

# **PROJETO INOVAÇÃO NOS ATOS NORMATIVOS**

**Projeto de experimentação  
Entrega final**

**G'NOVA**



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS



# SUMÁRIO

1. **Contexto do projeto**
2. **Problema inicial**
3. **Etapas e entregas intermediárias**
4. **Conceito de solução entregue**
5. **Aprendizados além dos protótipos**
6. **Avaliação do processo**
7. **Para saber mais**

# CONTEXTO DO PROJETO

# GNOVA E PROJETOS DE EXPERIMENTAÇÃO

O **projeto Inovação em Atos Normativos** fez parte do programa **Janela GNOVA 2020**. Tal ação foi realizada pelo GNova – Laboratório de Inovação em Governo da Enap, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), com o objetivo de apoiar equipes na geração de soluções para problemas públicos relacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e também ampliar capacidades de inovação no setor público.

A chamada contou com 34 inscrições de projetos de instituições públicas federais. O projeto submetido pela equipe da ANA ficou entre os cinco selecionados no processo, tendo por objetivo **melhorar a comunicação e a transparência dos atos regulatórios da agência, assegurando a gestão sustentável da água e do saneamento básico para todos**.

O trabalho foi desenvolvido em **dois ciclos iterativos e experimentais**, de maio a setembro de 2020, fundamentados na abordagem do design thinking e na metodologia de imersão ágil e realizados integralmente de forma remota. **O ciclo 1** esteve focado em entender **o problema** do trabalho remoto no setor público e o **ciclo 2** em criar um **conceito de solução** para apoiar o enfrentamento desse problema.

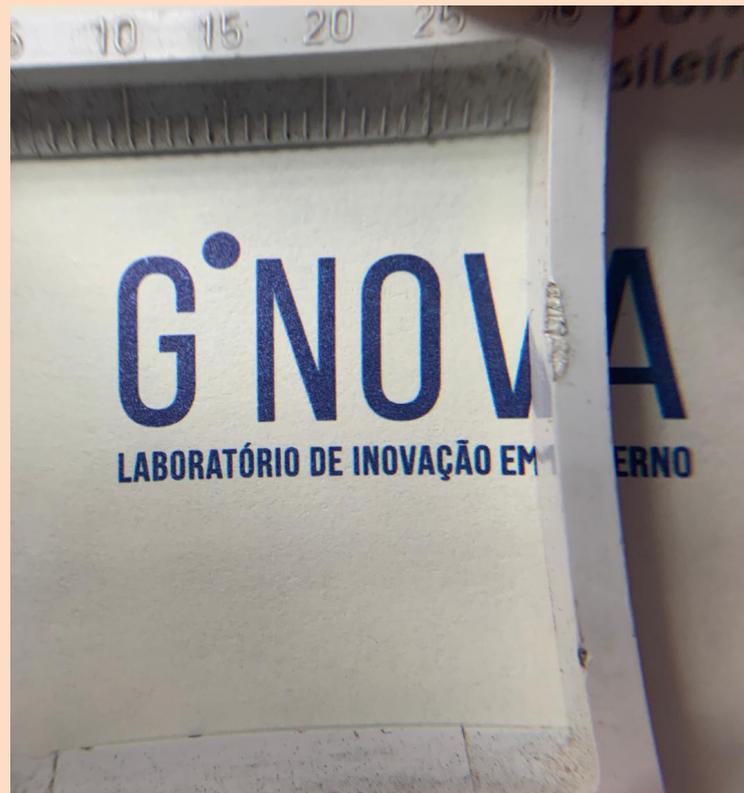
Sendo um **projeto de experimentação**, tanto o entendimento do problema quanto a criação do conceito foram desenvolvidos a partir do **teste de hipóteses com o público-alvo**, usuários de recursos hídricos, servidores públicos da própria agência e de órgãos parceiros do sistema de águas, e **com especialistas** em linguagem simples e simplificação de documentos.

## **GNova** – LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO (Enap)

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

Tem como missão desenvolver soluções criativas para problemas públicos

Desenvolve projetos de experimentação em parceria com instituições públicas



## JANELA GNOVA 2020

Primeira chamada aberta de projetos

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

Com os objetivos de desenvolver projetos de experimentação e capacitar equipes

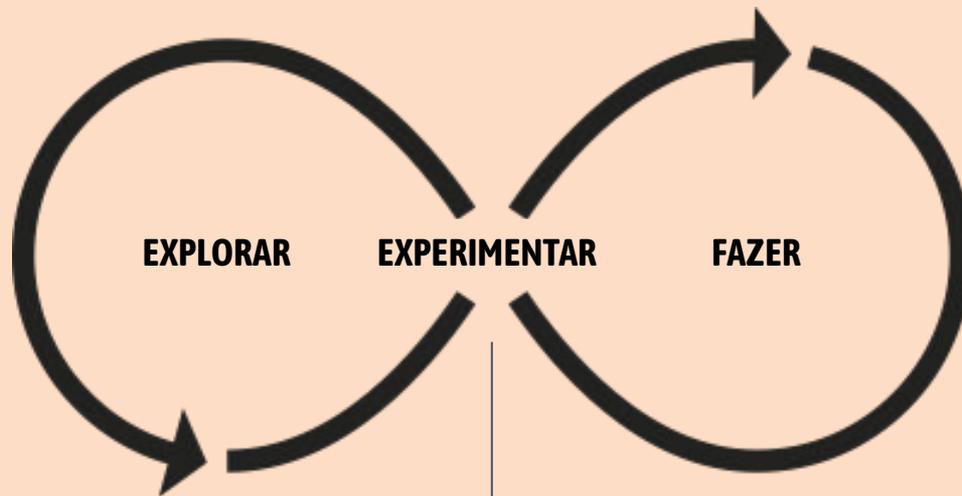
34 projetos recebidos

5 projetos selecionados, entre eles, o projeto inscrito pela ANA



# PROCESSO DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



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

# PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparar, preparar... preparação é tudo
2. Envolver público-alvo e atores relevantes no processo
3. Promover ambiente participativo
4. Focar no efeito
5. Testar ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O PROJETO

### PESQUISAS

Atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pelo problema e especialistas.

### OFICINAS

Encontros on-line com um fio condutor para criação de entregas intermediárias. Também podem envolver tarefas assíncronas, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

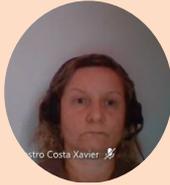
### ACOMPANHAMENTO ON-LINE

Encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

### GNPAPOS

Eventos de sensibilização no início de cada etapa para as equipes dos projetos, mas abertos para a rede de inovação. Podem envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

# A EQUIPE



Andréia



Bruna



Daniel



Danielle



Gonzalo



Marco



Mariana



Nazareno



Raquel



Roxane



Taciana



Viviane



Vivyanne

## Apoio metodológico



Márcia



Marina



Caio

## EQUIPE DE PROJETO

Participa em todas as etapas



**GNova**  
(+ consultoria PNUD)  
3 pessoas

GNova:  
Márcia Knop  
Marina Lacerda

Consultoria PNUD:  
Caio Werneck



**Equipe dona do problema**  
no órgão  
3-6 pessoas

Daniel Gama  
Taciana Leme  
Andréia Xavier

## EQUIPE EXPANDIDA

Participa em momentos específicos



**Dirigentes** do órgão

Nazareno Araújo



**Servidores** do órgão  
relacionados ao problema

Raquel Scalia  
Roxane Pinheiro  
Marco Silva  
Gonzalo Fernandez  
Danielle Moura  
Vivyanne Melo  
Viviane Brandão  
Bruna Mendonça  
Mariana Schneider

# PROBLEMA INICIAL

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

# ETAPAS E ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS

## CICLO 1 (foco em explorar)

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



**2. Foco:** recorte  
para o campo  
15 - 19/06



**3. Pesquisa:**  
entrevistas com  
chefias e equipes  
22/06 - 03/07



**4. Síntese** dos  
achados  
06 - 15/07



**5. Apresentação  
de insights**  
16/07



## CICLO 2 (foco em fazer)

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

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

**8. Testes** com  
pessoas que  
importam  
24/08 - 03/09

**9. Síntese:**  
consolidação de  
resultados  
04 - 18/09

**10. Apresentação  
final**  
24/09

# 1. PREPARAÇÃO: MAPA DO CONTEXTO

## CONTEXTO DO PROBLEMA

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

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

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

### 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

## Hipóteses

- excelência técnica nos impede de enxergar outro ponto de vista
- temos dificuldade de nos colocar no lugar do usuário (ou da sociedade, ou de gestores/tomadores de decisão de outras políticas públicas), assim achamos que nosso jeito de comunicar é o mais adequado tecnicamente
- falta de visão sobre os problemas.
- Poucos vão a campo
- falta de conhecimentos em gestão com visão diferenciada
- escolha dos assuntos prioritários para dedicar com base em parâmetros que não as necessidades da sociedade
- Ausência de liderança interna para tratar o problema
- Comunicação excessivamente técnica que pouco dialoga com o usuário
- O usuário não quer buscar as normas que se aplicam a ele. Quer receber as informações necessárias de forma clara.
- Ações das UORGs focadas nas suas habilidades técnicas sem a devida capacitação para lidar com o usuário
- não sabemos o que não sabemos
- Foram instituídas novas regras pela ANA, em função da seca, o desconhecimento das regras pelos usuários, dentre outros fatores, é que levaram ao não cumprimento e, portanto, a um maior necessidade de atuação da fiscalização e aumento do número de campanhas e de autos de infração.
- Usuário quer acessar normas? Ou será que ele quer apenas saber se terá ou não água disponível.?
- falta de gente na ANA

## Certezas

- a maioria dos pedidos de LAI são de assuntos não relacionados à ANA (Relatório de Gestão, 2018/2019)
- regras são necessárias especialmente para bacias com conflitos instalados. Os planos anuais de fiscalização focam suas ações em 10 sistemas hídricos em que há conflito e é crucial o respeito as regras.
- Não sabemos se isso é um problema para os usuários (A evidência é que a pesquisas com os usuários nunca foram feitas)
- site da ANA recebe muitas visitas 2,5 milhões de acesso (2018) 3,3 milhões de acessos (2019). A atuação da ANA nas redes sociais é significativa 58,3 mil seguidores no facebook, 25,4 mil seguidores no twitter, 9,4 mil seguidores youtube... (Relatório de gestão 2019)
- Houve um aumento do número de autos de infração emitidas pela ANA entre 2013 e 2017, período da crise hídrica em todo país, especialmente no semiárido.
- Em janeiro de 2019, 336 usuários eram obrigados a enviar as Declarações

Anuais de Uso de Recursos Hídricos (DAURH) referentes ao uso medido em 2018. Desses 195, ou seja, 58% dos usuários enviaram DAURH no prazo estipulado. No ano anterior, o percentual de usuários que cumpriram a obrigação foi de 38% (relatório de gestão 2019).

## Dúvidas

- Esse é um problema concreto para os usuários?
- O usuário não cumpre a norma por desconhecimento? Ou existem outras causas para o não cumprimento da norma?
- todos os aspectos da regulação estão sendo considerados?
- deveríamos ter outras ferramentas além do site? ou dentro do site? algo com inteligência artificial para cada tipo de usuário?
- Quem é o usuário de recursos hídricos?

## **2. FOCO: RECORTE PARA O CAMPO**

# PROBLEMA

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

# FOCO

A elaboração e o uso das resoluções da ANA, a partir de 3 exemplos de documentos.

DOC. 1



**Resolução Conjunta ANA/DAEE/IGAM/INE A N. 1382/2015**

DOC. 2



**Outorgas de direito de uso (exemplo: usuário irrigação)**

DOC. 3



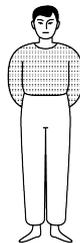
**Resolução conjunta ANA/SEMAD-MG/IGA M-MG No 52/2018**

# COM QUEM CONVERSAMOS?

## 16 entrevistas realizadas

- **Setores da ANA** – Ascom, Equipe de Atendimento ao usuário (SFI/SRE), Coordenação de outorga (SRE)
- **Outras instituições** – IGAM, INEA, CESP, Light, COPASA, CEDAE, Comitê da Bacia do Verde Grande, Prefeitura de São Paulo

### Dentro da ANA



Coordenador de outorga da SRE



Equipe de atendimento ao usuário (SFI/SRE)



Especialista em comunicação

### Atores do sistema



Órgãos gestores estaduais



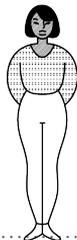
Representante do Setor elétrico



Representante dos irrigantes



Membros do Comitê de Bacia do Rio Verde Grande



Representante de abastecimento de água e esgoto

### Usuários da ponta



Usuários irrigantes



Usuário Irrigante que não cumpre regras



### Especialista externa

Especialista em simplificação de documentos

### **3. PESQUISA: ENTREVISTAS COM PESSOAS AFETADAS PELO PROBLEMA E ESPECIALISTAS EM SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS**

## Proposta de roteiro\* da entrevista:

**Duração estimada:** 30 a 40 min

### Apresentar a entrevista (e pessoas)

Meu nome é [nome] e faço parte de um projeto de inovação da Agência Nacional de Águas em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública sobre a comunicação das Resoluções da ANA. Essa pesquisa faz parte de um projeto de inovação sobre esse tema. O objetivo dessa conversa é conhecer um pouco da sua experiência com as Resoluções da ANA. Muito obrigado pelo seu tempo e por compartilhar sua experiência conosco.

### Criar conexão e introduzir o assunto

- 1 - Conta um pouco do seu trabalho.
- 2 - Você costuma consultar as resoluções da ANA no seu trabalho?
- 3 - Você tem uma “resolução favorita”. Aquela que você sempre abre para consultar, enviar para outras outras pessoas, etc?

### Buscar histórias

[PARA PESSOAS ENVOLVIDAS NA ELABORAÇÃO DA RESOLUÇÃO]

- 4 - Conte um pouco como foi a sua **experiência** na elaboração dessa resolução.
- 5 - Como foi a **organização do documento** – estrutura, campos, descrições, fontes de informação?
- 6 - **Quem foi envolvido?** As pessoas que escreveram também usam? Como elas usam?

[PARA AQUELES NÃO ENVOLVIDOS NA ELABORAÇÃO DA RESOLUÇÃO]

- 4 - Qual foi a última vez que você consultou esta Resolução no seu trabalho? Relate um pouco essa **experiência**.
- 5 - O que você faz quando tem **dúvida** sobre esse documento?
- 6 - Qual tem sido a sua maior **dificuldade** ou dúvida no uso desta Resolução?

### Explorar emoções e opiniões

- 7 - Para você, **o que seria fundamental para deixar** essa resolução mais simples de entender?
- 8 - Você gostaria de falar mais alguma coisa?

\* O roteiro sofreu algumas variações conforme o perfil da pessoa entrevistada.

## 4. SÍNTESE DOS ACHADOS DO CAMPO

### Excessos no texto

Considera o **preâmbulo do documento de outorga confuso** e pouco direto. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Não entende o motivo de **questões regimentais (internas) serem tratadas no corpo dos documentos** de outorga. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

### Dinâmica de atualização das regras

Entende que **há mais de uma de regra para informar a vigência de uma outorga** (ora data, ora anos). (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

usuários pequenos sofrem mais com **as mudanças constantes na resolução** (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

### Elementos visuais

Uso de **figuras e mapas com boa resolução** (Especialista em comunicação da ANA)

“Engenheiro gosta de **ter um gráfico ou uma tabela na mão...**”(Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

Poderiam ser inseridas **mais tabelas e gráficos, pois facilitam a visualização.** (Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

### Relação com os usuários

Colocar o “dono” do documento em contato direto com o público-alvo (Especialista em simplificação de documentos)

### Termos técnicos

Assim como as bulas foram aprimoradas para conter um trecho com resumo para o paciente, **as resoluções poderiam ter um trecho direcionado a quem não é especialista.** (Engenheiro da Gerência de Operação de usinas)

tem **consultor para ajudar a “traduzir a norma”** (Usuário que não cumpre regras)

Ajustar os termos ou parâmetros da resolução para as necessidades do usuário: **tempo de funcionamento da bomba em vez de volume**, por exemplo. (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

**Questões e termos técnicos geram dificuldade no entendimento** dos usuários menores (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

“**Não ficou tão claro** se tem que mandar as fotos dos hidrômetros todo mês ou só no período seco.” (Usuário que não cumpre regras)

Essencial que os atos normativos da ANA viessem com **conceitos e definições dos termos utilizados** (Especialista em comunicação ANA)

A área técnica acha desnecessária a **alteração do texto técnico em uma linguagem comum e simples.** Como **por exemplo, os termos a jusante e a montante** (Especialista em comunicação da ANA)

### Relação com os usuários

“**Testar o documento com o público-alvo é muito importante.** Aprendemos que escolher uma pessoa que tem muita intimidade com o tema e outra que desconhece o documento é interessante para o teste. Usos diferentes do documento.” (Especialista em simplificação de documentos)

### Ausências no texto

Aponta **ausência de dados relevantes e específicos nos documentos** enviados pela ANA, ex.: o nome da unidade operacional específica e sua região não aparece, apenas o código, o que dificulta o entendimento rápido. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Reclama a **ausência de numeração das condicionantes no documento de outorga**, o que facilitaria a referência/citação. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

**Incluir na parte inicial do documento de outorga o nome da captação**, com todas as referências que facilitem a identificação. (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

### Formatos sugeridos

Sugeri a **elaboração de glossário com as definições dos termos técnicos** presentes no normativo, para evitar interpretações equivocadas de outros profissionais que não são atores. (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)

**Focar o conteúdo das resoluções no usuário** fornecendo todos os dados importantes para ele. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

“**Manualizar a norma com uma linguagem prática do dia a dia do usuário seria salutar.**” (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)

Sugeri uma adequação na **linguagem para ser mais direcionada ao usuário da “ponta de linha”,** a partir da **elaboração de uma cartilha**, contendo também orientações, pois este usuário é que pode ter dificuldade no entendimento do normativo. E esta cartilha ajudaria na disseminação da informação. (Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos.)

### Conhecimento sobre a ANA

“Há várias situações piores de **usuários que não conhecem as regras da ANA, eles sabem muito pouco da existência da ANA**, o conhecimento é quase nulo... eu até procuro participar de algumas reuniões...” (Usuário que não cumpre regras)

Os **irrigantes pequenos são os usuários com maior dificuldade para acessar e entender** as resoluções (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

### Correspondências

Reclama que há necessidade de **acessar o sistema Regla para saber sobre o que a correspondência da ANA está se referindo**.

(Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

Recebe e-mail ou **correspondência da ANA com ausência de informações relevantes** (ex.: qual outorga/captação, município, CNARH, captação, ponto de referência, corpo hídrico etc).

(Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

### Relação com a mídia

Muito procurado por jornalistas para tratar sobre os atos da ANA: **explicação sobre as regras e questões técnicas** (Especialista em comunicação da ANA)

### Estratégias de organização dos normativos

A equipe **elabora um resumo** do que precisa ser feito para o cumprimento dos diversos normativos que a Copasa precisa seguir **há uma equipe de meio ambiente que cuida das legislações e outros normativos** (Representante da Copasa)  
A resolução tem que ter tudo (definições, introdução, obrigações...), **mas faço um resumo só daquilo que precisa ser feito.**” (Representante da COPASA)

Usa **planilha excel para controle das obrigações legais**, e o escritório de advocacia faz as atualizações (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)  
Não há dificuldade de interpretar a norma, **mas há sempre o apoio da área jurídica** da empresa (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)  
Conta com **apoio de uma pessoa para a função burocrática**. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

### Cumprimento de normas

“No início **eu não era tão familiarizado com as regras e andei tomando umas multas**, de forma involuntária, por falta de conhecimento”. (Usuário que não cumpre regras)

“Nos últimos 5 anos as regras foram ajustadas para situações de secas houve alguns conflitos e irregularidades de uso. **A regra é dinâmica e vai sendo ajustada, até chegar a regra ideal.**” (Usuário que não cumpre regras)

### Atendimento ao usuário

Tira dúvidas também **com outro irrigante** (Usuário que não cumpre regras)

A página da ANA responde todas as dúvidas sobre as quais ele recebe consultas, **mesmo que a informação seja encontrada após orientação específica** (Coordenador de outorga da ANA)

O antigo 0800 fazia o serviço de direcionar os chamados externos para a equipe correta. Hoje ele recebe **ligações que deveriam ir para outro setor** – cadastro ou cobrança, geralmente. (Coordenador de outorga da ANA)

### Dinâmica de divulgação dos normativos

“acesso sempre as mesmas resoluções... **Já tenho as resoluções na minha máquina**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)  
“eu acompanho muito a **intranet da ANA e fico sabendo de resoluções novas por ali**” (Pessoa do setor de atendimento ao usuário da ANA)

**Acessa o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução** publicada. É a primeira atividade do dia. (Coordenador na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

A ASCOM **toma conhecimento de atos normativo pela publicação no DOU** (Especialista em comunicação da ANA)

O entrevistado afirmou não ter o costume de consultar as resoluções da ANA, pois **fica sabendo do que surge pelos diversos grupos de whatsapp** dos quais faz parte. (Consultor)

### Disposição de informações no site e no sistema REGLA

“É importante ter no site aquilo que realmente é válido, que está em vigor. O que já saiu de vigor deixa lá também, mas com a informação de quando valeu.” (Analista ambiental numa empresa usuária de água da bacia do rio verde grande)

Aponta que **o sistema Regla não exhibe de forma intuitiva os dados** (podia conter o nome da captação junto ao lado do código de referência). (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

“Mas **disposição do Regla é meio confusa**, a lógica poderia ser melhor; o sistema do IGAM/MG é mais fácil (Analista ambiental na empresa usuária de água da bacia do rio verde grande)  
Aponta que **não é possível encontrar as resoluções por assunto/tema no site**. (Assessoria na área de recursos hídricos de âmbito estadual)

### Espaços de participação

Processo de construção das normas **precisa ser dialogada** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)

“Cada ano a ANA vem, faz reunião, e **a gente está lá mais para ouvir do que para falar.**” (Usuário que não cumpre regras)

Estudos precisam **ser melhor debatidos.** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)

**Não houve participação ativa**, mandaram contribuições que não foram inseridas na Resolução. (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)

### Comunicação interna

A ASCOM é **raramente envolvida na elaboração do ato** (Especialista em comunicação da ANA)

Dificuldade com as áreas internas no processo de divulgação relativas aos termos técnicos (Especialista em comunicação da ANA)

### Espaços de participação

Ele reconhece que a ANA propicia a discussão no marco regulatório e alocação . Por outro lado, **percebeu algumas questões técnicas e as suas respectivas consequências na etapa final das discussões, quando era muito difícil reverter o processo.** (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)

Eles querem **espaço para ser ouvidos** pela ANA. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

**A ANA poderia ouvir mais as demandas dos atores locais** e como de fato implementar. (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

**O ato de comunicação não pode ser só pós-elaboração**, ele tem que ser trabalhado durante a concepção.” (Gerente de Operação de Usinas e Gerente de Gestão de Ativos)

“Nós entendemos a regra, **a ANA é que não nos entende**” (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

### Comunicação institucional

O maior contato com a ANA pelo Comitê de bacia **facilita entendimento** (Usuário atuante no CBH Verde Grande)

Maior contato entre o empreendedor e o regulador **facilita a compreensão.** (Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande)

Fortalecer o Grupo técnico de acompanhamento no CBH que mantém canal aberto com a ANA (Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica)

## 5. APRESENTAÇÃO DOS INSIGHTS PARA DIRIGENTES

### CONVIDADOS

*Diretores da ANA*

Marcelo Cruz

Oscar de Moraes Cordeiro Netto

*Assessoras da ANA:*

Tauana Monteiro Guedes dos Santos

Márcia Regina Silva

Ana Paola Michelano Bubel

# O QUE DESCOBRIMOS?

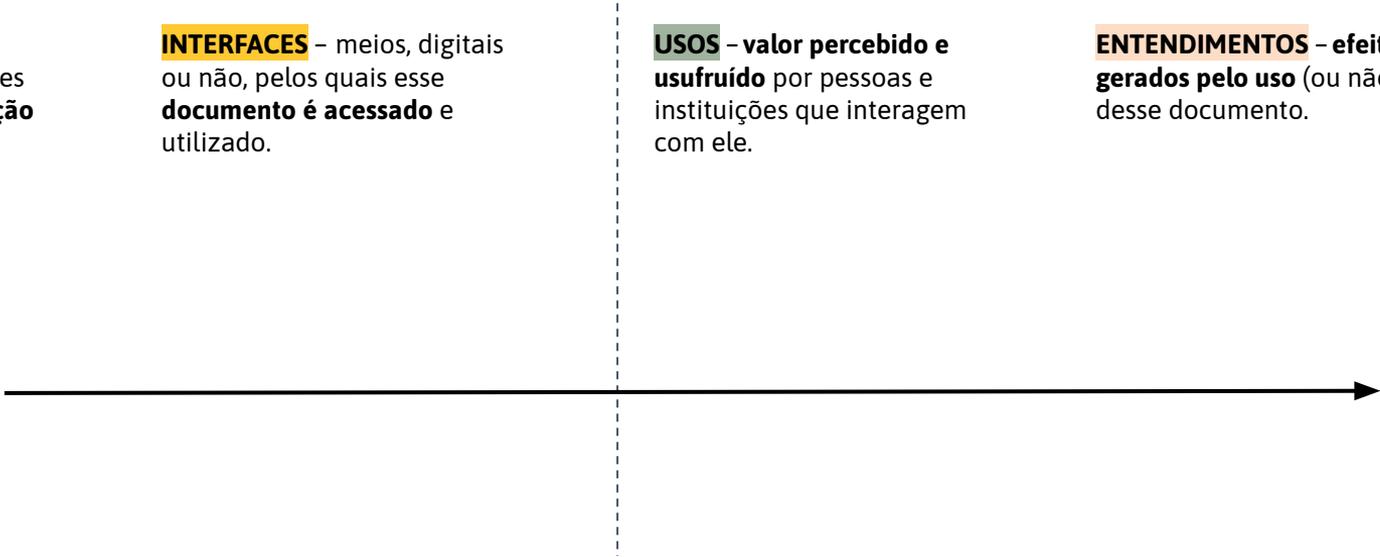
Ao mergulhar na realidade de 3 documentos-chave da ANA, observamos **4 dimensões** relacionadas ao problema.

**CAPACIDADES** – conhecimentos e habilidades necessárias para a **construção de um documento**.

**INTERFACES** – meios, digitais ou não, pelos quais esse **documento é acessado e utilizado**.

**USOS** – **valor percebido e usufruído** por pessoas e instituições que interagem com ele.

**ENTENDIMENTOS** – **efeitos gerados pelo uso** (ou não) desse documento.



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.**

*O que ouvimos*

“Não há dificuldade de interpretar a norma, mas **há sempre o apoio da área jurídica** da empresa”



Analista ambiental numa empresa usuário de água da bacia do rio verde grande

**Glossário com definições** dos termos técnicos presentes no normativo.



Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos

*Dimensões relacionadas*

**INTERFACES** – É necessário que o documento do usuário **seja tratado de forma personalizada**, para atender às suas necessidades (metadados).

**INTERFACES** – Criação de **modelos de documento customizados**, com o que deve estar contido na resolução. “Pegar os melhores momentos”.

**USOS/ENTENDIMENTOS** – Os jornalistas entram em contato com frequência com a ASCOM pois tem dificuldades de interpretar o texto das normas da ANA. **Se os jornalistas tiverem mais facilidade, o público mais amplo também terá.**



*Oportunidade*  
**Melhorar o entendimento sobre o que a ANA faz a partir dos documentos que produzimos.**

2

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

### O que ouvimos

“A área técnica acha desnecessária a alteração do texto técnico em uma linguagem comum e simples. Como por exemplo, os termos a jusante e a montante.”



Especialista em comunicação da ANA

“Poucas vezes fui questionado sobre a forma de apresentação e comunicação de um ato”



Especialista em comunicação da ANA

### Dimensões relacionadas

**CAPACIDADES/ENTENDIMENTOS** – Técnicos da ANA precisam ser sensibilizados para adotar linguagem de fácil entendimento ao público, sem abrir mão dos termos técnicos quando necessários.

**CAPACIDADES/ENTENDIMENTOS** – Ascom é uma das ferramentas para ajudar no processo de sensibilização interna

**INTERFACES** – Ascom é um nível intermediário entre o técnico e a sociedade no que tange o entendimento das normas.



### Oportunidade

**Mudar a forma de comunicação da ANA a partir da adoção de princípios de linguagem simples.**

3

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

### O que ouvimos

“Cada ano a ANA vem, faz reunião, e a gente está lá mais para ouvir do que para falar.”



Usuário que não cumpre regras

“Ao testar o documento com o público-alvo, aprendemos que escolher uma pessoa que tem muita intimidade com o tema e outra que desconhece o documento é interessante para o teste. Usos diferentes do documento.”



Especialista em simplificação de documentos

### Dimensões relacionadas

**CAPACIDADES** – A elaboração do documento deve ser feita de forma colaborativa.

**INTERFACES/ENTENDIMENTOS** – Os espaços de participação, são fundamentais para a compreensão e legitimidade da norma.

**CAPACIDADES** – ASCOM poderia participar do processo de elaboração de normas em momentos específicos.

**USOS** – A maioria dos usuários não participam da construção da norma, então é importante que o registro dessa construção esteja facilmente disponível e acessível.

### Oportunidade

**Estabelecer relação de confiança entre regulador e usuário capaz de promover o cumprimento da norma e a redução dos esforços de fiscalização.**

4

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

### O que ouvimos

“Pensar no público-alvo é muito importante para simplificar documentos. Tem que colocar o “dono” do documento em contato direto com o público-alvo”



Especialista em simplificação de documentos

“Uso planilha excel para controlar as obrigações legais, e o escritório de advocacia faz as atualizações”



Analista ambiental numa empresa usuária de água da bacia do Rio Verde Grande

### Dimensões relacionadas

**INTERFACES** – Falta **trazer o olhar do usuário** para o processo de desenho dessas **interfaces** (site + REGLA).

**USOS** – A redação e a formatação de um **documento** precisa **levar em consideração os diferentes usuários** para que seja compreendida por todos. (documentos simples, intuitivo, mais fácil de ser entendido)



*Oportunidade*  
**Engajamento de atores estratégicos na simplificação de interfaces e documentos pode fortalecer a ANA.**

## 6. INSPIRAÇÕES E IDEIAS

# MURAL DE INSPIRAÇÕES

## Requisito 1

Como garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo?

The screenshot shows the ANEEL website's glossary page. At the top, there are navigation links for accessibility, high contrast, and site map. Below that is the ANEEL logo and a search bar. The main content area is titled 'Glossário' and features a navigation bar with letters A through Z. The 'A' section is selected, showing two entries: 'A-3' and 'A-5'. Each entry includes a brief definition and a reference to a specific Portaria MME. A sidebar on the left contains various service categories like 'PARA O CIDADÃO', 'PARA AGENTES', and 'BIBLIOTECA'.

The banner features a blue and white geometric pattern. The text 'PESQUISA ANACpédia' is prominently displayed in the center. At the bottom, the ANAC logo is visible, along with the text 'ANAC Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico'.

“Seria interessante a criação de um glossário com as definições dos termos técnicos presentes no normativo.”

*Gerente de regulação da diretoria de planejamento e uso de recursos hídricos*

## REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Glossário da ANEEL

<https://www.aneel.gov.br/glossario>

## REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

ANACPédia

<https://www2.anac.gov.br/anacpedia/index.html>

“Questões e termos técnicos geram dificuldade no entendimento dos usuários menores.”

*Especialista em Recursos Hídricos, trabalha no Atendimento ao usuário*

# MURAL DE IDEIAS

## Requisito 1

Como garantir a **compreensão dos termos técnicos** na leitura de um normativo?

O que pode ser aproveitado de iniciativas já existentes na ANA, como o Thesaurus?

### Organização do dicionário

Trazer **“termos relacionados”** a um termo buscado

Ter um **campo de buscador** no dicionário

Criar **infográficos explicando os termos técnicos** dos normativos

No dicionário usar a **linguagem visual** para explicar os termos técnicos

Diagramação com **elementos visuais**

**Organização dos termos técnicos por ordem alfabética e por temas de regulação** relacionados (ex.: Outorga; Fiscalização; Operação de reservatórios; Planejamento; Saneamento; Articulação com o sistema nacional de recursos hídricos))

**Mudar o nome** do dicionário

**substituir o nome** do Thesaurus por Dicionário

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

**seleção dos principais termos técnicos e produção de material simples**, didático, amigável, visual, desenhado (facilitação gráfica). a ser usado amplamente em capacitação, redes sociais, normas. É de uso comum em toda ANA

### Onde/como o dicionário será disponibilizado

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

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

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

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

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

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

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

**Explicação na própria norma dos termos técnicos** empregados

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

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

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

### Outras ideias

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

**campanha em toda ANA** para que todos **servidores conheçam os materiais** que explicam os termos.

**criar pop-ups/links em cada termo do normativo** que direcione ao seu conceito ou a uma explicação

# MURAL DE INSPIRAÇÕES

## Requisito 2

Como facilitar o **acesso aos normativos** da ANA?



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

DOU digital

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diariobrasil.uniao&hl=pt\\_BR](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.diariobrasil.uniao&hl=pt_BR)



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Inteligência Artificial do Exército.

<https://www.defesanet.com.br/cyberwar/noticia/34525/Max--a-Inteligencia-Artificial-do-Exercito-Brasileiro--recebe-medalha-e-ganha-novo-avatar/>

“Não é possível encontrar as resoluções por assunto/tema no site [da ANA].”

*Assessor na área de recursos hídricos de âmbito estadual*

“Acesso o portal da ANA diariamente para verificar se há nova resolução publicada”.

*Coordenador de recursos hídricos de âmbito estadual*

# MURAL DE IDEIAS

Requisito 2

## Como facilitar o **acesso aos normativos** da ANA?

**Como podemos articular iniciativas que já estão sendo desenvolvidas na ANA?** (Ex.: hot site Qualidade Regulatória e o chatbot "Aninha")

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)

apontar normas relacionadas a um tema durante navegação no Portal ANA

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

Organizar o Portal de Qualidade Regulatória por biblioteca de temas

Destacar normas da ANA no hot site ou pesquisas prontas

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

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

**trazer os servidores da ANA para mais informações** sobre técnicas legislativas, regras gramaticais, técnicas de simplificação de documentos...

Trazer "normas relacionadas" a uma norma buscada

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

Consultar norma em plataforma multimídia que traga complemento às normas (infográficos, vídeos etc)

ter "**selo de simplificação**" que significa passar por um grupo de pessoas que atestem a compreensão

Estruturar um sistema de buscas com palavras-chave bem pensadas para ter na página, um destaque: sobre o que vc quer saber? E ao preencher, saísse a resposta de tudo, desde as normas, capacitação e outros. e não apenas apontasse para os cursos.

Empoderar a Coordenação de Modernização (GGES) para coordenar as iniciativas de inovação

**personalizar as pesquisas** no site da ANA (pesquisas anteriores, região de interesse...)

SMS e email com os novos normativos da ANA (cadastro personalizado)

para cada ato normativo novo lançar em conjunto uma cartilha (que pode ser transformada em curso), e uma orientação da ANA, seja podcast, seja videoaula.

P/ quem não tem acesso a tecnologia. No cadastro, indicar a desejo de receber em papel novas normas.

# MURAL DE INSPIRAÇÕES

## Requisito 3

Como podemos incentivar o uso da linguagem simples nos normativos da ANA?



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Programa Municipal de Linguagem Simples

[https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/?page\\_id=447](https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/?page_id=447)



13 o V Encontro Formativo como estratégia inspiradora de conteúdos e aprendizagens

O V Encontro Formativo de Educação Ambiental para a Cidade das Águas, realizado em Brasília no mês de maio de 2015, e ficou do processo iniciado em 2014 e parte da reestruturação entre diversos pontos de contato: Fórum, grupos presenciais, atividades, apresentações, socialização com a comunidade de ensino e pesquisa por meio da CEMAC/ANEA.



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Encontros formativos : educação ambiental, capacitação e a gestão das águas

<http://biblioteca.ana.gov.br/index.html>



“Poucas vezes fui questionado sobre a forma de apresentação e comunicação de um ato.”

*Especialista em comunicação da ANA*

“As pessoas que escrevem os documentos estão muito por dentro daquele tema e não percebem que escrevem da forma que entendem e não da forma que o público vai entender.”

*Especialista em simplificação de documentos*

# MURAL DE IDEIAS

## 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 **concurso interno** de linguagem simples (qual a norma mais amigável?)

## Requisito 3

# Como podemos incentivar o uso da linguagem simples nos normativos da ANA?

## 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

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

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

É preciso **demonstrar resultado** e formar gente para mudar a cultura institucional de se comunicar.

**monitorar os resultados** dos trabalhos de simplificação das normas (realizar uma vez ao ano entrevistas com usuários (teste se a norma está simples)

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

fazer **estudo de caso** com as normas por superintendência e realizar oficinas para capacitação

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

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

## Institucionalização

institucionalizar um **programa de comunicação simples** na ANA

instituir um **"selo"/ padrão linguagem simples da ANA** para os documentos. E que ele fosse gradativamente sendo aplicado nos documentos produzidos com princípios estabelecidos

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

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

## Como usar a expertise das publicações da ANA na reformulação dos normativos?

institucionalizar um **programa de inovação** na ANA com metas, objetivos e prioridades

**criar um canal** onde é possível acessar a norma e o material multimídia de apoio a ela

criar **manual amigável** com o padrão da linguagem simples da ANA

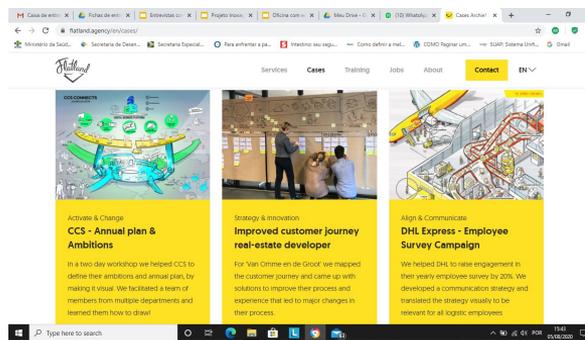
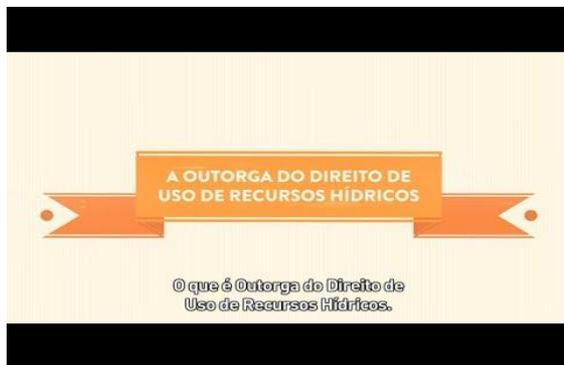
Criar **equipes transversais** para trabalhar projetos de inovação/criação de normas (ex pessoal do conjuntura no grupo de trabalho de uma norma)

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

# MURAL DE INSPIRAÇÕES

## Requisito 4

Como melhorar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz?



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Série de vídeos educativos da ANA  
- Outorga de Direito de Usos

<https://www.youtube.com/watch?v=FsgkXCf3bic>

### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

PWN Company

<https://flatland.agency/en/cases/pwn-a-visual-watercompany/>

“No início eu não era tão familiarizado com as regras e andei tomando umas multas, de forma involuntária, por falta de conhecimento.”

*Usuário que não cumpre regras*

“Há várias situações piores de usuários que não conhecem as regras da ANA, eles sabem muito pouco da existência da ANA, o conhecimento é quase nulo.”

*Usuário que não cumpre regras*

# MURAL DE IDEIAS

## Requisito 4

Como melhorar o **entendimento do público** sobre o que a ANA faz?

O que nos ajudaria a ter uma comunicação mais simples em todas as áreas da ANA, e não apenas em setores específicos?

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

Criar materiais adicionais de explicação da norma (a exemplo do que foi feito na campanha de fiscalização). Esses materiais poderiam também estar no site, no Portal de Qualidade Regulatória e ser também offline.

Criar hiperlinks nas normas que levem à definição de termos técnicos

**Pesquisa de opinião** sobre o que o público entende do que a ANA faz

Conhecer em profundidade o público de cada norma

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

Melhorar a **forma de apresentação** da norma: DESENHAR

Oferecer **conteúdo direcionado ao público da norma** (ex. whatsapp para usuário)

criar cultura da linguagem simples na ANA (aprofundado em outro requisito 3)

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

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

explicar o que a ANA faz com **exemplos concretos** e próximos da realidade do usuário.

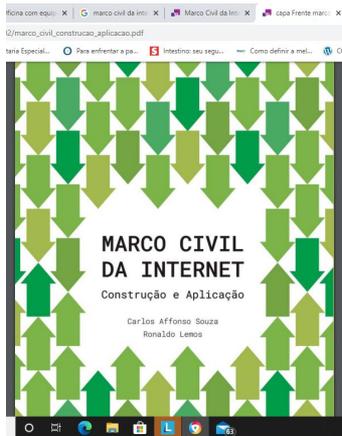
Criar um ambiente para o usuário visualizar facilmente só o que interessa para ele

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

# MURAL DE INSPIRAÇÕES

## Requisito 5

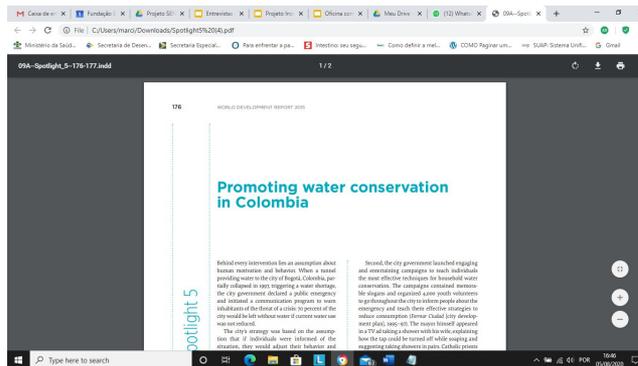
Como **aumentar a confiança** entre atores regulados e a ANA?



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Marco civil da internet

[https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/02/marco\\_civil\\_construcao\\_aplicacao.pdf](https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/02/marco_civil_construcao_aplicacao.pdf)



### REFERÊNCIAS INSPIRADORAS

Caso de Bogotá - "Promoting water conservation in Colombia"

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/645741468339541646/pdf/928630WD0978100Box385358B00PUBLIC0.pdf>

“Cada ano a ANA vem, faz reunião, e a gente está lá mais para ouvir do que para falar”

*Usuário que não cumpre regras*

“A ANA poderia ouvir mais as demandas dos atores locais e como de fato implementar”

*Usuário atuante no Comitê de Bacia Hidrográfica*

# MURAL DE IDEIAS

Requisito 5

Como **aumentar a confiança** entre atores regulados e da ANA?

Como disseminar a expertise da “sala de crise” para outros momentos de elaboração de normativos?

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

Divulgar as consultas e audiências públicas de forma mais convidativa

Publicar mais informações no portal de dados abertos da ANA

Alocação dos recursos da cobrança pelo uso da água definida pelos comitês de bacia

Transmitir as reuniões da diretoria colegiada.

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

**Registrar como “matérias jornalísticas”** ou informes (fotografias, destaque de falas dos usuários) as reuniões com participação social

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

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

Reduzir a **assimetria de informação**

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

**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.

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

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

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

## 7. CONCEITO DE SOLUÇÃO

# CONCEITO INICIAL

## Descrição do conceito em até 50 palavras:

Projeto de simplificação de documentos públicos da ANA, utilizando os princípios da linguagem simples.

## Qual é o valor para o público?

- Entender o conteúdo dos documentos facilmente.
- Localizar informações nos documentos sem dificuldade.
- Ter clareza sobre as obrigações referentes ao uso de recursos hídricos.
- Economizar tempo e diminuir custos dos/as cidadãos/ãs e servidores/as.

## Como se relaciona com o problema?

Esse projeto piloto é um passo inicial para tornar os normativos da ANA mais acessíveis. Pode trazer evidência rápida do potencial dessa agenda e promover a simplificação de documentos na agência.

## Quem são os parceiros potenciais?

- (011).lab
- Heloísa Fischer

## Quais os efeitos esperados sobre o problema?

- Documentos públicos da ANA mais acessíveis.
- Adoção da linguagem simples como uma prática comum na agência.
- Economia de tempo e diminuição de custos dos/as cidadãos/ãs e dos/as servidores/as.
- ANA ser referência de documentos públicos acessíveis para os demais órgãos do sistema de recursos hídricos.

## O que precisa acontecer para esse conceito se tornar realidade?

- Seleção de documentos que serão simplificados.
- Envolvimento de áreas-chave (áreas mais envolvidas na elaboração de normativos).
- Apoio institucional (diretores e superintendentes de ANA).

## Documentos a serem selecionados: Atos de outorga

### Tipos de outorgas

- irrigantes
- abastecimento (pequenas)
- aquicultura
- indústria

## 8. TESTES DOS PROTÓTIPOS

# PERGUNTAS CRÍTICAS

## Simplificação de documentos públicos da ANA

Projeto para simplificação de documentos públicos da ANA, utilizando os princípios da linguagem simples.

### 1. O que queremos aprender sobre o nosso conceito?

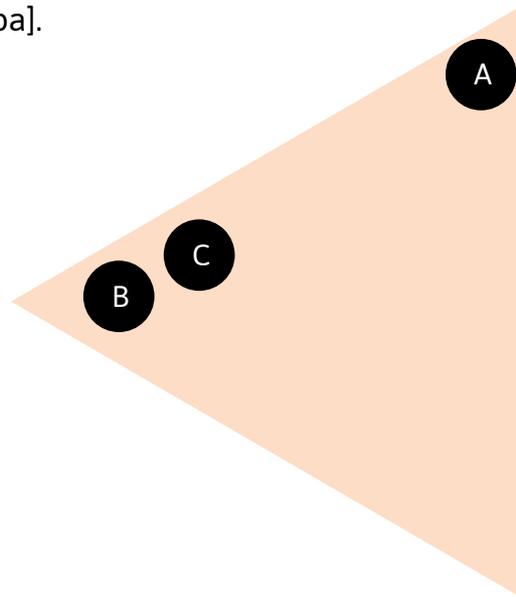
Liste perguntas abaixo.

- A. O documento gerado por esse processo fica mais simples **sem perder sua finalidade técnica?**
- B. Quais **capacidades a equipe da ANA** precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?
- C. A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab **funciona no contexto da ANA?**

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

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

**#Implementação**  
quais os recursos necessários?



**#Apresentação**  
qual é a cara da coisa?

# PROTÓTIPOS: Como podemos aprender?

**A** *O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?* [#funcionalidade]

## O que podemos construir para responder essa pergunta?

Um documento simplificado (atos de outorga):

1. irrigantes
2. abastecimento (pequenas)
3. aquícultura
4. indústria

## Com quem precisamos falar?

- Pessoa que solicita o ato de outorga
- Equipe de atendimento da ANA
- Alguém da área técnica de outorga (Ana Paola, Luciano)
- Área Jurídica

## Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

0. Enviar o documento simplificado antes.
1. Conversa pelo Teams.
2. Conversa pelo Whatsapp.

**B** *Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?* [#implementação]

## O que podemos construir para responder essa pergunta?

Oficina de treinamento em simplificação de documentos públicos  
Proposta de trilha de formação

## Com quem precisamos falar?

Especialista do (011).lab.  
Equipe do projeto de inovação servidores da Regulação (11)  
servidores da ASCOM  
servidoras Capacitação  
Priscila (GGES)

## Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

- Oficina de treinamento (011->equipe de inovação)
- Oficina de treinamento (equipe de inovação->equipe ANA)

**C** *A aplicação das etapas de simplificação da metodologia do (011).lab funciona no contexto na ANA?* [#implementação]

## O que podemos construir para responder essa pergunta?

Quadro com etapas de simplificação de documentos.  
Rodar um processo de simplificação completo

## Com quem precisamos falar?

Equipe que emite os atos de outorga  
Público-alvo do documento  
Outras pessoas envolvidas (ASCOM, ...)

## Em que situação conseguimos interagir com essas pessoas?

- Conversa pelo Teams.
- Conversa por telefone.
- Troca de mensagens de áudio pelo zap.

# TESTE DOS PROTÓTIPOS

# COMO TESTAMOS ESSE CONCEITO?

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

1

*A aplicação das etapas de simplificação da metodologia da Prefeitura de São Paulo funciona no contexto na ANA?*

2

*O documento gerado por esse processo fica mais simples sem perder sua finalidade técnica?*

3

*Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva?*

## PROTÓTIPOS

- Rodar um processo de simplificação completo, a partir da metodologia da Prefeitura de São Paulo

- Ato normativo simplificado

- Oficina de treinamento em simplificação de documentos públicos  
- Trilha de formação no tema

# PROTÓTIPO 1 – METODOLOGIA DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

**1. Diagnóstico do documento**

**2. Ajustes no documento**

**3. Teste com o público-alvo**

**4. Versão final do documento**

*equipe do laboratório + equipe demandante*

Fonte:



Política Municipal de  
**LINGUAGEM  
SIMPLES**



# Etapa 2. Ajustes no documento

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

## O que funcionou nessa etapa?

- uma etapa de proposição individual, depois compartilhamento e depois a construção coletiva.

- o que foi marcado no diagnóstico ajudou na reformulação.

- as informações principais definidas na etapa de diagnóstico

- definir primeiro a forma/modelos do documento. Depois trabalhar nos textos.

## O que surpreendeu?

- as várias possibilidades de formas de documentos para comunicar a mesma informação.

-

## O que não funcionou?

- colocar somente o “dono do documento” para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem.

## O que poderíamos fazer diferente?

- incluir pessoas que dominam a metodologia e os conceitos de linguagem simples e simplificação de documentos também nessa etapa.

# 3. Teste com público-alvo

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

## O que funcionou nessa etapa?

- Mostrar primeiro o documentos original e depois os documentos modificados
- Definir um roteiro da entrevista
- Foram mostrados 2 documentos: um com pequenas alterações de redação e outro com alterações mais estruturais no formato do documento.
- A ideia do 2º documento era testar o grau de aceitação de uma modificação mais abrangente no documento

## O que surpreendeu?

- O primeiro entrevistado está bastante aberto a nova possibilidades no formato do documentos e gostou muito do novo formato (bula).
- o segundo entrevistado não gostou nada do novo formato (bula).
- Opiniões divergentes dos entrevistados.
- 

## O que não funcionou?

- Extrapolação do tempo da 1º entrevista.
- Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA.
- Verificou-se opiniões antagônicas entre os dois entrevistados o que indica que somente duas opiniões são insuficientes para uma aceitação mais ampla.

## O que poderíamos fazer diferente?

- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas.
- Aumentar o número de teste com os novos modelos de documentos.
- 
- Incluir o usuário final nas entrevistas.

# Etapa 4. Versão final do documento

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



## O que funcionou nessa etapa?

- As sugestões foram muito boas e podem melhorar o documento final.
- Recebemos sugestões de cunho técnico e também em relação à forma e comunicação.
- Tivemos boas sugestões dos entrevistados que foram agregadas às versões finais.

## O que surpreendeu?

- Finalizamos com dois modelos de documento em razão da divergência dos entrevistados.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com as considerações de dois entrevistados, pois as opiniões foram antagônicas. Qual sugestão atender?

## O que poderíamos fazer diferente?

- Apresentar somente um documento como resultado final.
  - Ao replicar este processo para outros documentos, não devemos apresentar versões diferentes para os entrevistados para concluir com uma única versão.
  - Envolver outras pessoas além dos donos do documento, para esta etapa.

# Etapa 5. Avaliação Final do Processo

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

## O que funcionou no processo como um todo?

- Adesão do grupo à metodologia funcionou bem.
- A metodologia funciona no contexto da ANA com pequenos ajustes.

## O que surpreendeu?

- Definir a prioridade deste projeto em relação a todas as outras atividades das áreas.
- Já existe uma demanda da DIREC relacionada a formatos e conteúdos de documentos de outorgas, principalmente os docs de revogação, alteração e mudança de titularidade de outorga.

## O que não funcionou?

- Revisar de acordo com os entrevistados, pois as opiniões podem ser antagônicas. Qual sugestão atender?

## Cuidados para a incorporação do processo na ANA:

- sensibilização dos servidores para aceitar a metodologia
- garantir a execução passo a passo da metodologia (confiar na metodologia)
- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos

Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual.

# PROTÓTIPO 2 – DOCUMENTO SIMPLIFICADO

**OUTORGA Nº 1704, DE 11 DE AGOSTO DE 2020**

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, torna público que o DIRETOR DA ÁREA DE REGULAÇÃO resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, conforme discriminação abaixo:

- I. Tipo de interferência: Captação;
- II. Finalidade: Irrigação;
- III. Município: LAVANDEIRA;
- IV. UF: Tocantins (TO);
- V. Localização: S 12° 40' 5,00", W 46° 37' 25,00";
- VI. Descrição do ponto de captação: linear (descrição do ponto);
- VII. Tipo de corpo hídrico: Rio;
- VIII. Nome do corpo hídrico: rio Palma;
- IX. Área irrigada total (ha): 10,00

Art. 2º Esta Outorga tem validade por 10 ano(s) a partir da publicação deste ato.

Art. 3º O usuário desta Outorga deverá cumprir, naquilo que lhe couber, o disposto na Resolução ANA nº 3.941, de 30 de outubro de 2017 que estabelece o rol de obrigações dos usuários das outorgas, disponível no link [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br)

Art. 4º Os volumes mensais autorizados ao usuário desta Outorga e suas condicionantes estão descritos no anexo.

Anexo - Dados técnicos



  
OUTORGA DE **DIRITO DE USO DE RECURSOS HÍDRICOS** Nº 1704,  
DE 11 DE AGOSTO DE 2020

A AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA **PF orienta utilizar os cargos como atualmente**, com base no art. 3º, inciso I, da Resolução ANA no 26, de 8 de maio de 2020, no art. 12, inciso V, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, na Resolução ANA nº 1.933, de 30 de outubro de 2017, e no Processo nº 02501.00006/2019 resolveu: **o termo não atende para os termos atuais, se for mandado precisa ter as citações legais ajustadas**.

Art. 1º Autorizar **(voltar a citar o termo outorga de direito de uso de recursos hídricos)** FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, a usar a água para irrigação **(linkar para tabela)**, conforme informações abaixo:

**I – Empreendimento:**

a - **CNAQH-Nº-XXXXX**; (número não utilizado com frequência, pode haver mais de uma outorga para um CNARR)

b - **nome-Fazenda Chão d'Água** (preenchimento livre podendo acarretar erro).

**II - local do uso: (mesma coisa que ponto de interferência)**

**Ajustar os metadados do doc. com o do sistema.**

a - **carga** hídrico: rio Palma;

b - município/UF: LAVANDEIRA / TO;

c - coordenadas geográficas: 12° 40' 5,00" Sul, 46° 37' 25,00" Oeste.

**III – Ponto de interferência: [local do uso] **traduzir esses termos para o usuário:****

a - **código:** 49377;

b - tipo: Captação **(levar para condição de uso)**;

c - **nome do ponto-ponto-1** (preenchimento livre podendo acarretar erro).  
**verificar se volta a área irrigada.**



Documento  
simplificado

# Entrevistada 1

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

## O que funcionou na proposta de documento?

- Concordou com palavra autorizar no art. 1º
- Condições de uso no corpo da outorga
- Concordou com a exclusão da informação vazão contínua
- Inserir hiperlink com a resolução 1941
- Validade apresentada em data
- Explicação em parênteses do que significa cada campo

## O que surpreendeu nas respostas?

- Não achou que haveria alteração de formato/estrutura, esperava alteração somente da linguagem simples
- Se prendeu mais factibilidade do momento
- Repetição de dados/informação traz maior entendimento
- Espera resultado
- O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga

## O que não funcionou na proposta?

- Formatação na página - distribuição dos elementos na página
- Não gostou do croqui, a não ser que fosse um esquema (dificuldade em realizar)
- Não gostou dos dados do anexo estar no corpo da outorga, por uma de questão da dificuldade de executar;
- Não gostou do número CNARH
- Nome do ponto, por ser um campo de livre escrita que não passa por nenhuma consistência

## O que poderíamos fazer diferente?

- Se preocupar com a apresentação do documento - formatação e com a distribuição das informações
- Preparado melhor o entrevistado para o que ele estaria recebendo para análise
- Gravação

Estratégias de implementação  
Documento ideal x exigências legais, como conciliar?  
Meio do caminho - uso dos parênteses para explicar os termos que não podem ser excluídos  
Buscar junto a TI a possibilidade do croqui - pensando no projeto de inovação de Lavras

## Entrevistado 2 - outorgado

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

### O que funcionou na proposta de documento?

- Simplificou. Ficou mais resumido;
- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes (“o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho)
- O documento continuou o mesmo na essência.
- O croqui foi bem recebido, porque “explica o que é cada coisa”.

### O que surpreendeu nas respostas?

- houve uma preparação prévia;
- análise comparativa dos dois documentos (original e proposta).

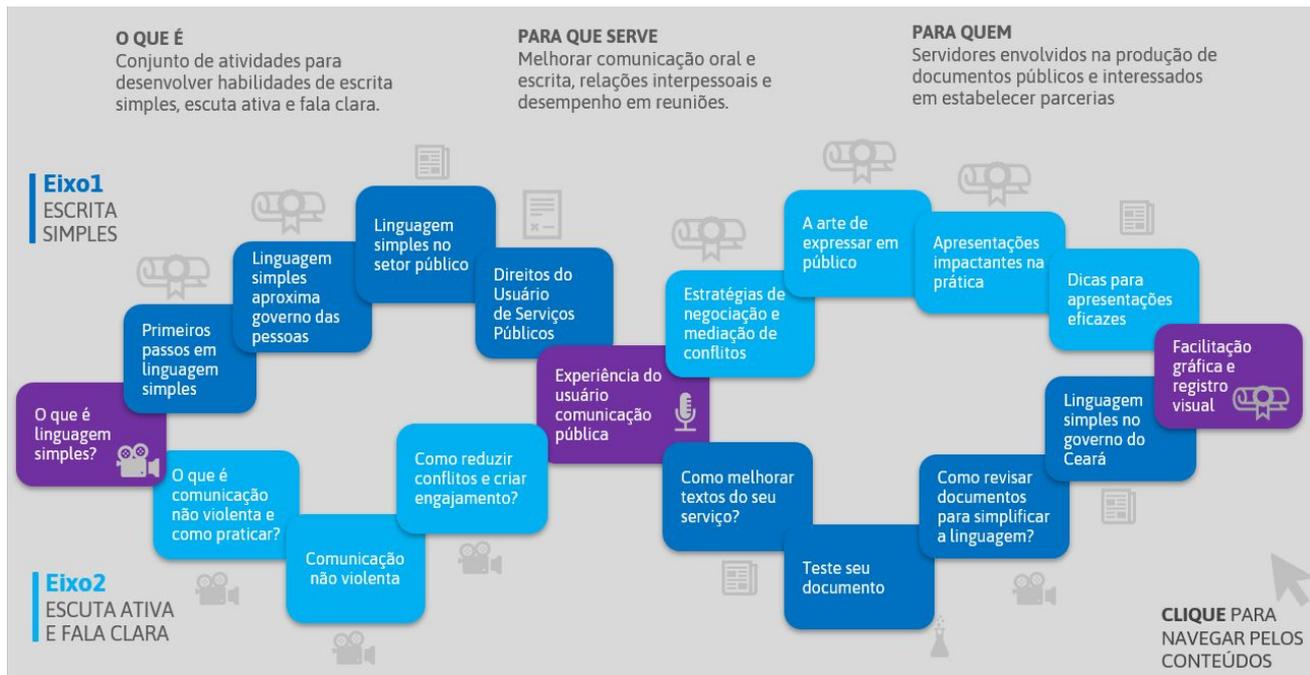
### O que não funcionou na proposta?

- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original.

### O que poderíamos fazer diferente?

- escolher um usuário extremo;
- escolher documento com complexidade maior.

# PROTÓTIPO 3 – TRILHA DE FORMAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA



## **Entrevista com especialista em simplificação de documentos do Lab(011)**

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### **O que funcionou desta conversa?**

a conversa foi além do protótipo, tem várias referências e ideias para depois

### **O que surpreendeu?**

- priorizar os públicos (por quem começar)
- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados
- é importante fazer registro dos aprendizados, pois esse é o maior legado de um laboratório de inovação que está começando (reunir mosaico de falas)
- Dica: ficha - forma rápida de organizar com mais clareza e mais intencionalidade do que deu ou não certo

### **O que não funcionou?**

Dificuldade de agenda.  
Entrevista no horário de almoço

Dificuldade de engajamento da equipe devido a inúmeras agendas.

não ter tido tempo para buscar as referências mencionadas pelo entrevistado

### **O que poderíamos fazer diferente?**

no protótipo de teste focar no público prioritário

## **Análise das respostas ao questionário com servidores da ANA sobre a trilha de formação**

**Pergunta crítica:** Quais capacidades a equipe da ANA precisa desenvolver para comunicar de forma simples e efetiva? [#implementação]

### **O que funcionou na proposta de trilha e de ações de engajamento?**

- a estratégia de abordagem/solicitação para responderem ao questionário (pessoas que conhecem enviaram whatsapp com o link e mensagem de acolhimento)

### **O que surpreendeu nas respostas?**

- A grande quantidade de pessoas que responderam (18).
- a maioria das pessoas não fizeram cursos nesse tema (15)
- o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara;
- O material de menor interesse foi na Lei;
- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes, link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta

### **O que não funcionou na proposta?**

- Não incluímos uma pergunta que desse a alternativa da pessoa dizer que não se interessa pelo tema
- recebemos poucas contribuições no formulário, mas recebemos contribuições por whatsapp (a abordagem mais pessoal para teste do protótipo foi bem aceita)

### **O que poderíamos fazer diferente?**

- dar alternativa para pessoa dizer que não se interessa
- SUGESTÕES RECEBIDAS:**
- “Um texto curto introdutório aos materiais da trilha”
  - “Oficinas práticas de comunicação com o público (para aperfeiçoar a nossa comunicação em público é preciso, além da fundamentação técnica, praticar e ter feedback).”
  - “talvez um estudo de caso de conflito pelo uso da água”
  - Técnicas pra passar o recado bem dado sem cair na repetição, dar voltas, perder o foco. Tenho dificuldade de explicar detalhadamente sem ser redundante.

# APRENDIZADOS

## Temas de maior interesse na trilha de capacitação

- o interesse maior por cursos foi no eixo da escuta ativa e fala clara; **(Aprendizado slide 20)**
- Os materiais de maior interesse foram: vídeo como reduzir conflitos; dicas de apresentações mais eficazes; link de linguagem simples no setor público e vídeo o que é comunicação não violenta **(Aprendizado slide 20)**

## Definição de público para capacitação

priorizar os públicos (por quem começar) **(Aprendizado slide 21)**

## Teste da trilha

- levantar hipóteses para o teste ajuda organizar o teste e os aprendizados
- Pensar sempre em formas de coletar informações formulário de simples acesso

## Pontos de atenção para implementar o projeto de simplificação

- Buscar evidências de que isso é um problema para a ANA, para justificar o projeto de simplificação de documentos **(Melhoria slide 21)**
- Sensibilidade na implementação do processo de simplificação para não desvalorizar o trabalho de diversos servidores que chegaram na situação atual. **(Aprendizado slide 19)**

## Recomendações para a etapa de entrevista com o público-alvo

- Apresentar somente um documento como resultado final. **(Aprendizado slide 22)**
- Mostrar primeiro o documentos original e depois os documentos modificados **(Autopercepção Slide 23)**
- Incluir o usuário final nas entrevistas. **(Autopercepção Slide 23)**

## Escolha do documento

escolher documento com complexidade maior. **(Aprendizado slide 22)**

## Acompanhamento da simplificação por um especialista

- colocar somente o “dono do documento” para fazer essa reformulação, achamos que na ANA não irá funcionar bem. **(Aprendizado slide 21)**
- Achamos que somente a equipe dona do documento fazer a entrevista pode não funcionar bem na ANA. **(Aprendizado slide 21)**
- Acrescentar a equipe do laboratório nas entrevistas. **(Aprendizado slide 21)**

## Versão final do documento

- Envolver outras pessoas além dos donos do documento na etapa final **(Aprendizado slide 21)**

## Limites da simplificação

- Estratégias de implementação Documento ideal x exigências legais **(Aprendizado Slide 19)**
- O risco que é cristalizar normas/obrigações no texto da outorga **(Slide 23 - elaborar melhor)**
- a mudança não foi impactante, porque ele manteve a mesma essência do documento original. **(Slide 22)**

## Sem classificação

- Opiniões divergentes dos entrevistados. **(Slide 23 - elaborar melhor)**

## Organização da informação e elementos visuais

- Ficou mais fácil de ver os detalhes/ ficaram destacados os detalhes (“o que tem que observar, quantidade de água que pode utilizar, tudo explicadinho) **(Aprendizado slide 23)**
- O croqui foi bem recebido, porque “explica o que é cada coisa”. **(Aprendizado slide 23)**
- Se preocupar com a apresentação do documento-formatação e com a distribuição **(Autopercepção slide 19)**

## **10. APRESENTAÇÃO PARA DIRIGENTES**

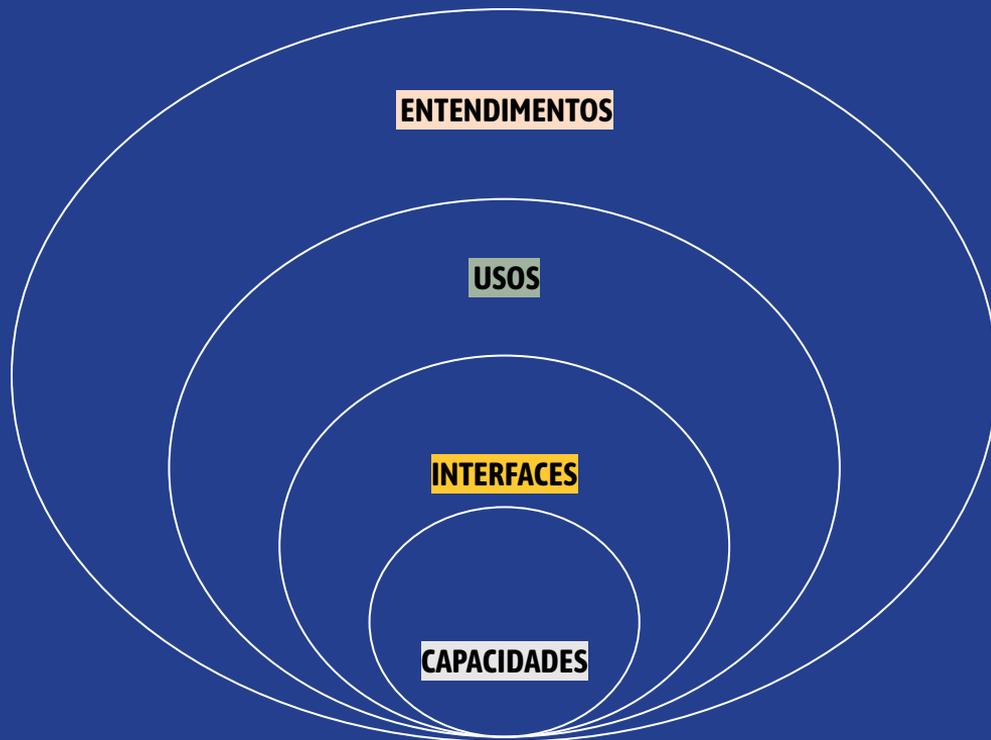
# CONCEITO DE SOLUÇÃO ENTREGUE

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

## CONCEITO

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

# E SE USARMOS ESSAS DIMENSÕES PARA DESENHAR SOLUÇÕES?



# PROTÓTIPO 1 – METODOLOGIA DE SIMPLIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

**1. Diagnóstico do documento**

**2. Ajustes no documento**

**3. Teste com o público-alvo**

**4. Versão final do documento**

*equipe do laboratório + equipe demandante*

Fonte:



## **O que aprendemos?**

A metodologia da Prefeitura de SP funciona no contexto da ANA, sendo uma boa referência inicial para organizar nosso trabalho e estimar o tempo e energia necessários.

A escolha do documento a ser simplificado deve levar em consideração demandas por alteração já existentes na ANA.

# PROTÓTIPO 2 – DOCUMENTO SIMPLIFICADO

**OUTORGA Nº 1704, DE 11 DE AGOSTO DE 2020**

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA, torna público que o DIRETOR DA ÁREA DE REGULAÇÃO resolveu:

Art. 1º Emitir Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos de domínio da União em nome de FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, conforme discriminado abaixo:

- I. Tipo de interferência: Captação;
- II. Finalidade: Irrigação;
- III. Município: LAVANDEIRA;
- IV. UF: Tocantins (TO);
- V. Localização: S 12° 40' 5.00", W 46° 37' 25.00";
- VI. Descrição do ponto de captação: (linear descrição do ponto);
- VII. Tipo de corpo hídrico: Rio;
- VIII. Nome do corpo hídrico: rio Palma;
- IX. Área irrigada total (ha): 10,00

Art. 2º Esta Outorga tem validade por 10 ano(s) a partir da publicação deste ato.

Art. 3º O usuário desta Outorga deverá cumprir, naquilo que lhe couber, o disposto na Resolução ANA nº 3.941, de 30 de outubro de 2017 que estabelece o rol de obrigações dos usuários das outorgas, disponível no link [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br)

Art. 4º Os volumes mensais autorizados ao usuário desta Outorga e suas condicionantes estão descritos no anexo.

Anexo - Dados técnicos



 ANA  
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

OUTORGA DE **direito de uso de recursos hídricos** Nº 1704,  
DE 11 DE AGOSTO DE 2020

A AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA **pf orienta utilizar os cargos como atualizante**, com base no art. 3º, inciso I, da Resolução ANA no 26, de 8 de maio de 2020, no art. 12, inciso V, da Lei nº 9.984, de 17 de junho de 2000, na Resolução ANA nº 1.938, de 30 de outubro de 2017, e no Processo nº 02501.000806/2019 resolveu: **(o texto não atende para os termos atuais, se for necessário, precisa ter as citações ligadas à atualizada).**

Art. 1º Autorizar **(voltar a citar o termo outorga de direito de uso de recursos hídricos. | FERNANDO NUNES RIBEIRO, CPF/CNPJ nº 301.418.856-53, a usar a água para irrigação | linear para baixo)**, conforme informações abaixo:

**I – Empreendimento:**

a - **CNARH-Nº-XXXXX**; (número não utilizado com frequência, pode haver mais de uma outorga para um CNARH)

b - **nome-Fazenda Olho d'Água**. (preenchimento livre podendo acarretar erro).

**II - local do uso: (mesma coisa que ponto de interferência)**

**Ajustar os metadados do doc. com o do sistema.**

a - **corpo hídrico:** rio Palma;

b - **município/UF:** LAVANDEIRA / TO;

c - **coordenadas geográficas:** 12° 40' 5.00" Sul, 46° 37' 25.00" Oeste.

**III – Ponto de interferência: (local do uso) | traduzir esses termos para o usuário:**

a - **código:** 49377;

b - **tipo:** Captação **(levar para condição de uso)**;

c - **nome do ponto-ponto-1** (preenchimento livre podendo acarretar erro).

**verificar se volta a área irrigada.**



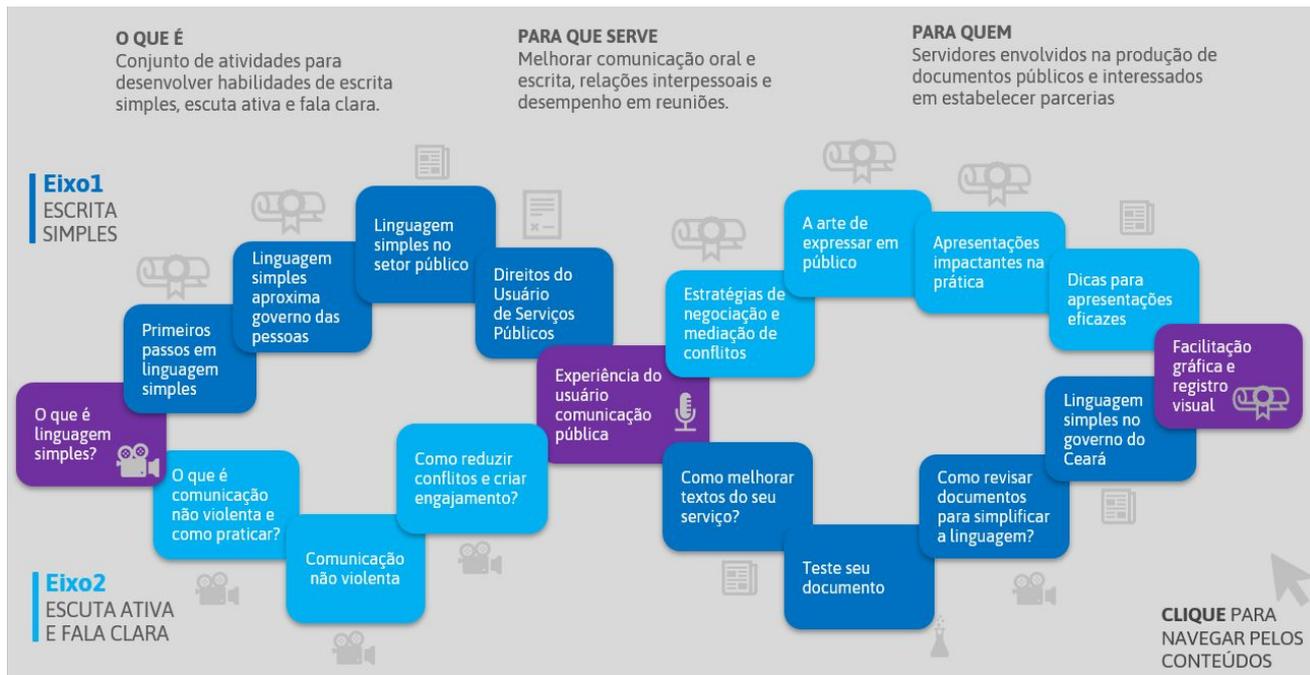
Documento simplificado

## O que aprendemos?

As modificações no documento podem ser incrementais ou radicais, a depender das necessidades e das limitações do contexto.

Um processo de mudança de linguagem simples vai ter **resistência** de algumas pessoas, a depender do seu perfil e relação com o documento.

# PROTÓTIPO 3 – TRILHA DE FORMAÇÃO EM COMUNICAÇÃO SIMPLES E EFETIVA



## O que aprendemos?

O nível de engajamento das pessoas com o tema de comunicação simples pode orientar qual caminho ela deve percorrer na trilha.

# DESENVOLVIMENTO DOS PROTÓTIPOS: POSSIBILIDADES

## FRENTES E DESCRIÇÃO

### Projetos

**Projetos de simplificação de atos normativos** com o objetivo de tornar os documentos mais acessíveis e intuitivos para usuários e atores do sistema.

### Sensibilização/ Disseminação

Ações como eventos, prêmios e outras iniciativas que informem sobre o tema, ajudem a diminuir resistências e fortaleçam essa agenda no sistema de água e saneamento.

### Desenvolvimento de Capacidades

**Ações de capacitação** em comunicação simples para desenvolver competências de escrita, fala e escuta necessárias para o programa.

## AÇÕES POSSÍVEIS

Realizar um projeto piloto com um novo documento.

Prospectar possíveis equipes/áreas interessadas em participar.



Selo de simplificação, campanhas internas



Revisar o **dicionário de termos técnicos** da ANA e integrar com site e documentos.

Criar **trilha de formação em comunicação simples** para todos funcionários da ANA.

Oficinas para **formação de multiplicadores** do método de simplificação.

# APRENDIZADOS ALÉM DOS PROTÓTIPOS

## APRENDIZADOS DA EQUIPE

### 1 ENGAJAMENTO DA EQUIPE

O projeto funcionou como **espaço de trocas e integração**, gerando ideias e fortalecendo vínculos **entre diferentes áreas da ANA**.

### 2 USO DE METODOLOGIAS

Realizar **experimentos** antes do lançamento de um projeto de inovação pode ajudar a aprimorar a metodologia, além de criar e fortalecer capacidades internas.

### 3 ESCOLHA DE PARCEIROS

Os projetos iniciais devem começar por onde haja **menor resistência** potencial e com pessoas/ áreas que demonstrem maior **abertura à experimentação**.

### 4 GESTÃO DA MUDANÇA

**Mapear os perfis mais resistentes e mais parceiros** para pensar em estratégias de gestão da mudança que reduzam resistências e fortaleçam parcerias.

# AVALIAÇÃO DO PROCESSO

# APRENDIZADOS INDIVIDUAIS

## Riqueza do trabalho coletivo

- Ter contato com pessoas da ANA que não se conheciam, ver a visão delas sobre a Agência.
- Um processo colaborativo com participantes de diferentes áreas da ANA é extremamente rico
- Interação com as diversas áreas gera maior entendimento da organização.

## Percepção sobre o que é inovação

- A importância de participar de um processo de inovação na prática, com uma metodologia
- Para inovar é preciso método. Ter idéias isoladas, querer inovar só com palavras, discursos, não funciona. Tem que ter método e executar.
- Pensar fora da caixinha - processo de inovação.
- Vi como é trabalhar com protótipo de testagem.
- Interessante ver o processo para organização dos aprendizados, com levantamento de hipóteses, testes (registro das falas) e sistematizações... usando ferramentas ágeis.
- Inovação não é necessariamente tecnologia.

## Importância do tema da linguagem simples

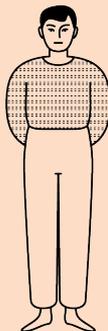
- A importância da linguagem simples para a comunicação dentro e fora da instituição.
- Entender, na prática, o quanto diferentes são os usuários regulados pela ANA; qual a melhor forma de nos comunicar com cada um.
- Princípios da linguagem simples como uma temática que precisamos no dedicar enquanto agentes públicos.
- Entender que temos várias formas de nos comunicar com a sociedade, necessitando olhar os diversos públicos sem perder a qualidade da informação.

# PRINCIPAIS APRENDIZADOS DA EQUIPE



Foi muito bom descobrir a importância da linguagem simples e a diferença que ela pode fazer na vida do usuário.

**Linguagem simples**



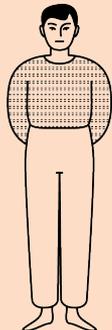
Pude ver como funciona a metodologia de um processo de inovação na prática; testar rápido e fazer adequações, conversar com usuários, registrar falas.

**Metodologia ágil**



Nossa equipe, com pessoas de diversas áreas da ANA, trouxe trocas muito ricas, e maior entendimento sobre a própria instituição.

**Trabalho em equipes multidisciplinares**



A partir desse projeto, passamos a trabalhar com arquivos compartilhados em outros contextos também. (...) Não vamos precisar mais pegar um avião para fazer determinadas reuniões.

**Trabalhar com ferramentas colaborativas**



Para inovar é preciso método e pôr a mão na massa. Inovação não é só tecnologia.

**Desmistificar o conceito de inovação**

# PARA SABER MAIS

# PUBLICAÇÕES DO GNOVA



←  
Imersão ágil: checagem de realidade em políticas públicas



←  
Experimentação e novas possibilidades em Governo



←  
Ciências comportamentais e políticas públicas - O uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação



←  
Design etnográfico em políticas públicas



←  
Colaboração internacional para inovação: o caso do GNova e do MindLab



←  
Ciclos de vida de laboratórios de inovação pública

# 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)

**Apoio metodológico**

Caio Werneck - [caio.werneck@gmail.com](mailto:caio.werneck@gmail.com)

gnova.enap.gov.br



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS

G'NOVA

