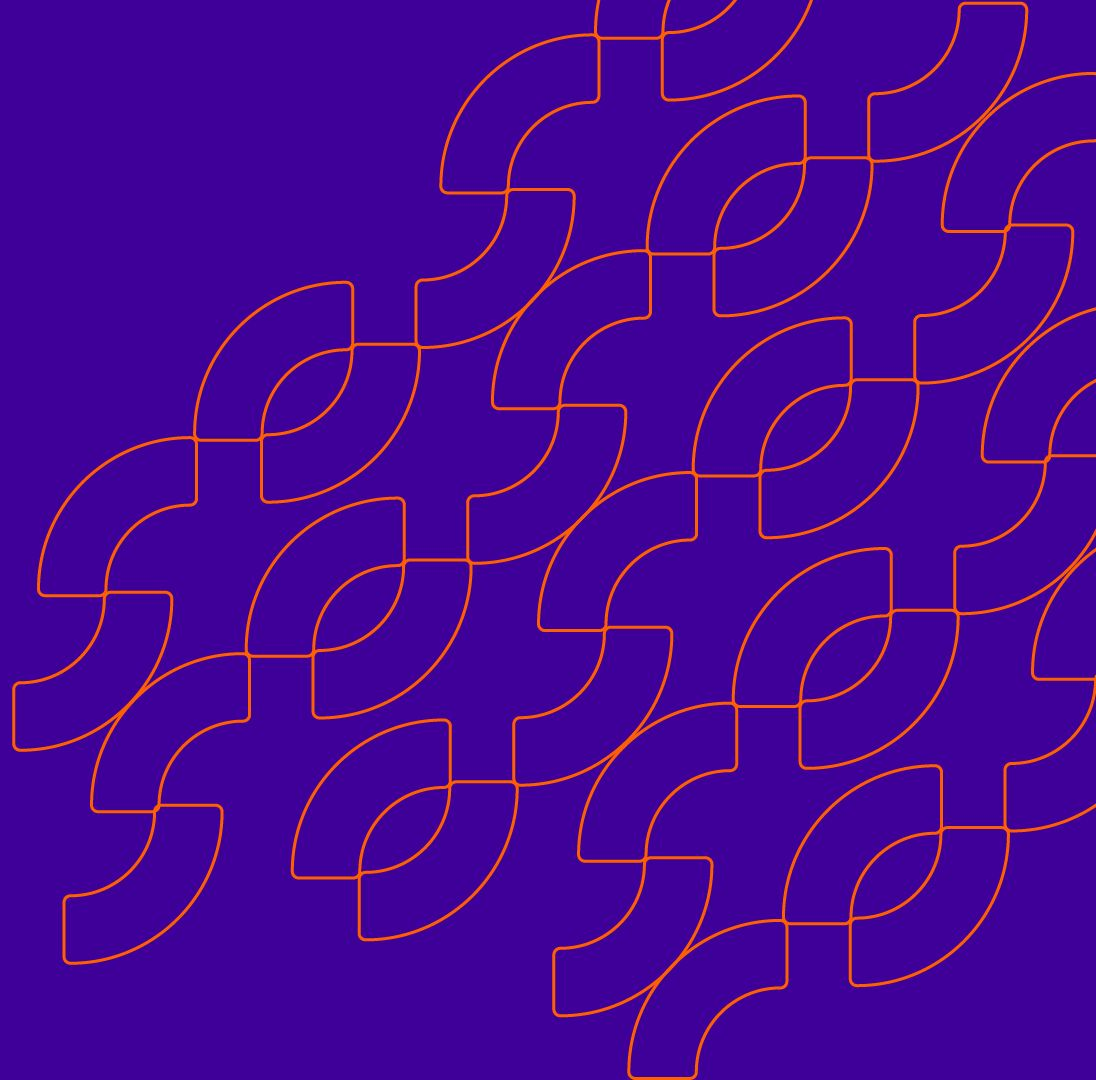


Relatório Sintético

Design Etnográfico



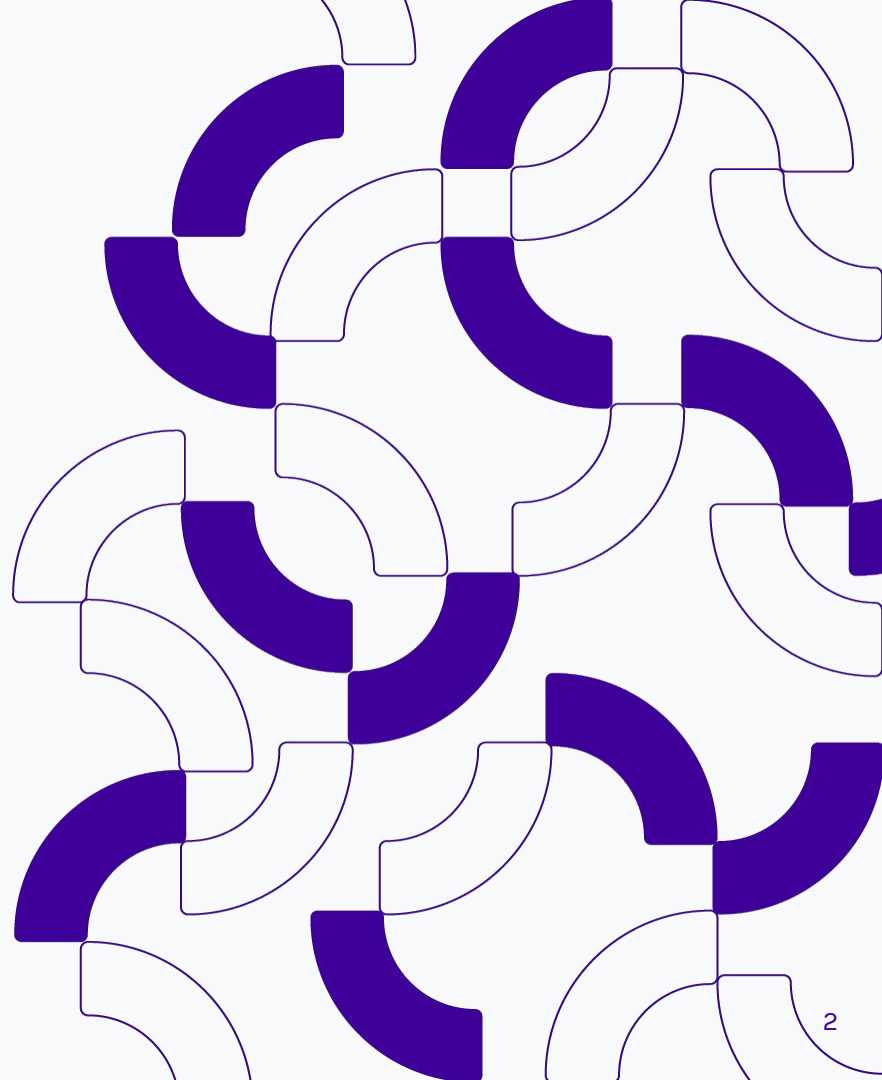
CATÁ
LISE



Índice

Clique nos tópicos abaixo para navegar até a página desejada.

- **Introdução.....3**
- **As etapas.....4**
- **Números do projeto.....5**
- **Escolha da metodologia.....6**
- **Principais aprendizados.....9**
- **Lista de produtos.....16**
- **Conclusão.....48**



Introdução

A exploração de Design Etnográfico foi motivada por uma combinação de fatores e mudanças, internas e intencionais, somadas às externas e imprevisíveis. Além da pandemia de Covid-19, que potencializou a necessidade de transformação digital do próprio negócio da ESMPU, estamos enfrentando modificações nas necessidades dos nossos usuários, que cada vez mais exigem rapidez, relevância e impacto das entregas do setor público. Inovar para atender aos anseios e demandas da sociedade há muito colocou-se como um imperativo que as organizações têm de atender. E essa inovação, antes de tudo, precisa colocar as pessoas no centro.

Diante disso, este estudo inédito e profundo veio suprir uma lacuna sobre as narrativas qualitativas, em que se encontram os desejos e as dores das pessoas a quem servimos. Realizada entre agosto e dezembro de 2021, esta exploração foi dividida em quatro etapas: Diagnóstico Preliminar, Pesquisa de Campo, Ideação e Consolidação dos Resultados. Todas elas foram permeadas por momentos de construção colaborativa e encerradas com um ou mais entregáveis, que consolidaram o que foi discutido e desenvolvido ao longo de cada fase.

Nas próximas páginas serão apresentados, de forma simplificada, todo o processo de trabalho, com os principais números a ele associados, além de aprendizados relevantes e os produtos gerados na conclusão de cada etapa.

Boa leitura!

As etapas



Números do projeto



24

horas em 8
oficinas
colaborativas
com núcleo duro,
expandido ou
atores externos



51

entrevistas com
especialistas,
discentes e
docentes



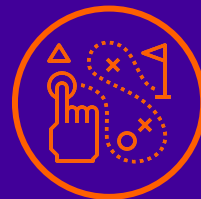
27

insights gerados
a partir do
conhecimento dos
usuários



390

ideias geradas em
colaboração com
discentes,
docentes e atores
externos



12

ideias
priorizadas, cujas
ações foram
planejadas

Escolha da metodologia

A utilização da abordagem de Design Etnográfico parte da premissa de que sempre há espaço para o aprimoramento dos serviços oferecidos por uma determinada instituição. Porém, para que seja possível identificar oportunidades de inovação na extensa gama de atividades oferecidas pela ESMPU, é preciso compreender com profundidade quem são seus usuários, e quais são suas principais dores e sonhos, bem como dar sentido a essas informações. Por isso, o objetivo desta exploração é entender o perfil, as necessidades e as dificuldades dos docentes, discentes e pesquisadores da Escola. Soma-se a esse desafio, o trabalho de identificar quais são os principais problemas que a instituição encontra em suas atividades mais essenciais, bem como as consequências desses desafios - ou seja, em quais formas esses problemas se manifestam. Antes desta investigação, a Escola coletava dados quantitativos, como origem, idade e carreira de seus usuários. Porém, eles não demonstravam ser suficientes para explicar determinados comportamentos, como índice de evasão ou concentração de perfis em determinadas atividades.

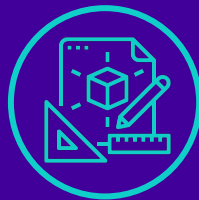
Além disso, os dados quantitativos carecem de narrativas ricas, as quais somente a linguagem natural pode oferecer. Esse conhecimento embasado em evidências das necessidades e anseios dos docentes, discentes e pesquisadores é fundamental para transformar os produtos e serviços da ESMPU, mantendo-a relevante em diferentes contextos, ao longo do tempo. Diante deste cenário, portanto, optou-se pelo uso da metodologia de Design Etnográfico como forma de dar sentido, texturas e narrativas qualitativas aos dados.

Vale observar que esta não é uma metodologia que segue um rigor estatístico. Embora as informações geradas num processo de pesquisa etnográfica possam enriquecer e contextualizar o entendimento de dados qualitativos, seu objetivo não é confirmar ou refutar uma tese, e sim mergulhar nas experiências e vivências do usuário. Assim, enquanto dados qualitativos ajudam a identificar, confirmar ou refutar tendências sobre determinado comportamento em maior escala, o Design Etnográfico permite analisar esse comportamento de forma mais granular, trazendo *insights* e identificando oportunidades de ação.

Design Etnográfico

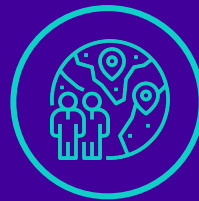
É uma forma de aprender sobre os usuários, suas necessidades e seus contextos, a fim de identificar oportunidades de inovação relacionadas às experiências vividas pelas pessoas afetadas por um produto, serviço ou política pública. Trata-se, essencialmente, de uma metodologia de pesquisa qualitativa que pode ser aplicada em diferentes momentos do ciclo de um serviço, desde seu desenho até a sua implementação ou monitoramento.

Essa metodologia toma emprestado dois termos de áreas diferentes para sua definição:



Design

Processo que combina métodos e ferramentas de várias áreas para criar ou transformar um serviço ou produto.



Etnografia

Metodologia de pesquisa desenvolvida pela antropologia entre o final do século XIX e o início do século XX, que auxilia o pesquisador a imergir numa sociedade para entendê-la profundamente em suas culturas, comportamentos e relações sociais.

Principais aprendizados

Ao longo dos quatro meses dedicados à exploração de Design Etnográfico, inúmeros aprendizados emergiram da Pesquisa de Campo realizada com usuários. Muito conhecimento também foi reunido a partir do trabalho colaborativo conduzido para este estudo, o que se deu com base nas oficinas com atores da ESMPU e nas discussões internas conduzidas no âmbito das equipes. Esses aprendizados foram traduzidos e consolidados em materiais sintéticos, de fácil leitura e amplo potencial de disseminação.

Entende-se, porém, que seis grandes aprendizados permeiam e atravessam esses produtos de diferentes formas, direta ou indiretamente. Aprendizados estes que carregam grande potencial de transformação para a Escola, impactando não somente discentes, docentes e pesquisadores, como também aos servidores conectados a sua estrutura organizacional, responsáveis pelas visões estratégica, tática e operacional da ESMPU. Esses aprendizados foram detalhados nas páginas a seguir e são percepções complementares ao Mapa de *Insights*, produto que condensa as 27 grandes percepções extraídas das conversas com mais de 50 usuários conduzidas no campo.

Principais aprendizados



01.

*Potencial
para
Pesquisa*



02.

*Preparação
Docente*



03.

*Calendarização
Estratégica*



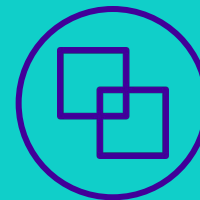
04.

*Formação
Embasada*



05.

*Estratégia
Transversal de
Transparência*



06.

*Integração
entre Áreas
Meio e Fim*

Principais aprendizados



Potencial para Pesquisa

ESMPU demonstra ter um potencial latente de pesquisa que pode transformá-la num *hub* de conhecimento científico dentro do MP. Usuários apontam a estruturação robusta da área e a formação em metodologia científica como pontos de relevância para catalisar essa transformação.

Exemplos de falas dos entrevistados

“Eu acho que é fundamental [que se tenha uma área de pesquisa], mas tem que ser uma pesquisa aplicada à realidade ministerial. A gente ia colocar câmaras e linhas de pesquisa e uma das coisas que a gente discute é que fosse uma pesquisa aplicada, e não puramente acadêmica”.

“Eu gostaria que a Escola tivesse um curso para ensinar como a gente faria pesquisa, eu até tenho ideias mas eu não tenho bagagem metodológica”.

Principais aprendizados



Preparação Docente

Há espaço e demanda dos usuários para fomento da modernização das metodologias de ensino aplicadas no âmbito da ESMPU. Esse movimento deve ser acompanhado pela preparação e formação dos docentes, de forma que se estabeleça um determinado padrão de ensino.

Exemplos de falas dos entrevistados

“O último curso do manifesto pela inovação foi disruptivo. Eu nunca tinha feito nada nesse sentido. Eu sempre tinha feito cursos com metodologia convencional. Foi muito participativo, e eu nunca tinha participado de um treinamento assim onde que pudesse falar e compartilhar ideias”.

“Às vezes o professor é top na área de conhecimento, mas não é top na área metodológica. E ele não vai implementar uma coisa que ele não está acostumado a fazer na frente dos membros, que são colegas”.

Principais aprendizados



Calendarização Estratégica

Realizar um diagnóstico das temáticas de atividades acadêmicas demandadas por discentes e distribuir os cursos ao longo do ano de forma estratégica pode beneficiar usuários e servidores da ESMPU. Assim, é possível promover uma boa experiência aos discentes, ao passo que se favorece a melhoria do clima organizacional na Escola.

Exemplos de falas dos entrevistados

“Tem que ter um estudo para saber as demandas e quantidade de pessoas de cada área”.

“O sonho grande é que as capacitações da escola seriam extremamente diferenciadas. As pessoas iriam clicar no F5 na página pra ver qual vai ser a próxima capacitação da escola”.

Principais aprendizados

Há oportunidade para a concepção de uma estratégia de formação embasada, que leve em consideração competências-chave a serem desenvolvidas por discentes das áreas jurídicas e não-jurídicas.



**Formação
Embasada**



Exemplo de fala dos entrevistados

“Desejo que a escola seja um instrumento de formação qualificada de todos os promotores, mas de uma forma permanente: desde o ingresso até o final”.

Principais aprendizados



Estratégia Transversal de Transparência

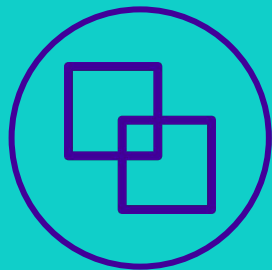
Amplificar a clareza sobre processos e informações da ESMPU que tenham impacto direto nos usuários pode promover a confiança, a proximidade e o reconhecimento direto da Escola por discentes e docentes. Critérios para seleção de docentes, formação da grade de atividades acadêmicas e planejamento participativo são alguns dos processos que poderiam ser beneficiados por uma estratégia transversal de transparência.

Exemplos de falas dos entrevistados

“Quando você não é selecionado, você não recebe o e-mail. Se eu não receber nenhum e-mail nesse dia, eu entro pra ver se não estou na fila de espera. Seria uma coisa legal receber um feedback agradecendo pela inscrição”.

“A ESMPU fazia editais para receberem propostas de atividades a serem realizadas durante o ano. Não havia nenhuma análise crítica em cima das propostas recebidas”.

Principais aprendizados



Integração entre Áreas Meio e Fim

Há potencial para que a ESMPU se torne o espaço dialógico capaz de promover a aproximação entre servidores e membros, e a consequente integração das áreas meio e fim. Fortalecer a troca de conhecimentos entre esses entes pode gerar impacto também na qualidade do trabalho realizado dentro das áreas finalísticas do MPU, já que há uma percepção de que, quando se investe na área meio, há uma melhora no trabalho da área fim.

Exemplos de falas dos entrevistados

“A integração entre membros e servidores é importante porque a gente trabalha juntos, eles precisam participar dessa discussão conjuntamente para ver quais são as questões e para a valorização do servidor. Temos que nos afastar de ser uma instituição de castas”.

“A Escola escola deveria ser vista com potencial estratégico de permear os 4 Ramos do MPU. Não há outra instituição que consiga fazer isso”.

Lista de produtos por etapa



Lista de produtos

Clique nos títulos abaixo para navegar até a página de cada produto.

- Relatórios
- Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados
- Mapa de *Insights*
- Pesquisa de Mesa
- Plantas-baixas das jornadas dos usuários
- Personas
- Mapa de Ideias Prioritárias
- Plano de Ação para Implementação das Ideias

Relatórios

ETAPA 1 | Diagnóstico Preliminar

O relatório da Etapa 1 é uma documentação dedicada, sobretudo, ao entendimento inicial dos problemas prioritários enfrentados pela ESMPU, com base em percepções dos atores principais do processo e dos dados disponibilizados pela instituição. Além disso, nela está justificada a escolha de metodologia do projeto, e destacada a importância da exploração de Design Etnográfico para a Escola. O documento também detalha a Oficina de Mapeamento de Problemas e a Oficina de Mapeamento de Atores, momentos fundamentais para a construção do principal produto derivado da fase de Diagnóstico Preliminar: O Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados.

ETAPA 3 | Ideação

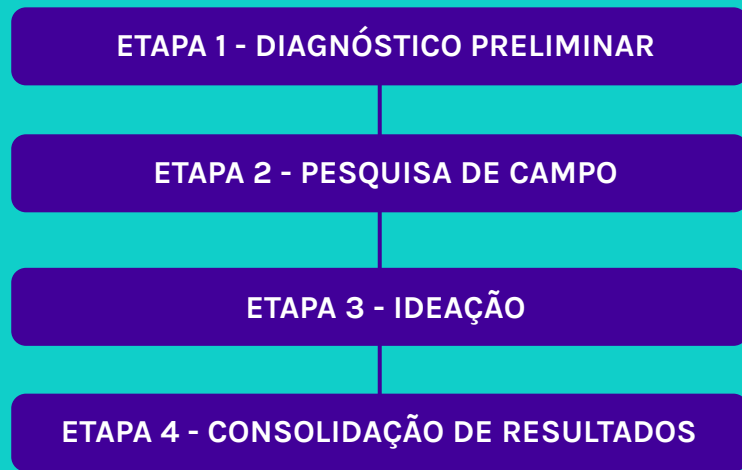
O relatório da Etapa 3 é dedicado ao detalhamento do processo de produção de ideias, também chamado de Ideação, que se deu sobretudo em dois momentos, aprofundados no documento. O primeiro foi a Oficina de Ideação Inicial, caracterizada por um movimento de expansão, no qual foram utilizadas ferramentas de colaboração e de criatividade para favorecer a geração de um grande volume de ideias, independentemente de sua viabilidade ou de entraves que podem surgir na implementação. No segundo, foi realizada a Oficina de Ideação Final, caracterizada por um movimento de focalização, na qual as soluções pensadas são priorizadas, a partir da viabilidade e outros critérios relevantes para o contexto da ESMPU.

ETAPA 2 | Pesquisa de Campo

O relatório da Etapa 2 é dedicado, sobretudo, ao detalhamento da Pesquisa de Campo, em que 51 usuários da Escola foram entrevistados. Nele estão detalhados, por exemplo, os instrumentos utilizados nesta fase da exploração de Design Etnográfico, bem como o número de entrevistados para cada perfil: discente, docente ou ator-chave da ESMPU. A Pesquisa de Mesa, que aponta referências para uso de dados dos usuários, também é descrita no documento. O relatório traz, ainda, uma descrição aprofundada sobre as três oficinas realizadas no âmbito da Etapa 2: Oficina de Preparação para o Campo, Oficina de Mapeamento de Insights e Oficina de Personas.

ETAPA 4 | Consolidação de Resultados

O relatório da Etapa 4 é dedicado ao detalhamento da Consolidação de Resultados, fase que precede o final de uma jornada de inovação, encerrada pela implementação e sustentabilidade das soluções geradas para endereçar um determinado problema. O documento descreve os momentos percorridos para se chegar ao principal objetivo desta etapa: realizar o planejamento das ideias priorizadas. Além disso, destaca os principais passos sugeridos para a implementação das soluções propostas, buscando a sustentabilidade ao longo de todo o processo. Neste relatório é aprofundada a Oficina de Planejamento de Implementação das Ideias, principal subsídio para o desenvolvimento do Plano de Ação.



Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados



O que é?

O Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados é um infográfico que apresenta problemas mapeados pela equipe da ESMPU, assim como o contexto que levou ao surgimento desses desafios, bem como suas consequências. Além disso, o mapa elenca todos os atores envolvidos com os problemas prioritários, categorizados entre usuários, atores indiretos e atores diretos.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Pesquisa Documental.
- Oficina de Mapeamento de Problemas. Diagnóstico inicial dos pontos de dores e problemas da Escola.
- Oficina de Mapeamento de Atores. Definição dos atores envolvidos e relevantes para os problemas identificados.

Os problemas elencados neste produto estão relacionados sobretudo a questões internas da ESMPU, centradas no fato de a Escola conhecer pouco os seus usuários. Por isso, a Pesquisa de Campo explorou principalmente as experiências dessas pessoas em relação ao serviços ofertados. Após essa etapa, houve uma mudança de perspectiva na exploração de Design Etnográfico, que passou a ser focada em novos desafios, mais específicos, vivenciados pelos docentes e discentes, em relação aos serviços oferecidos.

Design Etnográfico ESMPU

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 orientar para o longo prazo.

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

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

Os fatores citados acientam 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.

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.

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

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 da ESMPU o projeto visa criar uma visão coesa dos dados acadêmicos para melhorar a segurança e qualidade de dados, subsidiando a tomada de decisões estratégicas e administrativas.

- 4.8 Clareza dos objetivos das atividades acadêmicas
- 4.8 Coerência entre objetivos e conteúdos
- 4.7 Satisfação com o material didático

Ruptura da jornada de aprendizagem

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



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

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 Administração
Atores de fora da ESMPU
Público
- 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 (Audim-MPU)
Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)



Mapa de Insights



Exemplo de conteúdo deste produto

Veja, nas próximas páginas, amostras do Mapa de Insights.

O que é?

O Mapa de *Insights* é um documento que detalha 27 *insights* elaborados a partir de entrevistas em profundidade, teste de interface e mapeamento de jornadas com 51 discentes, docentes, equipe e atores-chave da ESMPU. Além de trazer uma descrição de cada *insight*, este produto apresenta falas de entrevistados que embasam cada uma das percepções.

O Mapa de *Insights* deriva da Pesquisa de Campo, que é um instrumento potente para encontrar tendências, padrões e informações que passam despercebidas em mensurações quantitativas. Isso porque, ao entender as histórias das pessoas, conseguimos dar contexto a esses dados, gerando *insights* - observações claras, novas e repentinas sobre problemas ou questões complicadas. Mais do que descobertas, *insights* são mudanças de percepção a partir de um conhecimento mais aprofundado, gerando oportunidades para inovação em desafios de todas as ordens.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Oficina de Preparação para o Campo.
Levantamento das perguntas para os instrumentos de pesquisa.
- Pesquisa de Campo.
- Oficina de Mapeamento de Insights.
Sistematização dos achados do campo.

b. Processo de proposição de cursos

Macro insight:

Discentes deixam de propor cursos diante da falta de clareza sobre temáticas esperadas pela Escola e da necessidade de elaboração da proposta pedagógica.

Descrição:

Usuários têm a percepção de que o processo de proposição de cursos exige muitas informações para um momento inicial, e que os temas esperados pela ESMPU também não são claros. Além de se sentirem inseguros sobre as expectativas da Escola para a proposta pedagógica, não têm tempo para elaborá-la. Existe espaço para um processo de proposição de cursos mais colaborativo, que abarque diálogo com a ESMPU, e com faseamento claro, que permita ao discente se planejar e organizar para a proposição de atividades acadêmicas. Assim, seria possível que a Escola verificasse a aderência do curso com as temáticas trabalhadas, e depois aprofundasse seu conteúdo.

Citações:

"Tentei propor cursos mas não consegui porque a escola é muito careta e vincula capacitações aos objetivos identitários do MP".

"Você fica querendo fazer um TCC para proposta pedagógica, não quero passar vergonha. Quando na verdade não é 80 nem 8. A construção é dialógica".

"Neste novo formato não consegui lançar, quando vejo a chamada não dá tempo [porque pede proposta pedagógica]. Acho que pedem muita

Pesquisa de Mesa

O que é?

A pesquisa de mesa é um documento que investiga referências de uso de dados do usuário. Este produto tem esse recorte, porque os principais problemas levantados pela ESMPU - no Mapa de Problemas, Atores e Conhecimentos Relacionados - estavam relacionados ao pouco conhecimento que a Escola tinha sobre seus usuários.

A Pesquisa de Mesa, portanto, apresenta cases de sucesso a partir de duas abordagens para análise de dados: o *Big Data* - área do conhecimento que estuda como analisar e conseguir informações a partir de um conjunto grande de dados - e também o *Thick Data* - dados densos, em tradução livre, que são tipos de dados qualitativos que permitem um conhecimento mais aprofundado do contexto experienciado por uma ou mais pessoas.

O uso e análise de dados de forma eficiente e estratégica depende de como é feito o processo de coleta de informações: deve levar as pessoas em consideração, já que suas emoções e histórias são importantes; e ter um olhar analítico, buscando utilizar essas informações a seu favor para inovar, resolver e aprimorar soluções ou entender melhor os desafios de uma organização.



Veja, nas próximas páginas, amostras da Pesquisa de Mesa.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Pesquisa Documental.

Uso de dados do usuário: Cases de sucesso utilizando Big Data e Thick Data.

Big Data é a área do conhecimento que estuda como analisar e conseguir informações a partir de um conjunto grande de dados. Com um mundo cada vez mais tecnológico, o big data é fundamental para auxiliar as organizações no acompanhamento da jornada de seus consumidores e clientes e gerar insights.

O Thick Data, ou dados densos em tradução livre, são tipos de dados qualitativos que permitem um conhecimento mais aprofundado do contexto experienciado por uma ou mais pessoas. Frutos de um trabalho de pesquisa a partir do uso de técnicas e ferramentas das ciências sociais, como a etnografia, estes dados são obtidos a partir de uma escala reduzida da amostra. Em uma visão micro, tendem a estar mais próximos da realidade ao tratar de experiências, sentimentos e emoções humanas.

O uso e análise de dados de forma eficiente e estratégica depende de como é feito o processo: deve levar as pessoas em consideração, já que suas emoções e histórias são importantes, e ter um olhar analítico, buscando utilizar essas informações a seu favor para inovar, resolver e aprimorar soluções ou entender melhor os desafios de uma organização..

Fontes: [Artigo do Blog Wittel](#) e [Artigo da Tricia Wang em Medium.com](#)

7. Nuggets do QuintoAndar Design

Ponto de atenção: A equipe de Design de Produtos do QuintoAndar encontrou problemas na forma com que as pesquisas da empresa são registradas e compartilhadas. O conhecimento é descentralizado, já que muitas vezes as pesquisas são colocadas em apresentações e relatórios de difícil acesso e fácil esquecimento. Além disso, as pesquisas ficam sob domínio único dos pesquisadores, os dados pesquisados e resultados obtidos ficam armazenados na equipe, sem um repositório centralizado. Áreas diferentes criam pesquisas semelhantes e não há uma comunicação e um compartilhamento entre elas, mesmo que possuam os mesmos usuários.

Resolução: Para democratizar o aprendizado das pesquisas, o QuintoAndar passou a utilizar Atomic Research, que consiste em fazer uma quebra dos resultados obtidos na pesquisa, dividi-los em pequenos átomos de pesquisa. Os chamados de *nuggets*, frases pequenas e objetivas, são importantes para entender o que a pessoa deseja e, com isso, gerar hipóteses e *insights*. A abordagem propõe que, no lugar de relatórios, sejam criadas coleções de *nuggets* que são abastecidas na constância em que novas pesquisas são feitas. Ou seja, uma fonte que centraliza o conhecimento e pode ser acessada e consultada a qualquer momento por qualquer pessoa da empresa.

Impacto: Foi realizada uma divisão dos *nuggets* na plataforma como uma fala de usuário em suas próprias palavras, por exemplo: "Eu precisava de um apartamento com três quartos, que fosse mobiliado, arejado e perto do metrô. Foi assim que eu fui pesquisando." (*nugget* fictício de um inquilino). Essa estratégia facilitou o acesso aos resultados de pesquisa, na forma "self service". Com isso, é possível reutilizar e comparar pesquisas que vão sendo realizadas, encontrar padrões nos resultados de pesquisas diferentes ao filtrar e analisar os *nuggets*, além de escalar falas dos usuários para a direção da empresa, fazendo com que as decisões tomadas sejam baseadas em evidências diretas dos clientes.

Fonte: [Artigo do Studio QuintoAndar em Medium.com](#)

Exemplo de conteúdo deste produto. Apesar de ser oriundo do setor privado, o case se assemelha aos desafios encontrados no setor público, de forma geral - e na ESMPU, em particular.



Usuários			
Lista de usuários ▾			
Nome	Tipo de usuário	Idade	Descrição
Belatriz Lestrage	Sonserina	80	Comensal da morte e bff do trevosos
Cedrico Digory	Lufa-Lufa	17	Ex-bruxo, ex-vampiro, atual-homem-morcego
Cho Chang	Corvinal	17	Popular, melhor jogadora de quadribol
Draco Malfoy	Sonserina	17	Menino chato do rolê
Harry Potter	Grifinória	17	Drama boy
Hermione Granger	Grifinória	17	Nerd do rolê, dona da magia
Luna Lovegood	Corvinal	17	Fora da casinha, porém legal
Ronald Weasley	Grifinória	17	Tem 6 irmãos e é meio lento
Severo Snape	Sonserina	80	Melhor pior pessoa

Plantas-baixas das jornadas dos usuários



Veja, nas próximas páginas, amostras das plantas-baixas das jornadas dos usuários para docentes e discentes.

O que é?

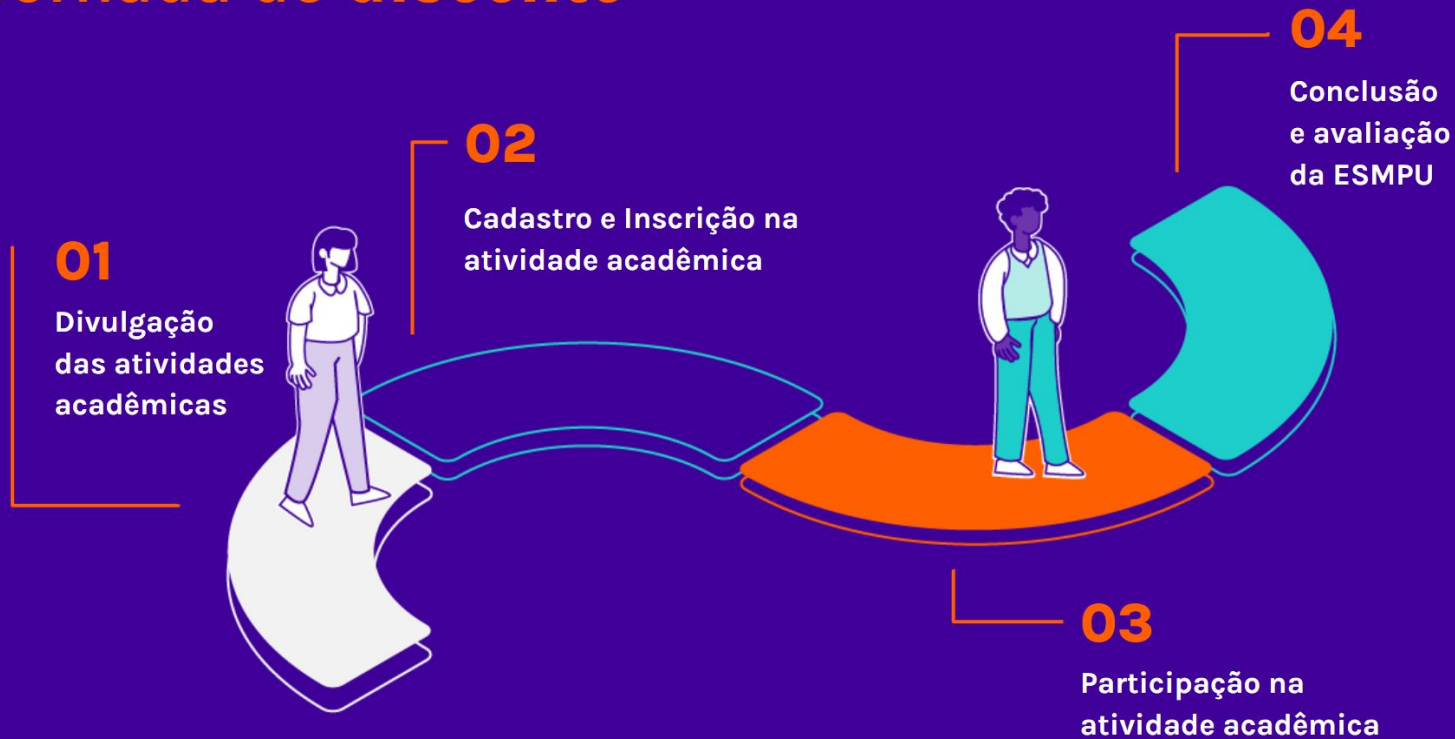
As plantas-baixas das jornadas dos usuários são instrumentos que buscam sintetizar o passo a passo percorrido por quem se relaciona com serviços oferecidos pela ESMPU. Este documento traz representações das experiências chave vivenciadas por discentes e docentes na Escola, com a finalidade de identificar oportunidades de melhorias, detectar a influência de ações de bastidores na jornada dos usuários e determinar os pontos de contato com maior impacto nas experiências dos usuários.

É importante mencionar que este documento foi criado com o propósito de ser um documento vivo. Portanto, é recomendada sua constante consulta e ajuste pelas equipes da Escola, de acordo com a evolução e desenvolvimento dos serviços hoje oferecidos.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Pesquisa de Campo.
- Oficina de Mapeamento de Insights.
Sistematização dos achados do campo.

Jornada do discente





1. Divulgação das atividades acadêmicas

[+ ver detalhes](#)

Jornada do usuário



linha de interação

Ações de palco



linha de visibilidade

Ações de bastidores



Discente recebe divulgação das atividades acadêmicas por e-mail.

Se interessa pela atividade acadêmica.

Acessa o site da ESMPU.

próxima etapa

Elaboração da newsletter para divulgação dos cursos junto aos ramos do MPU e ao CNMP.

Cadastro das informações do curso no Sistema ESMPU Digital.

Publicação do edital com informações detalhadas sobre o curso.

Definição da estratégia de divulgação dos cursos.

Definição de cursos com processo seletivo e cursos livres.

Elaboração do edital.

[← visão geral](#)



1. Divulgação das atividades acadêmicas

[⏪ voltar](#)

DESCRIÇÃO

A divulgação das atividades acadêmicas é a primeira etapa da jornada dos discentes na ESMPU. Para que um usuário se interesse por um curso, por exemplo, é fundamental que primeiro esse conteúdo chegue a ele por meio do **canal ideal**. Diante da disponibilidade restrita do público-alvo, sobretudo no que concerne membros do MPU, é importante apresentar informações-chave da atividade de forma objetiva e clara, prezando por dados valiosos para os discentes, como o **docente responsável** e a **carga horária exigida**, dois gatilhos para geração de uma potencial inscrição.

O uso de outras plataformas de comunicação, como WhatsApp, se mostra como um caminho complementar para disseminação das atividades acadêmicas. Soma-se a esse esforço o potencial de mobilização de membros em cargos de liderança para disseminação das ações da ESMPU em ações de marketing direto.

DICAS

- O desenvolvimento de um branding que explicita com clareza quais são os diferenciais da ESMPU pode ajudar na criação de uma rede que servidores e membros vejam valor em fazer parte, impactando na divulgação orgânica dos cursos.
- Um site que priorize as atividades acadêmicas pode atrair, também, membros da sociedade civil de fora do MPU.

PONTOS DE ATENÇÃO

- O e-mail é o canal mais usado por discentes para saber de atividades da ESMPU, mas também é a plataforma que concentra suas demandas profissionais, fazendo com que as divulgações de cursos novos se percam.
- Nem todos os cursos são divulgados na intranet dos ramos, dificultando a mobilização de alguns discentes.



1 Convite e análise do projeto pedagógico

DESCRIÇÃO

A jornada do docente envolve a análise e a aprovação do projeto pedagógico do docente, que é enviado para a EBP e analisado pelo tutor. O processo envolve a análise do projeto pedagógico do docente, que é enviado para a EBP e analisado pelo tutor. O processo envolve a análise do projeto pedagógico do docente, que é enviado para a EBP e analisado pelo tutor.

DICAS

- Se o projeto pedagógico do docente não for aprovado, o docente deve revisar o projeto pedagógico e enviar novamente para a EBP.

PONTOS DE ATENÇÃO

- O projeto pedagógico do docente deve ser enviado para a EBP antes de ser enviado para a EBP.

2 Cadastro e contratação

DESCRIÇÃO

O processo de cadastro e contratação envolve o envio do projeto pedagógico do docente para a EBP e a análise pelo tutor. O processo envolve o envio do projeto pedagógico do docente para a EBP e a análise pelo tutor.

DICAS

- Se o projeto pedagógico do docente não for aprovado, o docente deve revisar o projeto pedagógico e enviar novamente para a EBP.

PONTOS DE ATENÇÃO

- O projeto pedagógico do docente deve ser enviado para a EBP antes de ser enviado para a EBP.



3 Desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica

DESCRIÇÃO

O processo de desenvolvimento do conteúdo de atividade acadêmica envolve o envio do conteúdo de atividade acadêmica do docente para a EBP e a análise pelo tutor. O processo envolve o envio do conteúdo de atividade acadêmica do docente para a EBP e a análise pelo tutor.

DICAS

- Se o conteúdo de atividade acadêmica do docente não for aprovado, o docente deve revisar o conteúdo de atividade acadêmica e enviar novamente para a EBP.

PONTOS DE ATENÇÃO

- O conteúdo de atividade acadêmica do docente deve ser enviado para a EBP antes de ser enviado para a EBP.

Personas

O que é?

Personas são sínteses do público-alvo baseadas em padrões de grupo. Essas representações buscam traduzir as principais dores, sonhos e necessidades das pessoas que utilizam determinado serviço, bem como possibilitar a compreensão do comportamento desses usuários.

As informações primárias que originaram a criação dessas personas foram as próprias falas de mais de 50 discentes e docentes da ESMPU entrevistados durante a fase de pesquisa de campo. Essa etapa precedeu a Oficina Colaborativa de Definição de Personas, na qual as citações e observações do Campo subsidiaram a criação de cinco arquétipos de usuários dos serviços da ESMPU.

Para a estruturação dessas personas, buscou-se um olhar alternativo às categorias de servidores e membros do Ministério Público da União, amplamente mencionadas durante a pesquisa de campo. Essa exploração evidenciou que, por trás dessa dicotomia, residem importantes pontos de atenção da ESMPU. O olhar pela lente de outras personas, portanto, pode trazer novas perspectivas sobre os desafios da Escola.



Veja, nas próximas páginas, amostras das Personas.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Pesquisa de Campo.
- Oficina de Personas.

Elaboração das personas (personagens) representativos dos públicos de usuários da Escola.

PERSONA 1

Discente da Área Jurídica

BREVE HISTÓRIA

"Meu pai é magistrado e minha mãe é professora universitária, por isso, desde a infância me estimularam a priorizar os estudos. Passei no vestibular de direito da Universidade de Brasília aos 16 anos e em meu primeiro concurso antes mesmo da graduação, o que me levou a estabelecer metas ambiciosas para minha vida profissional e acadêmica. Sempre vivi em centros urbanos, por isso topei me mudar para São Paulo ao me tornar servidora na Procuradoria da República do Estado. Já fui orientadora pedagógica da ESMPU em um seminário pontual, mas agora quero focar em minhas atividades como discente de docentes renomados, que possam me apoiar no desenvolvimento de minha carreira e no alcance de posições profissionais e acadêmicas de destaque".

CARACTERÍSTICAS

Maria Fernanda é uma mulher branca de 36 anos, de classe média alta, que trabalha como analista processual da Procuradoria da República em São Paulo. Nascida e residente na região sudeste, é casada, num relacionamento homoafetivo, e mãe de um filho com 4 anos de idade.

O QUE FAZ? | Atividades do dia-a-dia relacionadas com os problemas da ESMPU

- Seu dia-a-dia de trabalho é dominado pela leitura de artigos, sentenças e julgamentos.

SONHOS | Sucesso no longo prazo

- Passar em um concurso para membro do Ministério Público da União.
- Cursar um mestrado ou doutorado no exterior, no Reino Unido ou na Austrália.

OBJETIVOS | Sucesso no curto prazo

- Conquistar cargo mais elevado na instituição, como forma de reconhecimento por seu trabalho.
- Conquistar títulos acadêmicos para ser alçada a uma posição a uma posição de destaque.



Maria Fernanda
Greta Bittencourt

DORES | Medos e obstáculos vivenciados pela persona

- Não ser devidamente reconhecida por seu trabalho na Procuradoria da República em São Paulo.
- Não conseguir chegar ao status profissional e acadêmico almejados.
- Sofrer preconceito por sua orientação sexual.
- Ter suas conquistas pessoais associadas a sua boa aparência e ao seu gênero.

RAZÃO PRA ENGAJAR | Fatores que levariam a persona a se interessar pelas atividades da ESMPU

- Possibilidade de postar fotos e conteúdos com o docente em redes sociais e profissionais, como LinkedIn.

NEGÓCIO FECHADO | Diferenciais em que a persona vê valor para uma atividade na ESMPU

- Docente de renome coordenando atividade, bem conectado no mundo acadêmico, que possa contribuir com cartas de recomendação para seu mestrado no futuro, por exemplo.
- Potencial de desenvolvimento de seu networking.

INEGOCIÁVEIS | Questões que a fariam desistir de uma atividade na ESMPU

- Desistência ou substituição do docente que a levou a escolher o curso.
- Falta de clareza na experiência como usuária, com fatores como desorganização, atrasos e comunicação truncada.

PERSONA 2

Discente de Outras Áreas

BREVE HISTÓRIA

"Mudar o mundo sempre foi o que me moveu. Nascida em uma cidade do interior de Minas Gerais que é ameaçada pelo risco iminente de rompimento de uma barragem de minérios, decidi me graduar em Gestão Ambiental. Já trabalho há 5 anos como servidora de uma área técnica do Ministério Público da União, o que me realiza profissionalmente e permite que eu aprofunde meus estudos em minha área de especialidade. Mas como uma pessoa curiosa, criativa e agora responsável pela gestão de uma equipe, sinto falta de formações que me ajudem a pensar fora da caixa a ser uma boa líder. Preciso ganhar experiência para desenvolver meu time, assim como meus professores me desenvolveram na universidade. Na ESMPU, busco atividades que me deem essa expertise com o uso de metodologias ativas e uma carga horária realista, já que não posso me afastar temporariamente como servidora".

CARACTERÍSTICAS

Jennyfer é uma mulher negra de 35 anos, de classe média, que trabalha como servidora do Ministério Público da União na área técnica relacionada com questões ambientais. Nascida no interior de Minas Gerais, mas hoje moradora de Brasília, é solteira e se identifica como uma pessoa criativa e mente aberta.

O QUE FAZ? | Atividades do dia-a-dia relacionadas com os problemas da ESMPU

- Em seu dia-a-dia de trabalho coleta dados sobre biomas para apoiar procuradores no embasamento de seus trabalhos jurídicos.
- Lidera uma equipe focada em proteção do meio ambiente.

SONHOS | Sucesso no longo prazo

- Mapear todas as áreas de proteção do cerrado.
- Publicar estudos sobre o efeito de queimadas nos biomas.
- Apoiar no estabelecimento de normativas para fiscalização e proteção de biomas.

OBJETIVOS | Sucesso no curto prazo

- Se especializar em técnicas de coleta e ciência de dados. Conseguir liderar e gerir sua equipe de forma efetiva.



Jennyfer Rocha

DORES | Medos e obstáculos vivenciados pela persona

- Com sobrecarga de trabalho, tem receio de desenvolver pareceres técnicos inconsistentes, que possam prejudicar os trabalhos dos membros do Ministério Público.
- Não ter as competências requeridas para ser uma boa líder e gestora de equipe.

RAZÃO PRA ENGAJAR | Fatores que levariam a persona a se interessar pelas atividades da ESMPU

- Possibilidade de desenvolver as pessoas que estão sob sua liderança.
- Obtenção não só de conhecimento teórico, como também prático, que a ajude a tornar sua equipe mais produtiva, aliviando sua carga de trabalho.

NEGÓCIO FECHADO | Diferenciais em que a persona vê valor para uma atividade na ESMPU

- Acesso a um curso prático e que forneça certificado.
- Possibilidade de avançar na carreira e salário a partir da realização da atividade acadêmica.

INEGOCIÁVEIS | Questões que a fariam desistir de uma atividade na ESMPU

- Obrigatoriedade de realizar o curso presencialmente ou em horário de trabalho.
- Atividades acadêmicas com foco na teoria, sem abarcar metodologias práticas.
- Cursos com carga horária extensiva, que não possam ser conciliados com atividades profissionais ou que exijam licença, férias, entre outros.

PERSONA 3

Docente da Área Jurídica

BREVE HISTÓRIA

"Nasci em uma família tradicional e católica no interior de São Paulo, e um dos valores transmitidos por meus pais é que eu poderia fazer o que quisesse, desde que fosse o melhor no que me propusesse a fazer. Por isso, cursei graduação, mestrado e doutorado em direito na Faculdade de Direito do Largo de São Francisco, na capital paulista. Atualmente, em consequência de meu alto nível de instrução, estou perto do que considero o ápice de minha carreira, que seria conquistar o cargo de Procurador Geral da República ou de Ministro do Supremo Tribunal Federal. Atuo esporadicamente como docente da ESMPU, atividade que enxergo como absolutamente relevante para obter o reconhecimento necessário para este desenvolvimento em minha carreira. Apesar de minha agenda bastante limitada, que é gerida por minha secretária, não deixo de programar momentos com a minha família no clube do qual somos sócios ou com meus amigos, com que costumo jogar golfe a cada 15 dias.

CARACTERÍSTICAS

João é um homem branco de 55 anos, de classe média alta, casado e pai de dois filhos. Doutor em Direito e membro do Ministério Público da União, se considera uma pessoa extremamente ambiciosa. Embora nascido em São Paulo, trabalha como docente de uma universidade particular em Brasília há 10 anos.

O QUE FAZ? | Atividades do dia-a-dia relacionadas com os problemas da ESMPU

- Especialista em direito público, leciona alunos da graduação na temática de direito constitucional.
- Como docente da ESMPU, propõe temas jurídicos de interesse do seu grupo, pautado discussões de grande repercussão da atualidade.
- Desenvolvimento de grandes linhas de atividades acadêmicas na Escola.

SONHOS | Sucesso no longo prazo

- Se tornar Procurador Geral da República ou Ministro do Supremo Tribunal Federal.

OBJETIVOS | Sucesso no curto prazo

- Se tornar ministro do Superior Tribunal de Justiça, integrante do
- Conselho Nacional do Ministério Público, do Conselho Nacional de Justiça ou desembargador.



**João Paulo Amorim
de Carvalho**

DORES | Medos e obstáculos vivenciados pela persona

- Por absorver diversas funções paralelamente, tem agenda bastante cheia e tempo restrito, o que exige um grande planejamento prévio para engajamento com atividades acadêmicas síncronas.
- Frustração diante da execução de atividades demasiadamente operacionais, como construção de apresentações para atividades acadêmicas e validações de projetos pedagógicos.
- Dificuldade de transformar ideias teóricas em propostas pedagógicas consistentes.
- Dificuldade com produção de vídeo e áudio da atividade acadêmica.

RAZÃO PRA ENGAJAR | Fatores que levariam a persona a se interessar pelas atividades da ESMPU

- Obtenção de visibilidade, status e projeção perante outros membros do Ministério Público e pares do universo jurídico e acadêmico.

NEGÓCIO FECHADO | Diferenciais em que a persona vê valor para uma atividade na ESMPU

- Pontuação obtida a partir da emissão de certificado de participação como docente, autorizada pelo Ministério Público, para promoção para o cargo de Subprocurador.

INEGOCIÁVEIS | Questões que a fariam desistir de uma atividade na ESMPU

- Atuação de forma pro bono, ou seja, sem o pagamento estipulado pela Escola, interpretado como uma forma de reconhecimento por seu trabalho sólido no universo acadêmico, bem como por suas contribuições para a sociedade civil, enquanto membro do Ministério Público.
- Necessidade de comprovar, mais de uma vez, sua extensa formação acadêmica, para fins de cadastro na ESMPU.

PERSONA 4

Docente de Outra Área

BREVE HISTÓRIA

"Nasci numa família de professores primários de São Luís, capital maranhense, e a principal regra na minha casa era estudar todos os dias, me esforçando para tirar notas que garantissem a manutenção da minha bolsa de estudos na escola particular em que meus pais trabalhavam. Depois de ingressar na universidade pública, meu principal objetivo se tornou passar em um concurso público para ter estabilidade e um bom salário, capaz de trazer conforto aos meus pais e filho. Uma vez servidora do Governo Federal, me especializei na área de gestão de pessoas. Encontrei na docência um caminho para compartilhar minhas experiências e me desenvolver ainda mais. Agora, busco na ESMPU a oportunidade de me consolidar nessa área, me tornando uma referência reconhecida na gestão de recursos humanos no setor público".

CARACTERÍSTICAS

Sandra é uma mulher negra de 37 anos, de classe média, divorciada e mãe de um filho. Maranhense, mora em Brasília há 10 anos devido à sua carreira como servidora pública especialista em gestão de pessoas no Governo Federal.

O QUE FAZ? | Atividades do dia-a-dia relacionadas com os problemas da ESMPU

- Em seu trabalho como especialista em gestão de pessoas, propõe, planeja e executa atividades para melhoria da relação interpessoal e de liderança de equipes no Governo Federal.

Transmite esse conhecimento para discente da Escola, com demonstrações de aplicações práticas focadas na realidade do Ministério Público da União.

SONHOS | Sucesso no longo prazo

- Proporcionar a criação de ambientes de trabalho ou organizações mais humanas.
- Fazer a diferença na melhoria das relações de trabalho nas equipes do Ministério Público

OBJETIVOS | Sucesso no curto prazo

- Ter, em seu próprio ambiente de trabalho, relações de trabalho mais saudáveis.
- Ter interações e trocas de experiência ricas com seus discentes. Profissionalizar e desenvolver sua atuação como docente, a fim de obter mais reconhecimento.



Sandra Regina da Silva

DORES | Medos e obstáculos vivenciados pela persona

- Resistência dos discentes a atividades que poderão trazer mudanças a seus ambientes de trabalho.
- Pouca disposição de alguns discentes e a se engajar com metodologias ativas durante as atividades acadêmicas.
- Falta de reconhecimento das atividades acadêmicas não jurídicas pela comunidade discente.
- Falta de apoio formativo ou de referências de atividades bem sucedidas realizadas por outros docentes de áreas não jurídicas, que possam colaborar para estruturação de suas próprias atividades acadêmicas.

RAZÃO PRA ENGAJAR | Fatores que levariam a persona a se interessar pelas atividades da ESMPU

- Desenvolvimento e melhoria salarial.
- Enriquecimento de seu currículo, com maior reconhecimento enquanto docente.
- Obtenção de visibilidade e criação de conexões na comunidade de docentes da ESMPU e de outras escolas de governo.
- Atendimento rápido da equipe da ESMPU para sanar dúvidas.

NEGÓCIO FECHADO | Diferenciais em que a persona vê valor para uma atividade na ESMPU

- Liberdade para executar a atividade acadêmica no formato que considera o ideal, sem restrições de formato por parte da ESMPU.

INEGOCIÁVEIS | Questões que a fariam desistir de uma atividade na ESMPU

- Necessidade de sacrificar sua vida pessoal para conciliar o cargo como especialista em gestão de pessoas e a atividade docente como docente, simultaneamente.
- Ausência de feedback sobre a atividade acadêmica ministrada.

PERSONA 5

Pesquisador

BREVE HISTÓRIA

"Meu pai é diplomata e minha mãe tradutora. Se conheceram e construíram a vida em Brasília, onde eu nasci. No começo da faculdade, meu sonho era ser procurador de justiça. Mas depois de alguns estágios e interações com professores que tenho como grandes referências, entendi que meu negócio era seguir carreira acadêmica, para pautar e influenciar grandes debates no ecossistema jurídico, e sobretudo no Ministério Público da União. Estou nas últimas etapas da minha pós-graduação, mas já de olho no mestrado. O lugar ideal para eu estabelecer pontes com o MPU é a ESMPU, que poderia me ajudar a elevar minha pesquisa científica ao próximo nível".

CARACTERÍSTICAS

Daniel é um homem branco de 28 anos, de classe média alta, solteiro. Nascido em Brasília, e morador da cidade até hoje, onde está prestes a concluir uma pós-graduação na área jurídica.

O QUE FAZ? | Atividades do dia-a-dia relacionadas com os problemas da ESMPU

- Desenvolve seu trabalho de conclusão de curso da pós-graduação.
- Debate com seus docentes, e sobretudo com seu orientador, sobre possíveis linhas de pesquisa para um futuro mestrado acadêmico.

SONHOS | Sucesso no longo prazo

- Publicar um livro, a fim de trazer sua contribuição ao universo jurídico.
- Participar de seminários ao lado de grandes juristas e outras referências do ecossistema jurídico.

OBJETIVOS | Sucesso no curto prazo

- Realizar um mestrado acadêmico.
- Publicar artigos que possam agregar novas visões a grandes debates da atualidade no universo do Ministério Público da União.



Daniel Amaral

DORES | Medos e obstáculos vivenciados pela persona

- Não ter bagagem metodológica suficiente para propor uma boa linha de pesquisa em seu mestrado acadêmico.
- Dificuldade de estabelecer pontos de convergência entre a pesquisa acadêmica e a realidade.

RAZÃO PRA ENGAJAR | Fatores que levariam a persona a se interessar pelas atividades da ESMPU

- Oferta de uma estrutura técnica multidisciplinar, que ofereça suporte para tradução de textos, design, entre outras atividades de suporte ao desenvolvimento científico.
- Possibilidade de publicação de artigos em periódicos científicos amplamente reconhecidos.
- Possibilidade de realização de pesquisa em convênio com organizações multilaterais ou com universidades de referência em outros estados ou países.

NEGÓCIO FECHADO | Diferenciais em que a persona vê valor para uma atividade na ESMPU

- Oferta de atividades de iniciação científica, que ensinem a potenciais pesquisadores sobre metodologias, e os capacite para a proposição e estruturação de pesquisas robustas.

INEGOCIÁVEIS | Questões que a fariam desistir de uma atividade na ESMPU

- Falta de liberdade de cátedra para condução de pesquisas, tanto no que se refere a temáticas quanto no que se refere a abordagens consideradas ideais pelo pesquisador.

Mapa de Ideias Prioritárias



Veja, nas próximas páginas, amostras do Mapa de Ideias Prioritárias.

O que é?

Um processo de geração de ideias costuma ser iniciado por um movimento de expansão, com a concepção de um grande volume de soluções. Em seguida, se faz necessário um movimento de focalização, a partir da viabilidade e outros critérios relevantes para o contexto de implementação.

O Mapa de Ideias Prioritárias é um documento que busca representar esse processo de forma sintética, disponibilizando à ESMPU uma seleção das soluções que têm maior potencial de impacto para seus discentes e docente.

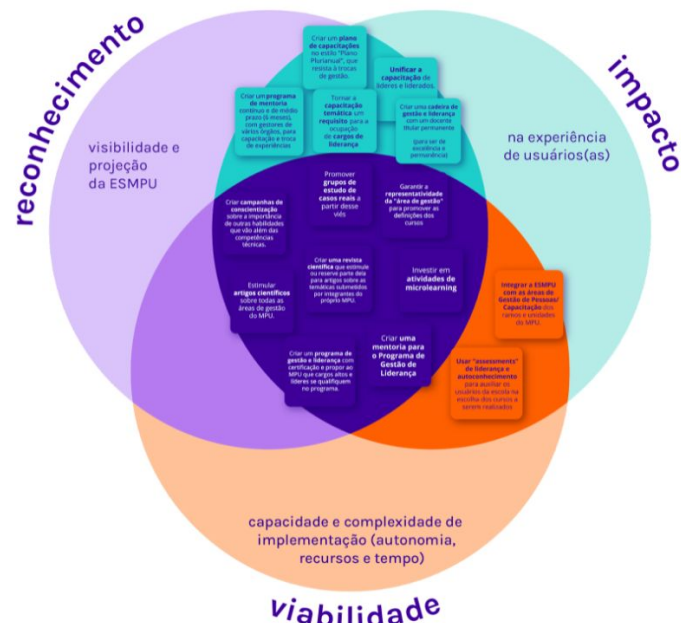
Para tanto, o produto apresenta as principais ideias geradas e selecionadas ao longo da etapa de ideação, bem como um breve aprofundamento das 12 ideias que foram priorizadas pela equipe envolvida na exploração de Design Etnográfico.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Oficina de Ideação Inicial.
Produção de ideias para os desafios encontrados com os usuários.
- Oficina de Ideação Final.
Priorização e aprofundamento das soluções selecionadas.

DIAGRAMA DE VENN

1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não-jurídicas?



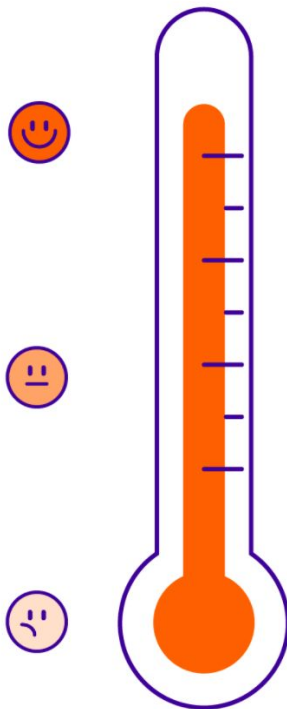
reconhecimento
+ impacto

viabilidade
+ impacto

reconhecimento
+ viabilidade
+ impacto

- Criar um **plano de capacitações** no estilo "Plano Plurianual", que resista à trocas de gestão.
- Criar um **programa de mentoria** contínuo e de médio prazo (6 meses), com gestores de vários órgãos, para capacitação e troca de experiências.
- Tornar a **capacitação temática** um **requisito** para a ocupação de **cargos de liderança**.
- **Unificar a capacitação** de líderes e liderados.
- Criar uma **cadeira de gestão e liderança** com um docente titular permanente (para ser de excelência e permanência).
- **Integrar a ESMPU** com as áreas de **Gestão de Pessoas/Capacitação** dos ramos e unidades do MPU.
- Usar "**assessments**" de **liderança e autoconhecimento** para auxiliar os usuários da escola na escolha dos cursos a serem realizados.
- Criar **campanhas de conscientização** sobre a importância de outras habilidades que vão além das competências técnicas.
- Promover **grupos de estudo de casos reais** a partir desse viés
- Garantir a **representatividade da "área de gestão"** para promover as definições dos cursos.
- Estimular **artigos científicos** sobre todas as áreas de gestão do MPU.
- Criar **uma revista científica** que estimule ou reserve parte dela para artigos sobre as temáticas submetidos por integrantes do próprio MPU.
- Investir em **atividades de microlearning**.
- Criar um **programa de gestão e liderança** com certificação e propor ao MPU que cargos altos e líderes se qualifiquem no programa.
- Criar **uma mentoria para o Programa de Gestão de Liderança**.

TERMÔMETRO DE IDEIAS



Criar uma forma de premiação/recompensa para os docentes que experimentarem novas propostas para o ensino e aprendizagem.



Estimular a produção de artigos científicos sobre todas as áreas de gestão do Ministério Público da União.



Criar um programa periódico de debates com transmissão no youtube, com membros e servidores convidados, promovendo a conexão entre eles.



Fazer intercâmbio entre escolas de governo, por meio de um programa internacional de professores visitantes.



Unificar todos os bancos de talentos da ESMPU (hoje divididos por ramo), para que a Escola otimize e integre todos os dados.



Campanhas para a conscientização de Soft Skills.



Criar uma identidade dos cursos da escola, que possa ser percebida por meio dos materiais produzidos, além do uso de recursos como músicas, vídeos, etc.

(Tendo em vista a diversidade dos docentes).



Promover grupos de estudos de casos reais a partir de vieses comportamentais.



Promover o uso de podcasts temáticos.



Promover atividades lúdicas e fora do contexto laboral.

(Torneios de corrida, futebol, workshop de fabricação de cerveja, clube do livro, etc).



Trilhas de capacitação certificadas pela ESMPU.



Criar cursos em parcerias com as universidades.



Hackathons e Design Sprints para criação de ações de aprendizagem.



Adicional de gratificação escalonado, baseado em trilhas completas, badges virtuais e cursos de formação de docentes.



Permitir que o aluno possa montar uma trilha de aprendizagem e consiga acompanhar automaticamente a abertura de vagas de cursos da sua trilha.



Criar cursos em parcerias com as universidades.



Registrar e deixar pública as principais melhorias e necessidades pedagógicas que apareceram nas avaliações daquele ano.



Criar espaço para um "depósito de ideias aberto", que seja subdividido em áreas temáticas e permita discussões periódicas realizadas por grupos interdisciplinares.



Criação de um Clube do livro.



IDEIA 1 | Cursos livres de alta qualidade.

O QUE É?

Oferecer cursos livres auto-instrucionais de alta qualidade, que sejam de acesso universal, ou seja, que qualquer discente, mesmo de fora do Ministério Público da União, possa acessá-los.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer potencial discente.

QUAIS SÃO OS OBJETIVOS?

- Permitir que o discente inicie o curso a qualquer momento, sem necessidade de passar por um processo seletivo.
- Permitir o consumo da atividade acadêmica de acordo com a disponibilidade do discente, facilitando conciliação com horários de trabalho, por exemplo.
- Garantir uma qualidade mínima de conteúdo e didática, honrando a expectativa dos discentes em relação à excelência das atividades promovidas pela Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU).

RESPONSÁVEIS

- ESMPU.
- Docentes.

Processo de priorização

DIAGRAMA DE VENN

O diagrama de Venn é uma representação gráfica utilizada, principalmente, na "matrícula", para "selecionar" e "reduzir" ideias, com o objetivo de garantir a qualidade da seleção de ideias, evitando a inclusão de ideias que não sejam relevantes para o projeto. O diagrama de Venn é composto por três círculos que se sobrepõem, representando as áreas de atuação de cada uma das partes envolvidas no processo de priorização: a área de atuação da área de atuação, a área de atuação da área de atuação e a área de atuação da área de atuação.

TERMÔMETRO DE IDEIAS

Após a priorização de ideias no diagrama de Venn, as ideias são avaliadas em uma escala de priorização, considerando a importância da ideia, a relevância da ideia e a viabilidade da ideia. A escala de priorização é composta por três níveis: "alta", "média" e "baixa". As ideias com priorização "alta" são aquelas que são consideradas mais importantes e relevantes para o projeto, enquanto as ideias com priorização "média" e "baixa" são aquelas que são consideradas menos importantes e relevantes para o projeto.

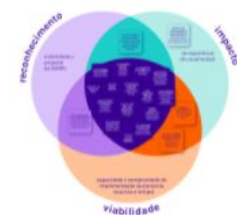
DIAGRAMA DE VENN

1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não jurídicas?



- 1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não jurídicas?
- 2. Como podemos criar um espaço de exigência na ESMPU para membros e servidores se conectarem, aperfeiçoarem e expandirem seus horizontes?
- 3. Como podemos alavancar a ESMPU como uma escola de governo de ponta, atraindo diferentes talentos para a docência e uma marca de referência para os discentes?

2. Como podemos criar um espaço de exigência na ESMPU para membros e servidores se conectarem, aperfeiçoarem e expandirem seus horizontes?



- 1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não jurídicas?
- 2. Como podemos criar um espaço de exigência na ESMPU para membros e servidores se conectarem, aperfeiçoarem e expandirem seus horizontes?
- 3. Como podemos alavancar a ESMPU como uma escola de governo de ponta, atraindo diferentes talentos para a docência e uma marca de referência para os discentes?

4. Como podemos alavancar a ESMPU como uma escola de governo de ponta, atraindo diferentes talentos para a docência e uma marca de referência para os discentes?



- 1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não jurídicas?
- 2. Como podemos criar um espaço de exigência na ESMPU para membros e servidores se conectarem, aperfeiçoarem e expandirem seus horizontes?
- 3. Como podemos alavancar a ESMPU como uma escola de governo de ponta, atraindo diferentes talentos para a docência e uma marca de referência para os discentes?

TERMÔMETRO DE IDEIAS



IDEIA 1 | Cursos livres de alta qualidade.

O QUE É?

Oferecer cursos livres e institucionais de alta qualidade, que sejam de acesso universal, ou seja, que qualquer discente, mesmo de fora do Ministério Público da União, possa acessar.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer potencial discente.

QUAIS SÃO OS OBJETIVOS?

- Permitir que o discente tenha acesso ao curso a qualquer momento, sem necessidade de passar por um processo seletivo.
- Permitir o consumo de atividades acadêmicas de acordo com a disponibilidade do discente, facilitando a conciliação com horários de trabalho, por exemplo.
- Garantir uma qualidade mínima de conteúdo e didática, tornando a expectativa dos discentes em relação à excelência das atividades promovidas pela Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU).

RESPONSÁVEIS

- ESMPU
- Discentes

Exemplo de conteúdo deste produto

Plano de Ação para Implementação das Ideias

O que é?

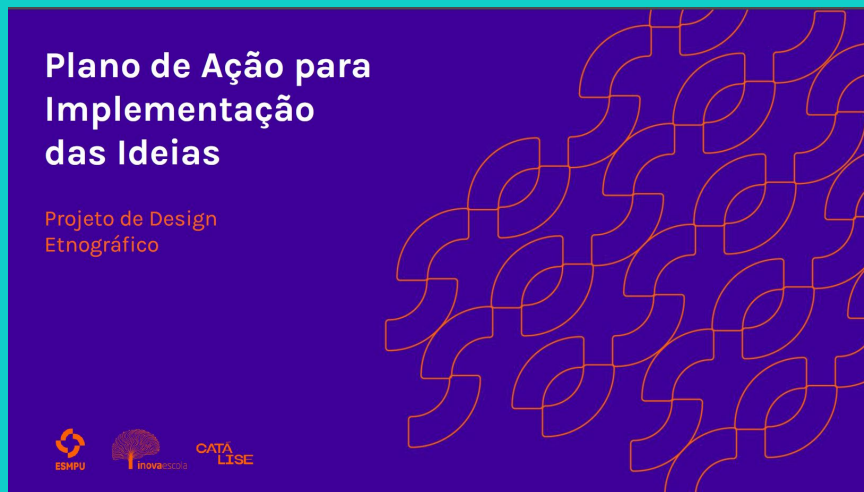
O plano de ação para implementação das ideias é um instrumento que busca delimitar marcos e diretrizes para desenvolvimento das soluções que foram pensadas e priorizadas ao longo da exploração de Design Etnográfico.

Para tanto, este documento apresenta um breve descritivo das ideias, bem como as atividades, produtos, responsáveis, riscos e objetivos previstos para cada uma delas. Além disso, o plano de ação propõe orientações gerais que visam otimizar a elaboração de cronogramas e outras ferramentas acessórias para a implementação das soluções geradas.

Cabe mencionar, ainda, que não se trata de um instrumento para detalhamento extensivo das ideias priorizadas, mas sim um mecanismo para o mapeamento de esforços necessários para execução de serviços e ações da ESMPU com foco no usuário.

Quais foram os subsídios para sua construção?

- Oficina de Planejamento de Implementação das Ideias.
Planejamento de implementação das ideias priorizadas.



Exemplo de conteúdo deste produto

Veja, nas próximas páginas, amostras do Plano de Ação.

GLOSSÁRIO DE DESAFIOS

Para estimular a geração de ideias é importante se estabelecer um ponto de partida. Por isso, foram desenvolvidas quatro perguntas orientadoras que buscam unir o desafio inicial, público-alvo, resultado esperado e restrições em uma frase de desafio final, que motiva a ação. Cada pergunta orientadora será identificada com um ícone, de forma que seja possível mapear, nas páginas a seguir, quais ideias estão relacionadas com cada desafio.



1. Como podemos desenvolver as áreas de gestão e de liderança do Ministério Público da União com foco no desenvolvimento de competências não-jurídicas?



2. Como podemos criar um espaço de oxigenação na ESMPU para membros e servidores se conectarem, se aperfeiçoarem e expandirem seus horizontes?



3. Como podemos apoiar docentes da ESMPU a desenvolverem redes de contato e novas capacidades pedagógicas de modo a proporcionar melhores experiências de ensino?



4. Como podemos alavancar a ESMPU como uma escola de governo de ponta, de forma a atrair diferentes talentos para a docência e criar uma marca de referência para os discentes?

GLOSSÁRIO DE PERSONAS

Personas são sínteses do público-alvo baseadas em padrões de grupo. Essas representações buscam traduzir as principais dores, sonhos e necessidades das pessoas que utilizam determinado serviço, bem como possibilitar a compreensão do comportamento desses usuários. Detalhadas no Produto 15, as personas foram retomadas no Plano de Ação a fim de facilitar a elaboração de soluções aderentes às necessidades do usuário.



DISCENTE DA ÁREA JURÍDICA

Busca atividades com docentes renomados e oportunidades de fazer networking, por isso não tolera a substituição de docentes de última hora.



DISCENTE DE OUTRAS ÁREAS

Busca um curso prático e que forneça certificações, mas não realiza cursos presenciais ou com carga horária extensiva, pois precisa conciliá-los com o trabalho.



DOCENTE DA ÁREA JURÍDICA

Busca obter pontuações com emissão de certificados para conquistar uma promoção ao cargo de Subprocurador, mas não admite ser convidado para atuar pro-bono.



DOCENTE DE OUTRAS ÁREAS

Busca liberdade para executar atividade acadêmica no formato que considera ideal, mas se sente desengajada quando não recebe feedback sobre suas ações na Escola.



PESQUISADOR

Busca atividades de iniciação científica que o capacite para fazer pesquisas robustas, mas não seguiria na ESMPU sem a liberdade de explorar a temática e a abordagem desejadas.

Esse é seu guia para leitura

Nas próximas páginas, você encontrará as fichas das ideias priorizadas ao longo da etapa de ideação da exploração de Design Etnográfico. Elas seguem um padrão de organização, que contém sempre os mesmos elementos. Para saber o que está por trás de cada elemento e ter uma boa experiência de leitura, veja a explicação abaixo.



Aqui você encontrará o título da ideia.

Este ícone indica qual é o desafio endereçado por cada ideia.

E neste box há um breve descritivo sobre a solução.



Neste espaço, você verá o ícone e o nome da persona beneficiada pela ideia.

Responsáveis

Pessoas ou áreas da ESMPU responsáveis pelas atividades da ideia. Cada atividade tem somente um responsável, evitando que ela se perca entre as prioridades de diversas áreas.

Atividades

Atividades são processos executados que produzem bens e serviços. Por isso, aqui você verá as principais ações necessárias para que cada solução se torne concreta.

Produtos

Produtos são bens ou serviços resultantes de uma atividade. Por isso aqui você verá os resultados concretos das atividades, que evidenciam que as ideias estão sendo executadas.

Impacto/objetivos

Impactos ou objetivos são resultados de longo prazo que se espera observar a partir da implementação bem sucedida das ideias.

RISCOS

Aqui você encontrará quais são os fatores que podem dificultar a implementação das ideias ou sua sustentabilidade pós-implementação.



1. CURSOS LIVRES DE ALTA QUALIDADE

Atividades acadêmicas auto-instrucionais de alta qualidade de acesso universal.



Discente da área jurídica e discente de outras áreas.

RESPONSÁVEIS

1. COEDUC

2. COEDUC

3. COEDUC

4. SECIN

5. COEDUC

ATIVIDADES

1. Definir critérios de qualidade para os cursos.

2. Realizar avaliações para definição dos cursos.

3. Realizar avaliações para identificação do público-alvo.

4. Buscar parcerias com instituições renomadas.

5. Realizar avaliações após o curso para retroalimentar o conteúdo de atividades futuras.

PRODUTOS

1. Política de critérios de qualidade dos cursos.

2. Cursos definidos.

3. Público-alvo identificado.

4. Termos de cooperação criados.

5. Dados das avaliações gerados.

IMPACTO/OBJETIVOS

Permitir que o discente inicie o curso a qualquer momento, sem processo seletivo.

Permitir a participação da atividade acadêmica de acordo com a disponibilidade do discente.

Estabelecer um padrão de qualidade de conteúdo e didática da ESMPU.

RISCOS

1. Se os critérios de qualidade não forem bem definidos e seguidos, a qualidade do curso poderá ser impactada. 2. Se não houver parcerias com instituições de ensino renomadas, a curadoria, bem como a qualidade dos materiais ficarão comprometidos, impactando a qualidade final do curso. 3. Se as informações das avaliações não forem fidedignas e qualificadas, os cursos disponibilizados não terão a qualidade e o impacto almejados.

Conclusão

Conhecer com profundidade os usuários da ESMPU, como forma de promover inovações e aprimoramento dos serviços, era o principal objetivo da investigação documentada neste relatório sintético. Essa jornada para compreender melhor os docentes, discentes e pesquisadores da Escola, por meio da utilização da abordagem do Design Etnográfico, foi totalmente inédita para a ESMPU - estamos certos de que é nova para grande parte do setor público. Isso representou a oportunidade e o desafio de aprender novas maneiras de explorar, na prática, obstáculos há muito impostos à Escola.

Após essa experiência de exploração e a consolidação de seus resultados, fica evidente que a Escola, muito embora tenha concluído satisfatoriamente a primeira etapa de uma jornada de inovação, ainda terá que pavimentar um outro caminho para implementar e incorporar os aprendizados e ideias que surgiram com essa investigação. A operacionalização e implementação de tudo que foi apreendido, no futuro, certamente resultará em alguns experimentos mais frutíferos do que outros - o que é esperado, na realidade. Contudo, almeja-se que sejam experimentos orientados por evidências e abordagens centradas em seres humanos - que, afinal de contas, foram os motrizes do trabalho relatado aqui.

Esperamos que a leitura tenha sido inspiradora e esclarecedora! Caso tenha alguma dúvida ou interesse de saber mais, é só escrever para inova@escola.mpu.mp.br

Equipes InovaEscola e Catálise.

