

GUIA

FACILITAÇÃO REMOTA

Como criar uma jornada de facilitação
que faça sentido em espaços virtuais?

Karina Canêdo e Valdir Canado



GUIA

FACILITAÇÃO REMOTA

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

JUNHO DE 2020



INTRODUÇÃO

POR QUE ESTAMOS AQUI?

Com as transformações que estamos vivendo nos últimos tempos, forçados a uma quarentena em virtude do COVID-19, nós, facilitadores, tivemos que transformar nossas oficinas em encontros remotos. Mas será que estávamos preparados?

Para quem é curioso, o universo da facilitação remota se mostra extremamente rico e criativo. Por outro lado, é assustador, uma vez que é um contexto completamente diferente do presencial, exigindo uma atitude de reaprender. No remoto os métodos, as técnicas e as ferramentas estão disponíveis de outra forma. Mesmo quem já trabalhava com o remoto ainda está aprendendo sobre este novo jeito de ser.

Não sabemos quando voltará o presencial, portanto não podemos postergar projetos. Por isso fazemos um convite: vamos aprender mais sobre FACILITAÇÃO REMOTA?

Até porque, quando, em um futuro breve ou distante, o presencial retornar, é bem provável que as experiências remotas que estamos vivendo hoje influenciarão a forma como trabalharemos e faremos oficinas no futuro.

INTRODUÇÃO

A OFICINA REMOTA garante da equipe alguns facilitadores e o tempo) desenham da para uma oficina a ideia por post-it.

PARTE DE VOTOS

1. Cada integrante da equipe vota em uma das ideias.
2. Como voto integrante a ideia escolhida que foi mais votada (depois).
3. Os dois votos para os temas escolhidos para os facilitadores da oficina. Os facilitadores são responsáveis por garantir que a integração seja feita.

PAPEIS

SUA OFICINA REMOTA

	ANTES DA OFICINA	DURANTE A OFICINA	DEPOIS DA OFICINA
1	■		
2	■		
3	■		
4	■		
5	■		
6	■		
7	■		

VOTOS

Ao nos aproximarmos de outros facilitadores, percebemos que muitas perguntas estavam emergindo: como fazer dinâmicas criativas, completamente focadas nas pessoas, on-line e remotamente? Como fazer para manter a conexão e energia das pessoas? Como evitar distrações? Como garantir a intimidade das pessoas com a tecnologia? Como fazer a gestão do tempo e lidar com restrições de tecnologia?

Na intenção de ajudar facilitadores a conduzir experiências remotas, elaboramos este GUIA. Nele, apresentamos alguns fundamentos chave, dicas e sugestões sobre o que fazer para construir uma jornada de facilitação remota que faça sentido para todos os envolvidos.

Desejamos que este material possa apoiá-lo ;)

Forte abraço!

Karina Canêdo e Valdir Canado

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR NESTE GUIA?

// Introdução	3
// O que considerar para a Facilitação Remota	6
Tipos de Evento	8
Objetivos	9
Público	10
Equipe	11
Recursos Digitais	12
Estrutura	13
Métodos	14
Tempo	15
Integralidade	16
// Pilares: Estruturar, Adaptar, Alinhar e Habilitar	17
// A Jornada da Facilitação Remota	19
Antes	22
Durante	25
Depois	30
// O que pode dar errado	32
// Instrutores	34
// Referências	35

O QUE CONSIDERAR
PARA A
FACILITAÇÃO
REMOTA

ELEMENTOS FUNDAMENTAIS

Neste GUIA, apresentamos 9 elementos chave que sustentam eventos remotos eficazes. São eles:



TIPO DE EVENTO



OBJETIVO



PÚBLICO



EQUIPE



RECURSOS
DIGITAIS



ESTRUTURA



MÉTODO



TEMPO



INTEGRALIDADE



TIPO DE **EVENTO**

Qual é o tipo de atividade remota? Esse é o ponto de partida para começar a desenhar a experiência.

Em tempos de interações remotas, estamos aprendendo que é possível realizar diversos tipos de evento on-line. Sejam oficinas, cursos, conferências, grupos de estudo, reuniões, processos terapêuticos e até aniversários. Definir a atividade que será realizada é o início do processo do desenho da experiência à distância.

workshop reunião
estudo temático OFICINA aniversário
conferência live curso palestra
processo terapêutico



OBJETIVOS DO EVENTO

Defina os objetivos gerais e os específicos.

É muito comum que, ao iniciar o planejamento de um evento, o objetivo ainda não esteja muito claro. Por isso, é fundamental investir tempo fazendo perguntas e mapeando respostas para identificar o objetivo principal. Ao mesmo tempo, é frequente existirem outros objetivos orbitando o principal. Também é importante alcançá-los. Estes objetivos são chamados de específicos, mas podem ser tratados como premissas.

Exemplo: O objetivo da oficina é realizar o planejamento da área X e entre os objetivos específicos está o engajamento da equipe. Mas é importante enfatizar que ter um foco principal é fundamental para alcançar o resultado almejado.





PÚBLICO DO EVENTO

É fundamental conhecer o público para projetar uma experiência remota bem sucedida.

Conhecer o perfil do público que vai participar do evento é uma das tarefas fundamentais do facilitador remoto. Este entendimento norteará a construção da programação do evento, bem como da escolha dos métodos e ferramentas e do ritmo a ser seguido. Outro ponto fundamental é a quantidade de participantes envolvidos. O número de pessoas impactará em como serão coordenadas as interações, a criação de salas alternativas e a abertura e fechamento das atividades.

PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS

- Quem vai participar?
- Quantos irão participar?
- O que queremos com eles?
- Quão preparados estão?
- Quão abertos estão?
- Como conversaremos com eles?



EQUIPE DO EVENTO

Não realize uma atividade remota sozinho. Sempre que puder, recrute pessoas para formar um time com você.

Convide pessoas que possam te ajudar a criar e a conduzir o evento. Pergunte aos envolvidos sobre os resultados esperados e sobre qual o melhor fluxo para alcançá-los. Revise o seu plano inicial e peça avaliações. Combine com a equipe com antecedência como será a atividade, compartilhe os métodos e ferramentas e realize sessões de teste. Quanto maior a equipe, maior a necessidade de articulação, alinhamentos e ensaio.

Ao lado, apresentamos alguns papéis em um time de facilitação remota.

FACILITADOR

Responsável por criar o fluxo e facilitar as atividades durante o evento

CO FACILITADOR

Disponibiliza suporte à condução do facilitador do evento

RELATOR

Responsável por realizar os registros dos diálogos realizados no evento

ANFITRIÃO

Responsável por receber os participantes e cuidar dos recursos digitais

DEMANDANTE

Cliente do projeto ou do evento, pode ser uma pessoa ou uma equipe

FACILITADOR GRÁFICO

Pessoa que sistematiza as discussões da oficina com ilustrações



RECURSOS DIGITAIS

Para permitir a interação entre as pessoas, oficinas remotas necessitam de alguns recursos digitais chave.

VIDEOCONFERÊNCIA

Comunique-se em tempo real, vendo as expressões e ouvindo a voz dos participantes.

Ferramentas:

ZOOM, MS TEAMS, BLUE JEANS, SKYPE

GESTÃO DE PROJETO

Monitore eventos, atividades, recursos e atribuições para manter a toda equipe alinhada.

Ferramentas:

BASECAMP, MS TEAMS, TRELLO, ASANA

COMUNICAÇÃO ASSÍNCRONA

Crie um grupo antes do evento e mantenha-se conectado ao longo do processo.

Ferramentas:

BASECAMP, SLACK, E-MAIL

DOCUMENTAÇÃO

Escolha um lugar para compartilhar com toda a equipe envolvida documentos, vídeos e painéis.

Ferramentas:

GOOGLE DRIVE, DROPBOX

QUADROS BRANCOS

Utilize quadros brancos para compartilhar informações, gerar ideias e interagir com os participantes.

Ferramentas:

MURAL, MIRO, PADLET, GOOGLE SLIDES

PLANEJAMENTO E AGENDAMENTO

Calendários e agendamento para registrar as datas e organizar a programação detalhada do evento.

Ferramentas:

DOODLE, SESSION LAB



ESTRUTURA DO EVENTO

A estrutura significa tudo o que é preciso fazer para organizar o fluxo e manter as pessoas engajadas.

A estrutura deve conectar objetivos, experiência, recursos digitais, fluxo, duração, intervalos, aprendizado e resultados, criação de vínculos e significado.

Por isso, um bom plano é fundamental. E vale destacar que o planejamento para a experiência remota é mais exigente do que no presencial. A possibilidade de improviso é bem menor no remoto, por isso o roteiro deve estar bem consistente. Além do mais, a estrutura concretizada em um bom plano ajuda tanto o alinhamento da equipe como o entendimento e envolvimento do público.

AGENDA E PROGRAMAÇÃO

SEMANA 2						
DIA 3						
11 DE MAIO - 9 horas						
OBJETIVO: PROFUNDIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS DE PROFUNDIDADE						
HORÁRIOS ETAPA	DURAÇÃO	ATIVIDADE	QUEM FAZ	OBJETIVOS E PRODUTOS ESPERADOS	MATERIAIS	
14:30	Abertura e Contextualização	00:10	-Apresentação dos Objetivos e Agenda do dia - Avisos e Acordos	Facilitadores	Objetivos e Agenda do dia apresentados	-Zoom -Slides
14:40	Apresentação de Perfis	00:10	-Apresentação de Perfis	Facilitadores	Perfis apresentados	-Zoom e Mural -Slides
14:50	Refinamento Perfis	00:20	- Refinamento de Perfis - Conteúdo e Orientação da atividade	Facilitadores	Perfis refinados e validados	
15:10	Pesquisa de Campo	00:30		Facilitadores	Conteúdo e Orientação da atividade apresentados	-Zoom -Slides
15:40	Roteiro	00:40	- Em 2 grupos diferentes, elaborar roteiro	Facilitadores	Elaboração de roteiro realizado	-Zoom e Mural - Guia elaboração de Roteiro - Cartões temático
16:20	Apresentação	00:20	- Cada grupo apresenta seus registros	Facilitadores	Apresentação de roteiro realizada	-Zoom e Mural - Guia elaboração de Roteiro - Cartões temático
16:40	Refinamento de roteiro	00:20	- Em 2 grupos diferentes, refinar roteiro	Facilitadores	Refinamento de roteiro realizado	-Zoom e Mural - Guia elaboração de Roteiro - Cartões temático
17:00	Recrutamento e cronograma	00:20	- Definição de como será feito recrutamento e organização de agenda e cronograma	Facilitadores	Organização de agenda e cronograma realizado	-Zoom -Planilha Drive
17:20	Encerramento	00:10	- Encerramento da oficina, Definição dos próximos passos e pesquisa ENAP	Facilitadores	Próximos passos alinhados e definidos	-Zoom e Mural -Slides



ABORDAGENS

MÉTODOS E FERRAMENTAS

Os métodos são estruturas que propõe o caminho a ser seguido, e são simples o suficiente para permitir que emerge o que é preciso.

Eles são suportados por técnicas e ferramentas que permitem alcançar os resultados almejados. Escolha os métodos e as ferramentas adequadas ao seu desafio.

MÉTODOS DE FACILITAÇÃO

Design Thinking	Métodos Ágeis
Teoria U	Oficinas Participativas
Investigação Apreciativa	Metaplan

DINÂMICAS CRIATIVAS

World Café	Vitalizadores
Aquário	Open Space
Conversa Aberta	Ideação Swap
Mercado De Informações	Mindfulness

TÉCNICAS DE FACILITAÇÃO

Coleta Estruturada de Ideias	Atividades Individuais
Decisões Coletivas	Silêncio e Movimento
Tipos Diferentes de Visualização	Plenária (Sala Principal)
Atividades em Grupo	Salas (Grupos Pequenos)

ATIVIDADES E FERRAMENTAS

Matriz Swot	Jornada do Usuário
Construção de Indicadores	Scrum
Máquina do Tempo	Mapa de Atores
Personas	Matriz 2X2



TEMPO DO EVENTO

Cuidar do tempo é uma atitude fundamental para a condução de atividades remotas. Abaixo, algumas dicas importantes:

A percepção do tempo no ambiente digital é diferente do tempo presencial. Dependendo do tipo de interação, o tempo "parece" passar mais rápido ou um acontecimento de 5 minutos pode ter sido muito marcante e profundo. Neste contexto fica clara a diferença entre o "tempo da experiência" e o "tempo linear". Por isso é muito importante cuidar do tempo linear, para evitar possíveis atrasos e inconclusões de tarefas planejadas.

Um fator importante é que a gestão e a percepção do tempo no ambiente remoto está diretamente ligada à compreensão e presença do facilitador. A forma como ele sente e responde cria o ritmo do encontro.

DICAS

- Desenvolva o poder de síntese
- Estimule a capacidade de síntese
- Seja fiel ao tempo dado às atividades
- Tenha sempre um cronômetro por perto e que seja visível
- Sugira que cada grupo tenha um responsável pelo tempo
- Adicione tempo por precaução



INTEGRALIDADE DO FACILITADOR

"Telas nos cansam, mas estar em um ambiente de confiança com pessoas nos revitaliza"

Em um ambiente remoto as questões técnicas são importantes. Contudo, o mais importante é o campo criado pelo facilitador. Com a sua experiência, presença e confiança para sustentar o campo e abertura para escutar o grupo, ele traz o que é fundamental para um encontro consistente. O facilitador é responsável por criar um ambiente de confiança. Isso é feito realizando acordos com o grupo, aceitando e acolhendo a humanidade em todos seus aspectos, checando necessidades e emoções constantemente. E não se esqueça que o corpo físico faz parte da experiência, por isso é importante criar mecanismos para envolvê-lo.

PRINCÍPIOS DE INTEGRALIDADE

- Esteja presente
- Mantenha a escuta e a mente abertas
- Seja claro e fale pausadamente
- Peça permissão
- Seja paciente, criativo e adaptativo

**PILARES
ESTRUTURAR,
ADAPTAR,
ALINHAR E HABILITAR**

FACILITAÇÃO REMOTA

PILARES

O universo da Facilitação Remota é muito diferente do universo da Facilitação Presencial. Vamos considerar 4 pilares para a Facilitação Remota:

1 ESTRUTURAR

As oficinas no contexto remoto exigem mais preparação. Eleja ferramentas, experimente, teste métodos e atividades e construa um roteiro consistente. Sugira atividades assíncronas.

2 ADAPTAR

Adapte os exercícios para o contexto remoto com antecedência, pois nem sempre as ferramentas e métodos que conhece já estão prontos para rodar. Adaptação de última hora pode ser mais complexa.

3 ALINHAR

Alinhe com equipe, demandantes e participantes sobre objetivos, resultados, fluxo. Veja dúvidas e dificuldades. Todos precisam estar na mesma página para o sucesso do evento.

4 HABILITAR

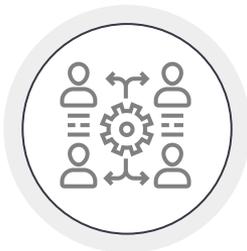
Dedique tempo para habilitar as pessoas a realizarem as atividades com calma e confiança. Não deixe ninguém para trás. Foque em dar energia ao processo, evitando conversas paralelas.

A JORNADA DA FACILITAÇÃO REMOTA

A JORNADA DA **FACILITAÇÃO REMOTA**



ANTES DO EVENTO



DURANTE O EVENTO



DEPOIS DO EVENTO

A JORNADA DA FACILITAÇÃO REMOTA

Desenhar uma experiência remota não é uma tarefa simples. Para fazer isso, é preciso estratégia, planejamento e verificar se alguns elementos essenciais estão em ordem ao longo da jornada, considerando os momentos ANTES, DURANTE e DEPOIS do evento. Se você seguir alguns passos simples, sua atividade tem grandes chances de sucesso.

Para tornar esta tarefa mais fácil e ajudá-lo a entregar um evento que funcione como planejado, criamos uma série de instruções e as dividimos em 5 momentos. Elas servirão como um passo-a-passo com dicas sobre como proceder e o que fazer para conduzir da melhor maneira uma atividade remota que seja agradável aos participantes e relevante para a organização.



PLANEJE O EVENTO



PREPARE EQUIPE E ENVOLVA O PÚBLICO



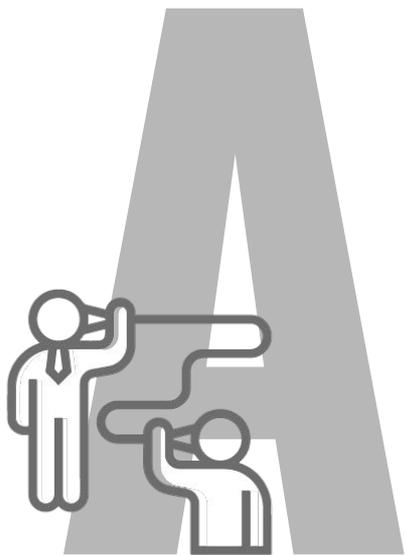
CUIDE DOS RECURSOS DIGITAIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO



MANTENHA O ENGAJAMENTO



ANTES DO EVENTO



PLANEJE O EVENTO



PREPARE EQUIPE E ENVOLVA O PÚBLICO



CUIDE DOS RECURSOS DIGITAIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO



MANTENHA O ENGAJAMENTO



ANTES



DURANTE



DEPOIS



PLANEJE O EVENTO

DEFINA OBJETIVOS

O ponto de partida é definir qual é o tipo de evento: palestra, conferência, oficina... Em seguida é fundamental definir os objetivos e quais resultados se pretende alcançar.

SELECIONE PARTICIPANTES

Pense no perfil das pessoas que devem estar no evento para alcançar os objetivos. Considere pontos de vista que você quer ter presente, responsabilidades e influências internas. Depois invista em descobrir a facilidade e familiaridade das pessoas com as ferramentas e métodos, assim saberá como proporcionar a melhor experiência.

DEFINA DATA E DURAÇÃO

A partir do que ficou definido sobre o tipo de evento, objetivos e participantes, defina data, horário e tempo de duração. Esteja atento a feriados e fuso horários, bem como horário de trabalho e de descanso das pessoas. Sessões de 2 a 4 horas funcionam melhor no remoto, por isso invista em atividades assíncronas.

ESCOLHA AS CAPACIDADES

As ferramentas são fundamentais para efetivar a experiência remota. Você vai precisar de várias delas: videoconferência, comunicação assíncrona, documentação, atividades colaborativas em tempo real, gestão de projeto. Fique atento às restrições que as pessoas têm em relação a elas. Escolha as mais acessíveis.

DEFINA MÉTODOS E ATIVIDADES

Defina métodos, técnicas e atividades que tenham objetivo de gerar engajamento do público para alcançar os objetivos. Crie um fluxo com pequenas sessões. Atenção em investir tempo adequando métodos tradicionais para o remoto, pois nem sempre podem funcionar da forma como se apresentam.



ANTES



DURANTE



DEPOIS



PREPARE EQUIPE E ENVOLVA O PÚBLICO

PREPARE A EQUIPE

Não conduza uma oficina remota sozinho. Sempre que puder, além do facilitador, recrute: um anfitrião para dar suporte nas ferramentas tecnológicas e articulação com grupo; um co facilitador para apoiar na condução metodológica, uma pessoa para fazer os registros. Lembre-se: quanto maior a equipe, maior a necessidade de articulação e de preparação destas pessoas.

TESTE COM A EQUIPE

Esse é um momento de avaliar a proposta da oficina. Junto com a equipe, teste as atividades da oficina para identificar se as instruções estão claras, se o tempo e as ferramentas de cada etapa estão adequados. Se possível, envolva também outras pessoas que não desenharam o roteiro. Depois, incorpore as sugestões que julgar pertinentes.

CONVIDE O PÚBLICO

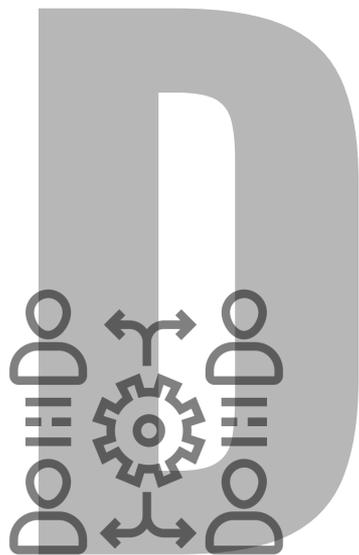
Crie uma forma engajadora de convidar seus participantes. Envie lembretes e deixe claro o que espera deles. Conte sobre os objetivos e oriente sobre as ferramentas que serão usadas. Uma boa maneira é enviar tutoriais ou criar um arquivo modelo para experimentação das ferramentas.

REALIZE PRÉ CONFERÊNCIA

Alguns dias antes é interessante realizar uma videoconferência curta com os participantes, lembrando a programação, os objetivos, as expectativas e as ferramentas que serão utilizadas.

ESTEJA DISPONÍVEL

Demonstre-se atento e preocupado com o participante. Responda às dúvidas sobre o evento e ofereça ajuda para algum desafio dentro do contexto. Se não souber responder, avise que entrará em contato o mais breve e responderá. O mais importante é cuidar para que todos tenham acesso.



DURANTE O EVENTO



PLANEJE O EVENTO



PREPARE EQUIPE E ENVOLVA O PÚBLICO



CUIDE DOS RECURSOS DIGITAIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO



MANTENHA O ENGAJAMENTO



ANTES



DURANTE



DEPOIS



CUIDE DOS RECURSOS DIGITAIS

PREPARE RECURSOS DIGITAIS

Baixe a aplicação que usará na sua máquina e teste o seu funcionamento bem antes do horário do evento. Envie com antecedência o link para a sala onde ocorrerá o evento. Cobre o link da pessoa responsável por isso, se não for você. Encontre um local sem barulho, no qual você possa focar na atividade.

CONECTE-SE COM VÁRIOS DISPOSITIVOS

Entre na oficina com pelo menos dois dispositivos conectados, para evitar ficar fora do evento caso um dos dispositivos se desconecte. Invista em um bom sinal de internet. Também tenha telefones celulares à mão para fotos.

ORIENTE SOBRE ÁUDIO E CÂMERAS

Áudio ruim limita a facilitação. Configure áudio com bons microfones. Solicite aos participantes que desliguem o áudio quando não estiverem falando para evitar ruídos. Convide todos a ligarem as câmeras. Use-as para comunicação não verbal, para ver rosto e expressões. Ou pra combinados como: polegar para cima significa OK.

REVISE AS FERRAMENTAS

Revise as ferramentas e suas funções com todo o grupo no início, mesmo que tenham realizado algum teste em casa. Acostume a equipe a se movimentar com fluidez entre as ferramentas. Por exemplo: da tela da plataforma de registro colaborativo para a videoconferência. Solucione problemas com a ajuda de um co-facilitador, conforme necessário.

TENHA PLANO B

Como é comum a tecnologia falhar, tenha um plano B. Existem diversas ferramentas disponíveis e em sua maioria em versões gratuitas.



ANTES



DURANTE



DEPOIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO

DÊ BOAS VINDAS E CONTEXTO

Conecte-se à sala pelo menos 15 minutos mais cedo. Receba as pessoas que chegam. Avalie sua configuração e faça ajustes. Informe sobre o ruído de fundo ou solucione problemas de acesso. Em seguida, contextualize os participantes sobre os objetivos e importância do encontro e apresente a agenda e programação do dia.

DEFINA REGRAS E FAÇA ACORDOS

Comunique as instruções e demonstre exatamente o que é esperado. Defina regras para o encontro e apresente pausadamente. Ex: desligue o áudio quando não estiver falando, deixe as câmeras ligadas, faça perguntas pelo chat. etc. Sugira alguns acordos e, ao finalizar a apresentação, pergunte se as pessoas concordam e se querem contribuir.

FAÇA CHECK IN E CHECK OUT

Para trazer a atenção das pessoas, faça atividades de chegada (check-in). Elas permitem que todos se expressem, digam como se sentem e porque estão ali. Pode ser feito via chat, áudio, mentimeter, etc. Da mesma forma, as atividades de saída (check out), são momentos para as pessoas apresentarem aprendizados ou sínteses e expressarem como estão saindo,

UTILIZE VITALIZADORES

Obtenha bons resultados de seus eventos com atividades vitalizadoras (warm ups). Elas ajudam, de forma descontraída, a envolver os participantes. Elas podem acontecer no início, no meio ou no final do evento. Sempre que for necessário criar conexões e sair de contextos entediantes.

ABRA E FECHÉ ATIVIDADES

Busque escolher atividades simples e comunique de forma clara o que precisa ser feito. Mostre como uma atividade completa deve ser e abra para dúvidas. Quando concluída, é importante ter um fechamento. Seja uma explicação do motivo pelo qual as pessoas realizaram a atividade ou uma apresentação por grupo.



ANTES



DURANTE



DEPOIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO

DEFINA INSUMOS E RESULTADOS

Muitas vezes as atividades necessitam de informações prévias para serem realizadas. Se for o caso, deve-se decidir, com antecedência, como estas informações serão trabalhadas. Por isso é importante informar aos participantes que preparem ou, se necessário, enviem os insumos antes do evento para ajustar o trabalho do facilitador.

USE LINGUAGEM VERBAL E NÃO VERBAL

Muito da colaboração não verbal não aparece no evento remoto. Busque minimizar este impacto sugerindo que as pessoas coloquem as câmeras de forma a visualizar boa parte do corpo, levantem as mãos para falar, e utilizem GIFs e Emojis no chat para se expressarem.

CRIE SALAS DIFERENTES

Plataformas como o Zoom e o Teams permitem a criação de salas para conversas e trabalho em duplas e grupo. Crie dinâmicas que permitam atividades individuais, em duplas e em grupos, utilizando, para isso, as salas alternativas. Deixe a sala principal como espaço para compartilhamento de conteúdos gerais, com a presença de todos.

USE DECISÕES INDIVIDUAIS E COLETIVAS

Existem diversas formas de realizar decisões individuais. Uma delas são as votações em elementos específicos, que podem ser anônimos, abertos, automáticos ou manuais. No caso de decisões individuais, coloque uma música para inspirar. Quando as decisões forem feitas coletivamente, busque utilizar as câmeras, incluindo a comunicação não verbal.

ENVOLVA PESSOAS INTROVERTIDAS

Cada participante é único e tem formas diferentes de se comportar. Há pessoas que são mais expansivas e têm facilidade em se expressar. Por outro lado, existem aqueles mais tímidos, que precisam de estímulos para participar. Por isso, crie condições para que todos possam se colocar. Não tenha medo de silenciar vozes dominantes.



ANTES



DURANTE



DEPOIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO

CUIDE DO TEMPO

Reserve tempo para toda a programação do evento e organize de forma coerente com o tamanho de cada atividade. Deixe um tempo de reserva para possíveis atrasos. Inclua também momento de reflexão ao final de cada atividade para as pessoas conversarem.

GARANTA O REGISTRO DAS ATIVIDADES

Independente de quem fará o registro, seja o participante ou um relator, é importante criar as condições para garantir que o registro seja feito. Não importa a plataforma utilizada, pode ser feito em texto, post its digitais ou até mesmo com facilitação gráfica.

REFLITA SOBRE O ENCONTRO

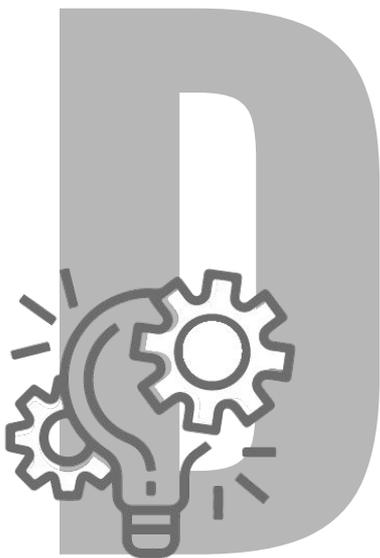
Resgate os objetivos e a programação do dia, compare os resultados e reflita sobre o que aconteceu, enfatizando os pontos mais relevantes e os principais aprendizados. Se der tempo, convide os participantes a registrarem os pontos mais relevantes do dia.

AVALIE EM TEMPO REAL

Uma excelente forma de mapear a percepção dos participantes sobre o evento, é realizar uma avaliação em tempo real. Ao final da oficina, coloque perguntas no chat ou utilize ferramentas como o Google Form ou o Mentimeter, que podem ser enviadas por link.

REALIZE O FECHAMENTO

Toda sessão precisa de um bom fechamento. Comunique os próximos passos e agradeça a presença dos participantes. Convide os participantes a abrirem o microfone e se despedirem e coloque uma música para marcar o fechamento.



DEPOIS DO EVENTO



PLANEJE O EVENTO



PREPARE EQUIPE E ENVOLVA O PÚBLICO



CUIDE DOS RECURSOS DIGITAIS



ORQUESTRE A PARTICIPAÇÃO



MANTENHA O ENGAJAMENTO



ANTES



DURANTE



DEPOIS



MANTENHA O ENGAJAMENTO

COMPARTILHE RESULTADOS

Envie os registros da oficina para os participantes imediatamente após o evento. Caso tenha feito sessão de avaliação, inclua estas informações no documento.

INTEGRE RESULTADOS

Integre os resultados alcançados em outros documentos. Exporte murais, faça capturas de tela e download de documentos para incluir em suas apresentações finais.

INFORME OS PARTICIPANTES

Envie mensagens ou faça uma ligação curta para os participantes a fim de compartilhar desdobramentos e confirmar próximos passos. Reflita com os participantes sobre o evento e verifique o progresso.

REALIZE AVALIAÇÃO

Se, por algum motivo, não tiver feito avaliação do evento, encontre uma forma de realizar logo depois que ele encerrar. Esta avaliação pode ser feita por algum tipo de formulário digital com envio de link por e-mail, whatsapp ou algum outro canal de comunicação.

REFINE PARA OS PRÓXIMOS

Reflita sobre os retornos e analise os aprendizados para a elaboração dos próximos eventos. Melhore os pontos fracos e potencialize os pontos positivos. Desta forma cada evento pode ter mais sucesso do que seu anterior.

O QUE PODE DAR
ERRADO?

O QUE PODE DAR ERRADO?

Não temos como garantir que tudo sairá conforme o planejado. Elegemos algumas possibilidades do que pode dar errado e sugerimos possibilidades.

TEMPO ESTOURANDO

- Bloqueie os exercícios que não estão acontecendo no momento.
- Diminua o tempo de uma atividade ou retire-a completamente
- Diminua o tempo de fala e apresentação de resultados de atividade

PESSOAS DISTRAIDAS

- Faça uma atividade energizadora
- Faça questões abertas
- Entenda a razão de não estarem engajados
- São estas as pessoas que deveriam estar na oficina?

PROBLEMAS TECNOLÓGICOS

- É um problema que está acontecendo com todos?
- Você pode mudar a atividade para grupo e ter apenas um usando o software?
- Mude a ordem da atividade se for possível

PESSOAS ENTEDIADAS

- Entenda se é possível passar tarefas em grupo ou específicas
- Se for algo grave, faça um intervalo

PROBLEMAS NA REDE

- Apresente melhores práticas de conexão para os participantes antes da oficina
- Se todos estão com problema: é possível remarcar a oficina?
- Se apenas alguns: é possível tocar a oficina sem aqueles que ficaram de fora?

DÚVIDAS NAS ATIVIDADES

- Se todos têm dúvidas, repita a explicação
- Se é uma pessoa ou um pequeno grupo isole-os e repasse as instruções
- Deixe um participante ajudar outro que precise de mais esclarecimentos

ALGUMAS REFERÊNCIAS

Para a elaboração deste GUIA, nos inspiramos em algumas publicações.

GUIAS

- **MURAL**
The definitive guide to facilitate Remote Workshops
- **AHO - The Art of Hosting**
A guide to hosting and harvesting meaningful conversation in virtual spaces.
- **SESSION LAB**
A guide to facilitating remote workshops and virtual meetings
- **THE REMOTE COACHES**
The remote facilitator's pocket guide

FERRAMENTAS

- **HYPERISLAND**
Remote Toolbox: Solo + Team Online Collaboration
- **ESTILINGUE**
Remote 101. Remoto, mas e agora?
- **NN/G - Nilson Norman Group**
Tools for Remote UX Workshops

ARTIGOS

- **IFTF - Institute for the Future**
Online collaboration tools and practices you can use today
- **MURAL**
6 Ways to Facilitate Meaningful Online Meetings
- **MIRO**
Making Design Sprints work for remote teams
- **IDEO**
Influencing Across Distance: 3 Strategies for Impact
- **INTERACTION ASSOCIATES**
20 Simple Ways to Improve Virtual Meetings

INSTRUTORES E AUTORES

FACILITAÇÃO REMOTA

Karina Canêdo

Head of Strategy @Glimpse @Estilingue

É Designer de Serviço (EISE e CIID), Designer de Futuro (IFFF), UX Designer Management (Nilsen Norman Group) e Antropóloga (UNB). Lidera equipes e projetos; facilita oficinas; realiza palestras, workshops e design sprints; e apoia equipes para a competitividade dos negócios: Strategic Thinking, Design Thinking, Customer-Driven Innovation, Employee Experience, Future Design.

Fundadora da Glimpse e Sócia da GIG.

 **GIG** @ Estilingue

Valdir Canado

Head of Design @Glimpse @Estilingue

Especialista em Human-centered Design, Design Sprint e UX. Trabalha de maneira remota desde 2009. É mentor de Startups na Campus Party, Cotidiano Aceleradora, SEBRAE e ACE. Criador do programa de 'aceleração orientada a design' AMP@VENTURES que está na sua terceira edição na Logo Aceleradora de Startups.

Sócio da Glimpse. É fundador da GIG e da Estilingue Company.

 **GIG** @ Estilingue

GUIA

FACILITAÇÃO REMOTA

Este material foi elaborado pelos facilitadores Karina Canêdo e Valdir Canado e ajustado para o curso Facilitação remota para projetos de construção colaborativa, promovido pela Coordenação Geral de Serviços de Transformação Governamental, da Diretoria de Inovação da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em maio e julho de 2020.

Revisão:

Amanda Machado

Marcy Figueiredo

GUIA

FACILITAÇÃO REMOTA

