralizada (TED), instrumento regulamentado para uso por órgãos do Poder Executivo Federal.

8. Se a equipe não residir em Brasília/DF, pode participar da seleção?

Sim, pode. Não há restrição para a participação de equipes não residentes em Brasília.

9. O que é necessário para inscrever o problema ou serviço público do órgão?

Os órgãos do Poder Executivo Federal interessados em participar do projeto MINDS serão representados por equipes. Para se inscrever, as equipes deverão preencher o [formulário de inscrição](#), onde irão descrever o problema enfrentado pelo serviço público que precisa ser solucionado, o público afetado diretamente pelo problema, a governabilidade do órgão para seu solucionamento, a disponibilidade orçamentária e financeira, bem como as informações sobre a equipe a ser envolvida no projeto.

A análise do formulário refere-se à primeira fase do processo de seleção.

10. Caso o serviço público inscrito por minha equipe seja selecionado, quais são os próximos passos?

As equipes classificadas serão entrevistadas remotamente para que a equipe do GNova Lab/Enap possa conhecer detalhadamente os problemas apresentados no formulário de inscrição.

Após as entrevistas, serão selecionadas até 3 equipes para a formalização da parceria.

Ao final do processo seletivo, as equipes selecionadas deverão apresentar um ofício emitido pela autoridade competente de seu órgão indicando o interesse em participar do projeto como órgão parceiro e garantindo a disponibilidade orçamentária conforme indicado pela Enap dentro dos prazos estabelecidos.

A formalização da parceria será efetivada com a assinatura do Termo de Execução Descentralizada (TED).

11. Qual o papel da OCDE no projeto?

A OCDE atua como parceira da Enap no desenvolvimento do modelo de inovação e da caixa de ferramentas, trazendo a expertise internacional, boas práticas em inovação no setor público e no compartilhamento de experiências por meio da formação de redes.

12. O que é o Modelo de Inovação e a Caixa de Ferramentas do projeto?

O Modelo e a Caixa de Ferramentas serão constituídos do conjunto de metodologias, práticas inovadoras e ferramentas que servirão de orientação aos órgãos públicos, os quais poderão adaptá-los para o desenho e redesenho de serviços públicos com foco nas necessidades dos cidadãos.

13. O projeto tem foco em algum tipo específico de serviço público?

Não, o projeto é aberto a qualquer serviço público federal que atenda aos critérios da chamada pública.

14. Como será a disseminação dos resultados do projeto?

Os resultados do projeto serão divulgados ao final do Projeto MINDS, em evento público, quando do lançamento do Modelo e da Caixa de Ferramentas, testados e validados.

Os resultados do projeto serão convertidos em publicação da OCDE, sistematizando os aprendizados do projeto para servir como referência internacional sobre o tema.

15. O projeto prevê a participação de cidadãos?

Sim, o projeto inclui a identificação das necessidades dos usuários de serviços públicos, podendo também obter insumos de organizações da sociedade civil no processo de customização das soluções propostas para os problemas ou serviços públicos selecionados.

16. O que é o Programa Janela GNova?

Desde 2020, o GNova Lab - Laboratório de Inovação em Governo da Enap - tem lançado chamadas anuais para equipes interessadas em desenvolver projetos de experimentação com apoio metodológico do Laboratório de Inovação GNova Lab.

A cada edição do programa, o GNova Lab experimenta uma abordagem, metodologia ou ferramenta diferente a fim de ampliar seu repertório de soluções inovadoras e orientar da melhor forma as equipes que o procuram.

O aprendizado gerado em cada edição do Programa é insumo para as publicações do Laboratório sobre as abordagens ou metodologias experimentadas. As publicações disseminam os conhecimentos produzidos durante os experimentos.

No caso do projeto MINDS, as construções do modelo e da caixa de ferramentas serão colaborativas, contando com também com a experiência da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE. Esse conjunto instrumental desenvolvido será a base para apoiar o desenho ou redesenho dos serviços públicos dos órgãos do Poder Executivo Federal selecionados pela chamada.

17. Onde posso obter mais informações?

Para mais informações, acesse a íntegra do texto da Chamada Pública disponível no [site da GNova](#), na seção “Janela GNova”, ou entre em contato pelo e-mail: minds@enap.gov.br