

# Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados

## Design Etnográfico ESMPU

Este infográfico faz parte de uma iniciativa pioneira no Ministério Público, de investigação utilizando a abordagem do design etnográfico. Essa ação visa conhecer com profundidade os docentes e discentes da Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU), bem como suas necessidades, frustrações e anseios, e, a partir dessas informações, ter insumos para aperfeiçoar seus serviços.

Esta exploração está sendo conduzida pela empresa Catálise Social, contratada para esta finalidade, em parceria com uma equipe multidisciplinar de servidores da própria Escola.

Ela teve início em agosto de 2021 e está prevista para ser finalizada em dezembro do mesmo ano. Ao longo desse período, os conhecimentos adquiridos e sistematizados serão consolidados em diferentes produtos. E o primeiro deles é o Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados, um infográfico que é resultado de horas de colaboração entre experts da Escola e da Catálise. Ele foi produzido utilizando insumos obtidos em dois encontros distintos, a saber: Oficina de Mapeamento de Problemas e Oficina de Atores.

Esperamos que você desfrute da leitura!

Feedbacks são bem-vindos! Para compartilhar suas percepções, basta escrever para [inova@escola.mpu.mp.br](mailto:inova@escola.mpu.mp.br).



# Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados

Este mapa sintetiza os problemas e atores mapeados no Projeto de Design Etnográfico da Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU). Antes de apresentar os desafios, é importante trazer o contexto que faz com que eles existam, traduzido em suas causas.

## Contexto

Realizada pela Procuradoria Geral da República, a indicação para cargos de alta liderança na ESMPU se beneficiaria do estabelecimento de diretrizes orientadas à vocação e experiência na área de educação.

O requisito institucional para a indicação dos cargos estratégicos da ESMPU é ser membro do Ministério Público. Entretanto, observa-se que critérios que privilegiassem envolvimento com desenvolvimento de pessoas, conhecimento de capacitação e atualização de adultos (andragogia) e gestão de pessoas voltada para alto desempenho poderiam fortalecer a atuação institucional da Escola.

Além disso, não raro não há dedicação exclusiva da alta liderança, o que, por vezes, pode dificultar a aproximação e o alinhamento entre as frentes operacional e estratégica.

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é um documento criado pelo corpo estratégico para estabelecer as metas da ESMPU para 4 anos. Mas as trocas frequentes nos quadros de liderança dificultam a compreensão do conteúdo e de sua relevância. Prioridades são alteradas e o PDI perde sua função primordial de orientador para o longo prazo.

Essa circunstância, somada ao desconhecimento da capacidade organizacional da Escola, gera proposição de soluções pouco alinhadas com a realidade tática das equipes internas.

Além disso, a gestão do conhecimento e das informações da ESMPU deixa a desejar.

Os fatores citados acentuam a inconsistência de alguns processos internos, em especial os menos estruturados. Por sua vez, as mudanças pouco planejadas nesses processos acabam por gerar sobrecarga organizacional.

## Problemas

Os problemas podem ser identificados a partir dos respectivos ícones.

As equipes da ESMPU não conhecem seus usuários, sejam eles discentes ou docentes, em profundidade.

As atividades da Escola, em consequência, são pensadas e elaboradas com diretrizes não centradas nos usuários.

A estruturação e sistematização das informações dos usuários da Escola é insuficiente e pulverizada em diferentes sistemas.

## As consequências geradas pelos problemas mapeados na escola vão de excesso de trabalho manual a ausência de processos baseados em evidências, veja todas abaixo

### Excesso de trabalho manual

Processos não automatizados e busca de dados descentralizados geram sobrecarga e baixo engajamento organizacional.

#### Ações para otimização de processos

Projeto Acadêmico Digital: melhorias em sistemas acadêmicos, revisão de processos de trabalho e aperfeiçoamento de sistemas.

Arquitetura de Processos Críticos da ESMPU: ferramenta que identifica e relaciona processos e atividades, além das relações que geram valor para clientes e para os objetivos estratégicos institucionais.

### Volatilidade das ações

Iniciativas da Escola são descontinuadas ou despriorizadas em função das alterações nos cargos de alta liderança e seus reflexos no PDI.

Em 2020, a Escola ganhou novo Regimento Interno, criado para modernizar a instituição e atender ao modelo educacional impactado pela pandemia. Além da criação da Secretaria de Educação, Conhecimento e Inovação (SECIN) e a Secretaria de Comunicação Social (SECOM), processos internos foram estruturados e as áreas acadêmica e de execução se aproximaram.

#### Ruptura da jornada de aprendizagem

Inscrições nas atividades acadêmicas - fev/2020 e jul/2021



apenas **53%** concluíram os cursos e receberam certificação.

Escassez de dados qualitativos ESMPU tem dados dos usuários sobre: origem dos discentes (servidor ou membro do MPU ou pessoa sem vínculo com o MP), ramo do MPU, gênero e região de origem dos servidores.

### Desconhecimento sobre o impacto dos serviços da Escola



Não há conhecimento suficientemente sistematizado e compartilhado para avaliar se uma dada iniciativa teve efetividade ou gerou impacto positivo na vida profissional de seus usuários, sejam eles docentes ou discentes.

Avaliação da satisfação da oferta acadêmica traz pouco aprofundamento sobre experiência dos usuários na Escola

- 4,8 Clareza dos objetivos das atividades acadêmicas
- 4,8 Coerência entre objetivos e conteúdos
- 4,7 Satisfação com o material didático

### Dificuldade na priorização

Descompasso entre as visões estratégica e operacional da Escola provoca dificuldade de priorização das tarefas pelo corpo técnico de servidores, gerando sobrecarga organizacional.

### Demora na certificação docente

Prazos longos para emissão de histórico e certificação de docentes e discentes.

### Ausência de processos baseados em evidências

Como os dados da escola estão pulverizados entre vários sistemas, o que indica baixa estruturação, essas informações acabam não sendo utilizadas para tomada de decisão.

#### Ações para fomento do uso de dados

Estruturação da Área Informacional Primeira estrutura organizacional da ESMPU focada na gestão da informação e do conhecimento.

Projeto de Governança de Dados Realizado no escopo do Programa Estratégico de Transformação Digital, uma das iniciativas de inovação do ESMPU, o projeto visa criar uma visão coesa dos dados acadêmicos para melhorar a acurácia e qualidade de dados, subsidiando a tomada de decisões estratégicas e administrativas.

## Atores

Conheça os usuários da ESMPU, as pessoas que utilizam os serviços da Escola e são fortemente afetadas pelos problemas mapeados. Também são apresentados os atores diretos e indiretos, indivíduos com maior ou menor envolvimento com os problemas elencados.

### Usuários

- Equipe de pesquisa**
  - Pesquisadores que pertencem ao quadro do MP
  - Líder de pesquisa da ESMPU
  - Outros atores da pesquisa, como auxiliares
- Docentes**
  - Curadores
  - Instrutores
  - Tutores
  - Integrantes de banca de avaliação
  - Orientadores pedagógicos
  - Conteudistas
  - Colaboradores da ESMPU
  - Atores de fora da Administração Pública
- Discentes**
  - Público externo de servidores**
    - Servidores dos MPs estaduais
    - Servidores de outros poderes
  - Público interno**
    - Membros do MPU
    - Servidores do MPU
- Usuários da biblioteca**
  - Cidadãos
  - Membros e servidores do MPU

### Atores diretos

- Membros do CONAD**
- Diretor e diretor-adjunto da ESMPU**
- Gestores estratégicos**
- Áreas finalísticas**
  - Chefes de divisões
  - Coordenadores de Ensino
  - Pareceristas
- Áreas meio**
  - Diretoria de Gestão de Dados
  - Secretaria de Tecnologia

### Atores indiretos

- Procurador Geral da República**
- Usuários do Portal da Transparência**
- Áreas de gestão de pessoas dos ramos do MPU**
- Órgãos de controle, fiscalização e conformidade**
  - Tribunal de Contas da União (TCU)
  - Auditoria Interna do Ministério Público Federal (Audin-MPU)
  - Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)