



Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas

setembro, 2024



Esther Dweck

Ministra da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Roberto Seara Machado Pojo Rego

Secretário de Gestão e Inovação

Claudia da Costa Martinelli Wehbe

Diretora de Inovação Governamental

Marizaura Reis de Souza Camões

Coordenadora Geral da CINCO

Equipe Técnica:

Adriana Neves Mascarenhas

Andréa Cristina Rosa Mendes

Antonio Claret Campos Filho

Carla Cristina Gomes Arede

Débora Stephanie Ribeiro

Eduardo d'Albergaria Freitas

Fabio Iglesias

Helena Rodrigues Zomer Azambuja

Jorge Humberto Borges da Silva

Lívia Neto Machado

Luís Henrique D'Andrea

Maurício Miranda Sarmet

Raissa Santos Oliveira

Raquel Moreira Aló

Sérvio Tulio Caetano da Costa Junior



ESTE MATERIAL PODE SER USADO E
COMPARTILHADO
LIVREMENTE DESDE QUE ATRIBUÍDOS OS
DEVIDOS
CRÉDITOS AUTORAIS.

Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas
Públicas © 2024 by CINCO is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

SUMÁRIO

1. <u>INTRODUÇÃO</u>	6
2. <u>A METODOLOGIA CINCO E A JORNADA</u>	9
3. <u>INSPIRAÇÕES</u>	12
4. <u>RECURSOS</u>	18
5. <u>MÃOS NA MASSA!</u>	21
5.1 <u>VISÃO GERAL DA JORNADA</u>	21
5.2 <u>PRIMEIRO ENCONTRO</u>	22
5.3 <u>SEGUNDO ENCONTRO</u>	28
5.4 <u>TERCEIRO ENCONTRO</u>	33
6. <u>APRENDIZADOS DA PRIMEIRA JORNADA</u>	39
7. <u>CONSIDERAÇÕES FINAIS</u>	43
8. <u>REFERÊNCIAS</u>	44
9. <u>RECURSOS INDICADOS</u>	46

1. INTRODUÇÃO

A CINCO – Ciências Comportamentais em Governo é uma unidade pioneira do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), criada em 2023. Ela tem como objetivo ajudar formuladores de políticas públicas a encontrar soluções inovadoras para os desafios, utilizando as lentes das Ciências Comportamentais. É a primeira vez que o governo federal brasileiro tem uma unidade voltada para esta agenda, que tem ganhado atenção de organismos internacionais como OCDE, ONU e Banco Mundial.

Ao redor do mundo, unidades de insights comportamentais têm ajudado entidades de governo a projetar e implementar políticas públicas mais adequadas às pessoas que as utilizam e implementam. Políticas públicas baseadas em evidências, com mais resultados, equidade de acesso e recursos otimizados.

No Brasil, a CINCO pretende apoiar a construção de políticas de alto impacto, buscando tornar os serviços públicos mais simples, acessíveis, claros e ágeis.

O interesse é grande: ainda em 2023, a CINCO fez um mapeamento¹ sobre o ecossistema das Ciências Comportamentais no país e formou uma rede de quase 2 mil pessoas envolvidas e/ou interessadas no tema, entre gestores de políticas públicas, pesquisadores e representantes de instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais.

Muitos órgãos públicos, com diferentes graus de conhecimento e de experiência no tema, demonstraram interesse em aplicar as Ciências Comportamentais em políticas públicas, mas não sabiam como começar e tampouco tinham clareza da dimensão comportamental dos desafios que enfrentam.

Essa identificação dos comportamentos das pessoas – usuários, funcionários ou outras/os envolvidas/os - que dificultam o alcance dos objetivos da política é a etapa inicial (e fundamental) dos projetos de Ciências Comportamentais aplicadas, como será detalhado na próxima sessão, que trata da Metodologia CINCO.

¹Disponível em <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/mapeamento>. Acesso em 2 de julho de 2024.

A Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas é a forma desenvolvida pela CINCO para abordar essa primeira etapa da metodologia. Ela consiste na realização de uma sequência de encontros virtuais, com atividades planejadas para que, ao final, as equipes participantes consigam identificar se há algum desafio enfrentado na política pública que está associado ao comportamento de algum dos agentes: cidadãos e cidadãs que recebem os serviços ou benefícios, servidoras e servidores públicos que implementam as ações, agentes políticos que tomam decisões sobre o desenho e as estratégias de implementação, entre outros.

Ter o problema comportamental bem definido é fundamental para que as próximas etapas da metodologia sejam realizadas, até se chegar às intervenções em políticas públicas, propriamente.

Realizar essa etapa de forma consistente, ágil e com baixo custo, conforme proposto na Jornada, permite que as equipes consigam avaliar se vale a pena dar andamento à abordagem comportamental ou se os desafios enfrentados são de outra ordem (financeira, legal, estrutural etc.). A Jornada ajuda, portanto, a selecionar projetos promissores para serem levados adiante com a abordagem comportamental e evita que haja dispêndio excessivo de tempo e/ou dinheiro em um caminho que não levará a resultados efetivos.

Vale ressaltar, no entanto, que mesmo as equipes que não seguem com as demais etapas da abordagem comportamental se beneficiam da Jornada, uma vez que ela propicia uma introdução prática do potencial uso das ciências comportamentais na inovação pública e permite a troca entre as pessoas envolvidas nas políticas públicas em questão e análise profunda dos desafios enfrentados, sugerindo novos caminhos para superação.

Dessa forma, o objetivo desta publicação é apresentar um exemplo de metodologia utilizada pela CINCO durante o processo de investigação de problemas junto às equipes de diversos órgãos públicos utilizando a lente das Ciências Comportamentais.



Para isso, você encontrará nos capítulos seguintes: uma síntese do método da CINCO e como a Jornada serviu de ferramenta para operacionalizar as primeiras etapas deste método (capítulo 2); as referências e inspirações usadas pela CINCO para desenvolvimento de seu método, que é baseado em frameworks já existentes nas Ciências Comportamentais aplicadas (capítulo 3); os recursos aplicados no processo da jornada para analisar dimensões comportamentais das políticas públicas (capítulo 4); um passo a passo das atividades, na sequência em que foram desenvolvidas (capítulo 5); apontamentos sobre a experiência da CINCO na 1ª Jornada (capítulo 6).

No último capítulo, listamos alguns aprendizados que a equipe da CINCO teve durante a 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas, sendo um deles central nesse caminho: **confie no processo!**

Boa Leitura!



2. A METODOLOGIA CINCO E A JORNADA

O trabalho da CINCO consiste em compreender o problema, os serviços e as soluções oferecidas pelo governo a partir do ponto de vista dos envolvidos (quem utiliza e quem presta o serviço na ponta) e, então, informar o desenho da política pública para que ela seja mais aderente às necessidades das pessoas e alcance melhores resultados.

Para isso, a unidade desenvolveu uma metodologia em CINCO etapas, baseada em frameworks nacionais e internacionais, com destaque para o BASIC (metodologia do grupo dinamarquês iNudgeYou e usada pela OCDE em seus projetos), o TESTS (metodologia *The Behavioral Insights Teams*, da Inglaterra) e o SIMPLES MENTE (desenvolvido pela Enap) que serão detalhadas no próximo capítulo.

As etapas do método CINCO são:

C OMPORTAMENTO: busca identificar o comportamento (ou comportamentos) das pessoas envolvidas que podem comprometer seus objetivos ou os objetivos da política.

I NSIGHTS: amplia o entendimento do processo decisório envolvido nos problemas comportamentais identificados na etapa anterior, levando à elaboração de hipóteses e insights sobre as razões pelas quais eles acontecem.

N OVAS ESTRATÉGIAS: desenvolve protótipos e soluções para os problemas comportamentais, a partir dos insights definidos e priorizados na etapa anterior. Envolve pesquisa inspiracional, com a proposição de novas maneiras de intervir no problema identificado. O que já foi feito em outros contextos? Que outras intervenções comportamentais funcionaram em outras políticas e que podemos testar? Há novas intervenções que podem ser testadas?

C HECAGEM: desenha e testa as intervenções e protótipos desenvolvidos na etapa anterior, com mensuração de resultados, para checar o efeito antes da implementação em grande escala.

O RQUESTRAÇÃO: apoia o órgão no desenho de uma implementação em escala da intervenção (se houver resultados satisfatórios na checagem), para que ela seja internalizada na política.

A Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas é o processo desenvolvido pela CINCO para aplicar a primeira etapa do método, que é a identificação dos comportamentos relevantes à política pública, e iniciar a segunda etapa, que é a geração de *insights* (que serão refinados em momento posterior).

A CINCO realizou a 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas no primeiro semestre de 2024. A chamada² de interessados foi publicada no dia 8 de março, voltada exclusivamente para órgãos federais e estaduais. A divulgação ocorreu por meio de canais variados:

- Página da CINCO no site do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos³ (MGI)
- Site do MGI⁴
- Perfil do MGI no X⁵
- Agência Gov, portal de notícias do Governo Federal⁶, com reprodução em diversos portais na internet
- Grupo de *WhatsApp* da CINCONNECTE – Rede de Ciências Comportamentais em Governo e em outros grupos relacionados a inovação no setor público.

As inscrições foram feitas por meio do preenchimento de um formulário eletrônico, que solicitava as seguintes informações:

1. Dados do líder da equipe (nome; cargo; telefone; e-mail; instituição/setor; estado; esfera)
2. Informações sobre o desafio/problema de política pública a ser trabalhado (nome da política; objetivos; público-alvo; dados disponíveis; desafio; utilidade das Ciências Comportamentais na superação do desafio; informações adicionais)
3. Dados da equipe (nomes; cargos; experiência)

Para auxiliar no entendimento do que se esperava em cada item, foi disponibilizado no site um formulário modelo, preenchido com um exemplo fictício⁷ relacionado ao enfrentamento à dengue.

² Disponível em <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/1a-jornada-de-investigacao-de-problemas-comportamentais-em-politicas-publicas> Acesso em 17 de junho de 2024.

³ Disponível em <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/novidades/2024/mar24/cinco-lanca-1a-jornada-de-investigacao-de-problemas-comportamentais-em-politicas-publicas>. Acesso em 17 de junho de 2024.

⁴ Disponível em [Gestão abre inscrições para a 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas — Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos \(www.gov.br\)](https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/novidades/2024/mar24/cinco-lanca-1a-jornada-de-investigacao-de-problemas-comportamentais-em-politicas-publicas). Acesso em 17 de junho de 2024.

⁵ Disponível em <https://x.com/gestagovbr/status/1767538585891222011?s=20> Acesso em 17 de junho de 2024.

⁶ Disponível em [Gestão abre inscrições para a 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas — Agência Gov \(ebc.com.br\)](https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/Formulariopreenchido_Jornada_modelo.pdf). Acesso em 17 de junho de 2024

⁷ Disponível em https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/Formulariopreenchido_Jornada_modelo.pdf Acesso em 24 de junho de 2024.

⁸ Disponível em https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/Formulariopreenchido_Jornada_modelo.pdf Acesso em 24 de junho de 2024.

As inscrições ficaram abertas até 25 de março de 2024. Dos 35 inscritos, foram selecionados 10⁹, cujas equipes trouxeram políticas públicas relevantes e que tinham mais potencial de se beneficiarem da abordagem comportamental¹⁰:

- Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel): escolha de tarifas de energia elétrica.
- Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro (RJPREV): adesão à previdência complementar.
- Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS): acesso a serviços digitais.
- Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS): serviço de acolhimento em Família Acolhedora.
- Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) e Instituto Nacional do Câncer (Inca): prevenção da obesidade.
- Ministério do Empreendedorismo, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte (MEMP): Simples Nacional.
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI): experiência do usuário em canais digitais.
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI): pesquisa de satisfação da Central de Relacionamento.
- Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP): Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas.
- Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ): pagamento de tributos.



Os selecionados foram divididos em dois grupos: o primeiro participou de encontros nos dias 18/04, 25/04 e 02/05 e o segundo teve seus encontros nos dias 06/06, 13/06 e 20/06. A divisão foi feita a partir da preferência de data dos próprios participantes. Além disso, um evento virtual de encerramento foi realizado no dia 27 de junho, quando as 10 equipes apresentaram de forma breve o resultado do trabalho.

⁹ Na chamada foi indicado que a expectativa era selecionar até 8 projetos, mas que a quantidade poderia variar, dependendo da complexidade dos desafios e do tamanho das equipes.

¹⁰ Uma quantidade razoável de inscrições se referia a desafios relacionados à gestão de pessoas. Essas equipes receberam a orientação de procurar os serviços do La-bora, laboratório de inovação do MGI, cujo propósito é mais aderente à necessidade apresentada.

3. INSPIRAÇÕES

Para propor as atividades da Jornada, a CINCO baseou-se em materiais desenvolvidos no campo das Ciências Comportamentais, com destaque para os métodos e ferramentas da unidade dinamarquesa *iNudgeyou*, da unidade *The Behavioural Insights Team* (BIT), do Reino Unido e do Laboratório de Inovação da Enap, Gnova.

Antes de tratar dos métodos e ferramentas inspiradores da Jornada, gostaríamos de destacar em que a análise de políticas públicas se beneficia da incorporação das lentes das Ciências Comportamentais.

Considerar que vieses e limitações humanas interferem na maneira como nos comportamos e tomamos decisões pode possibilitar a definição de estratégias para mitigação de cenários desfavoráveis às pessoas impactadas pelas políticas públicas. Dentre as estratégias tradicionais de implementação de políticas públicas, há três instrumentos amplamente adotados que podem ser resumidos na metáfora dos chicotes, cenouras e sermão (BEMELMANS-VIDEC, M.L., RIST, R.C. & VEDUNG, E., 1998). Os chicotes são as ações regulatórias e coercitivas – usam de sanções para promover o comportamento desejado; as cenouras representam os instrumentos econômicos ou de fomento amplamente aplicados em políticas; e, finalmente, o sermão representa as estratégias de comunicação e informação, como campanhas e disponibilização de informação.

Tais estratégias, amplamente utilizadas e divulgadas em governo, exercem impacto no processo decisório, contudo, pressupõem uma tomada de decisão racional. No entanto, nem sempre são suficientes ou eficazes para provocar a mudança de comportamento desejada.



Um pouco de história...

O texto clássico de Simon (1955) “a behavioral model of rational choice” contrapõe a visão predominante de que as decisões humanas se dão por meio de escolhas racionais. Na corrente da escolha racional, diante de uma série de alternativas comportamentais, a escolha será aquela que proporciona um melhor retorno ou recompensa. Ou seja, as pessoas decidem visando maximização de um determinado valor esperado - o chamado homem racional. Nos pressupostos originais de Simon ele argumenta que, diante das inúmeras possibilidades de decisão comportamental por parte dos agentes, apenas uma parcela é percebida por eles. Além disso, afirma ainda o autor, durante o processo de tomada de decisão o ser humano usa de simplificações de realidades complexas - o que acarreta em comportamentos que não necessariamente maximizam os ganhos pretendidos. Em suma, na visão de Simon (1955) a tomada de decisão é influenciada por preferência e crenças dos agentes; pela limitação de conhecimento e consideração das alternativas viáveis; e pela limitação de informação sobre a relação entre alternativas e consequências.

Os postulados de Simon inspiraram diversos autores. A partir dos anos 1970 alguns expoentes da chamada Ciência Comportamental Aplicada, como Amos Tversky e Daniel Kahneman, iniciaram um grande avanço em estudos do entendimento do processo de tomada de decisão humana (Campos Filho, 2020). Em seu artigo “Judgement Under Uncertainty: Heuristics and Biases”, Tversky e Kahneman (1974) questionam o fato de os cientistas sociais terem como certo que as decisões são tomadas de forma racional e que apenas emoções afastam da racionalidade. No texto os autores afirmam que a tomada de decisão se dá com base em um número limitado de heurísticas, que podem ser úteis, mas também levar a erros sistemáticos.

A partir dos trabalhos de Tversky e Kahneman (1974), as Ciências Comportamentais ampliaram sua produção de conhecimento e diversas novas abordagens que podem ser adotadas para ampliar a efetividade das políticas, contribuindo para o alcance dos resultados sociais esperados. Relatórios de organismos internacionais como Banco Mundial (2015), União Europeia (Lourenço et al., 2016); Organização das Nações Unidas - ONU (Shankar; Foster, 2016) e OCDE (2017) têm relatado avanços na agenda comportamental e suas contribuições na orientação de desenho e implementação de programas públicos. Mas o que muda na análise das políticas públicas? Como podemos ajudar as pessoas a tomarem melhores decisões conforme o que elas próprias desejam?

De acordo com publicação da equipe *iNudgeyou* (HANSEN, 2024), é possível:

- Desenvolver as competências das pessoas para que consigam tomar melhores decisões tendo consciência de vieses cognitivos existentes;
- Aplicar vieses cognitivos para analisar problemas comportamentais e para alcançar mudanças de comportamentos (aqui entram os famosos nudges);
- Proteger as pessoas identificando contextos de manipulação e confusão intencionais e regulamentando tais práticas para inibi-las.

A Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas tem como foco a aplicação de elementos das Ciências Comportamentais para a análise de desafios existentes, ampliando a perspectiva mais tradicional de diagnóstico.

Desejamos que as pessoas se envolvam mais profundamente com os problemas, dedicando tempo à sua análise e reduzindo aquela ansiedade conhecida de logo pularem para a etapa de pensar nas soluções.

Existem diversas ferramentas e metodologias publicadas na área das Ciências Comportamentais que orientam o passo a passo para análise de problemas, implementação de intervenções e avaliação de resultados. Um deles, que serviu de inspiração para a CINCO na proposição da Jornada, foi o BASIC (*Behaviour, Analysis, Strategies, Intervention, Change*), desenvolvido pelo *iNudgeyou* (OECD, 2019).

A Jornada contempla grande parte do que é proposto na metodologia do BASIC na letra “B”, de *behaviour* (comportamento) e alguns itens também da letra “A”, de *analysis* (análise). O objetivo da etapa referente ao comportamento é identificar, priorizar e selecionar comportamentos que se encaixam na abordagem comportamental, com alta possibilidade de impacto no alcance de objetivos de política pública.

O primeiro passo para iniciar o projeto é a “redução comportamental”, que significa partir de questões amplas de políticas públicas, decompondo-as em estratégias, até chegar ao nível operacional dos comportamentos que interferem nas questões inicialmente identificadas. A “redução comportamental” possibilita o estabelecimento de uma ponte entre um desafio genérico de política pública e os comportamentos concretos observados das pessoas envolvidas.

Após identificar os comportamentos, a metodologia BASIC propõe um questionário para auxiliar na priorização de três comportamentos, a ser respondido pelos envolvidos no projeto. As perguntas explicitam alguns critérios de priorização, tais como: problema facilmente identificado como comportamental; nível de prioridade institucional do problema; possibilidade de a mudança servir como “prova de conceito” para um conjunto de questões da política pública; nível de resistência ou de barreiras das pessoas envolvidas em relação ao comportamento; nível de engajamento dos envolvidos; arena e contexto favoráveis para projetos de intervenção comportamental; facilidade de acesso aos dados.

Ao obter a lista dos três comportamentos prioritários, estes devem ser esmiuçados para que os “pontos de decisão” fiquem explícitos. Assim, são identificados o comportamento indesejado e o comportamento desejado, bem como quem é o agente do comportamento e seu contexto de ocorrência (quando e onde). Para alguns comportamentos é necessário entender a cadeia de ações e decisões em que se inserem; e não apenas o comportamento isoladamente. O BASIC propõe um diagrama para representação de um fluxo que mostra o encadeamento de atividades e decisões, sendo o comportamento desejado e o não desejado caminhos dentro do processo mais amplo.

Ao representar o fluxo, é possível visualizar comportamentos que podem ser mais ou menos estratégicos e adequados a uma abordagem comportamental. Assim, uma nova priorização precisa ser feita, considerando três critérios:

- 1 Dificuldade de mudar o comportamento;
- 2 Impacto da mudança de comportamento no alcance dos resultados da política pública;
- 3 Frequência em que o comportamento indesejado ocorre.

Ao fim das tarefas, teremos o comportamento-alvo escolhido e podemos avançar para as demais fases do método BASIC.

Na etapa “A” do BASIC, de análise, o foco é entender o comportamento alvo e o que leva as pessoas a agirem de forma “irracional”, prejudicando seus próprios interesses e necessidades. Conforme a metodologia proposta, o comportamento indesejado deve ser analisado tendo como referência quatro aspectos: atenção, crenças e visão de mundo, formação de preferências e escolhas e determinação/sustentação das escolhas ao longo do tempo.

A Jornada de Investigação de Problemas foi embasada especialmente na etapa B, do BASIC; mas também houve inspirações provenientes da etapa A.

Outra ferramenta e metodologia utilizada como referência pela equipe da CINCO para proposição da Jornada é o TESTS (Target, Explore, Solution, Trial, Scale), elaborado pelo *The Behavioural Insights Team* (THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM, 2022).

Assim como a metodologia BASIC, a primeira etapa do TESTS consiste na decomposição de objetivos gerais de políticas públicas em comportamentos observáveis. Também são propostos critérios de priorização de comportamentos.

Ainda na fase inicial, no T (*target*), há a identificação de dados e medidas para mensuração das mudanças no comportamento definido. Também são levantadas as possibilidades de criação de novas medidas, se for necessário para o projeto.

Podemos dizer que a metodologia desenvolvida para a Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais é resultante principalmente de uma mistura destes dois *frameworks* (BASIC e TESTS) com novos elementos criados pela equipe da CINCO, a fim de tornar o processo de identificação e priorização de comportamentos que impactam nas políticas públicas mais aderentes à realidade brasileira e mais lúdico.



BASIC - OCDE



TESTS - BIT

Por fim, adotamos também como referência a ferramenta SIMPLES MENTE, que traz por meio de cartas 12 elementos comportamentais que podem subsidiar tanto a elaboração de *insights* sobre problemas comportamentais quanto a proposição de intervenções para mudanças de comportamentos (CAMPOS FILHO, 2020).

Cada um dos elementos comportamentais inserido na ferramenta inicia com uma das letras do acrônimo SIMPLES MENTE, e o baralho com as cartas traz a descrição do que é o elemento comportamental daquela letra (referências), aplicações, exemplos e *insights*. As cartas sintetizam informações de estudos e pesquisas realizadas na área de Ciências Comportamentais, e facilitam o uso por gestores de políticas públicas:

S implificação	M odelos mentais
I ncentivos	E go
M ensageiro	N ormas sociais
P riming	T endência pelo padrão
L embretes e compromissos	E scassez
E moção	
S aliência	

Como a Jornada de Investigação de Problemas pretende ampliar a visão de um desafio de política pública incorporando conceitos e ferramentas das Ciências Comportamentais, o SIMPLES MENTE foi utilizado para subsidiar a identificação de *insights* sobre o problema; ainda sem a geração de ideias de solução.

4. RECURSOS

Para viabilizar a realização da Jornada alguns recursos que são descritos a seguir foram utilizados pela CINCO. No entanto, cada organização tem sua realidade e, por isso, caso tais recursos não estejam disponíveis, outros que cumpram funções semelhantes podem ser utilizados. Os *links* para os recursos mencionados nesta seção estão no capítulo **Recursos Indicados** deste documento.

Miro

Trata-se de uma plataforma online de colaboração visual que foi utilizada para criar um jogo no estilo tabuleiro para que os participantes pudessem percorrer por atividades que foram desenvolvidas ao longo da Jornada. Outros recursos de colaboração visual podem ser utilizados caso este não esteja disponível na sua organização, como quadro branco e *post-its*.

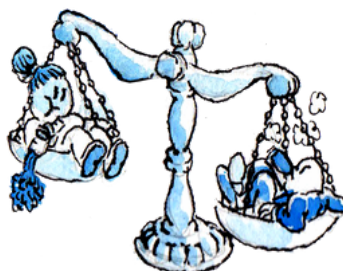
Um tabuleiro geral foi disponibilizado para que os facilitadores da Jornada pudessem orientar todos os participantes sobre como tudo devia ocorrer, bem como para realização de atividades que envolviam todos os participantes. Cada equipe participante da Jornada também teve um tabuleiro específico no *Miro*, que é quase uma réplica do tabuleiro geral, onde o desafio comportamental relacionado à política pública de cada equipe pôde ser explorado.



Logo *Miro*

Palestra de nivelamento

Uma palestra, composta por vídeo e apresentação, contendo os principais conceitos sobre Ciências Comportamentais a serem aplicados ao longo da Jornada foi utilizada para nivelamento dos conhecimentos dos participantes.



Microsoft Teams

É uma plataforma do tipo online e desktop que oferece recursos de comunicação e colaboração de pessoas e equipes. Outros recursos podem ser utilizados caso este não esteja disponível na sua organização.

Durante a Jornada, o *Teams* foi utilizado para agendamento e realização de reuniões síncronas por videoconferência, bem como para a troca de mensagens textuais e o compartilhamento de arquivos pelo recurso de bate-papo. Esse uso ocorreu tanto nos encontros gerais, com todas as equipes, quanto nos encontros internos de cada equipe, quando necessário.

Outro recurso do *Teams* utilizado na realização da Jornada foi a distribuição dos participantes em salas virtuais simultâneas, uma para cada equipe, com possibilidade de controle do tempo de permanência e moderação pelos facilitadores da Jornada.

Monitoria

Cada equipe contou com a participação de dois monitores da equipe da CINCO que tinham o papel de: (i) esclarecer dúvidas sobre o que se esperava da equipe em cada atividade da Jornada; (ii) manter o controle do tempo na realização das atividades da equipe; (iii) facilitar a comunicação com a equipe; (iv) fazer perguntas para instigar a discussão entre os membros da equipe; e (v) lembrar os membros da equipe sobre orientações e exemplos apresentados para realização das atividades da Jornada.

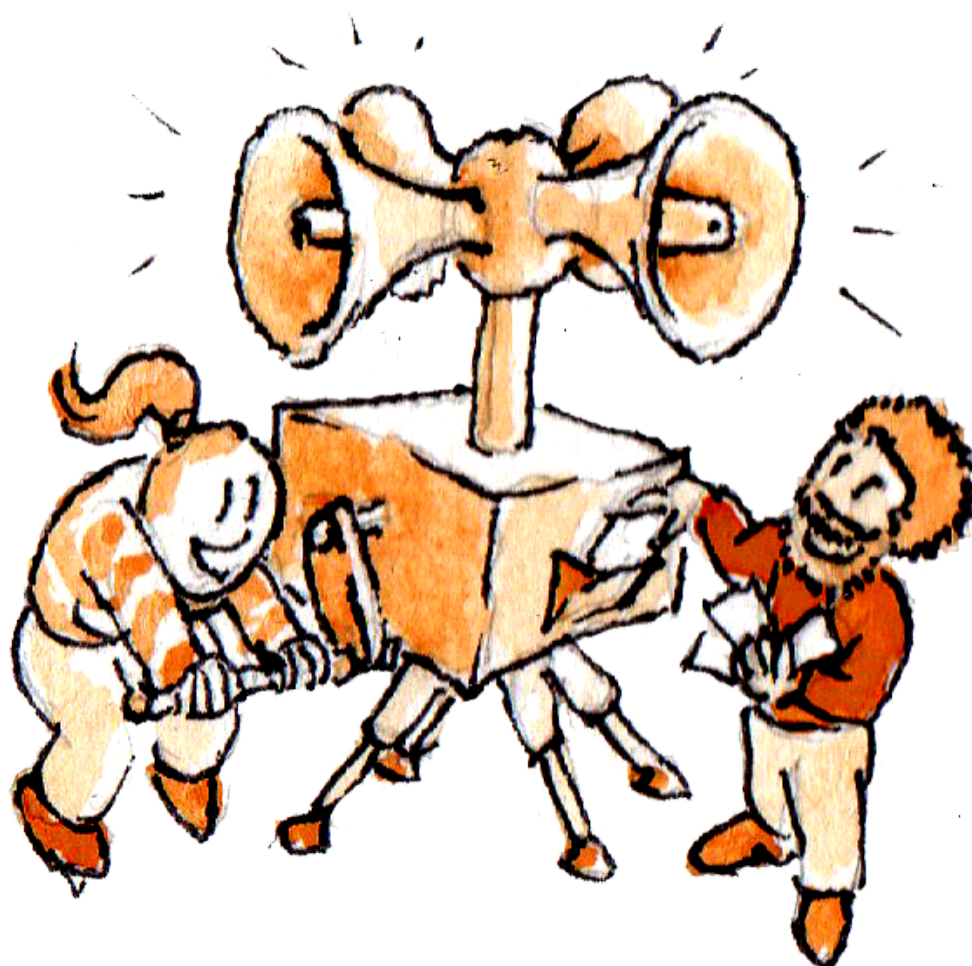
WhatsApp

O *WhatsApp* é um aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de vídeo e voz com dois ou mais usuários. Outros recursos podem ser utilizados caso este não esteja disponível na sua organização.

Esse aplicativo foi utilizado para criação de um grupo para cada equipe participante da Jornada. Nele os membros da equipe tiveram um espaço para discussões fora das atividades síncronas planejadas para a Jornada. Foi também nesse espaço que os monitores desempenharam seu papel auxiliando a equipe.

Formulário de avaliação

Um formulário foi apresentado ao final para avaliação da Jornada pelos participantes. Ele incluía perguntas sobre: como foi a Jornada; clareza na identificação da dimensão comportamental do desafio relacionado à política pública tratada por cada equipe; possibilidades de mudança na política pública após a participação na Jornada; impressões da equipe sobre a monitoria; percepções dos participantes sobre o que funcionou ou não durante a Jornada; e propostas de melhoria.



5. MÃOS NA MASSA!

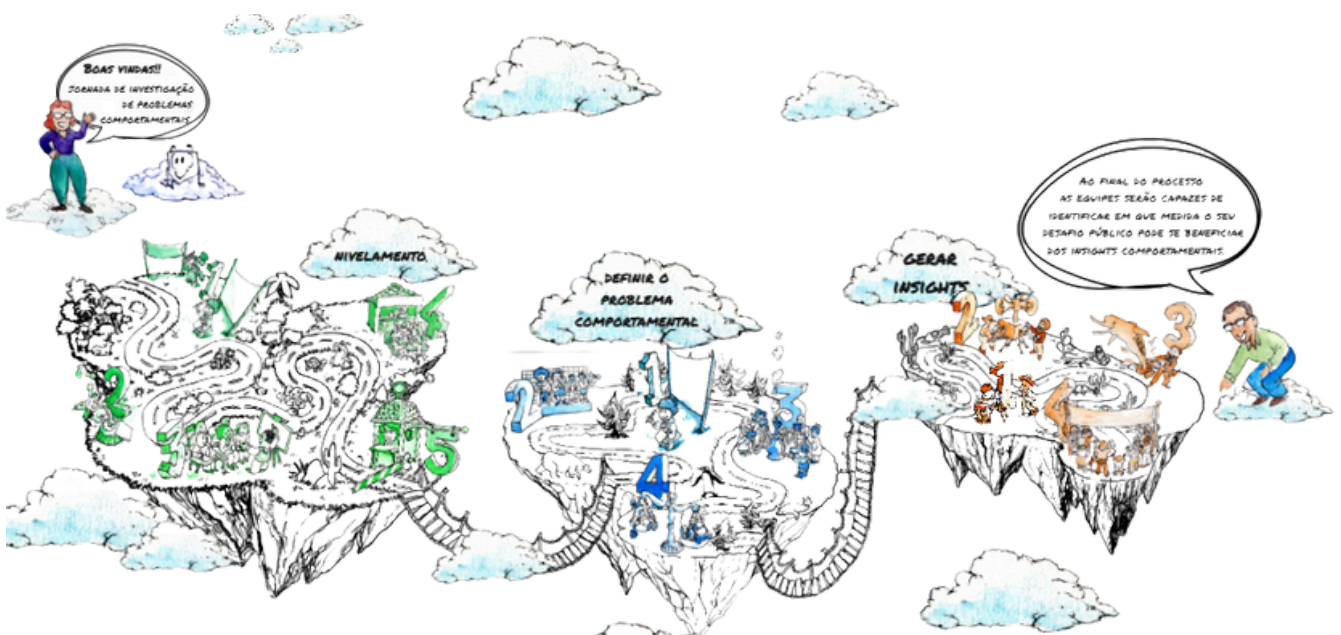
Nesta seção, apresentaremos, por meio de imagens e instruções de preenchimento, como realizamos, passo a passo, as atividades da Jornada.

5.1. Visão geral da Jornada

As atividades da Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas foram planejadas pela CINCO para serem guiadas ao longo de três encontros com até cinco equipes participando simultaneamente.

Ao final do processo, esperava-se que as equipes que participaram da jornada fossem capazes de identificar em que medida os seus desafios públicos poderiam se beneficiar dos *insights* comportamentais. Os objetivos foram:

- Compartilhar conceitos básicos das Ciências Comportamentais aplicadas às políticas públicas;
- Identificar comportamentos que impactam no desafio atual enfrentado pelas equipes que implementam a política pública;
- Priorizar um comportamento para mapear as possíveis visões de personagens sobre ele, por tipo de elemento comportamental;
- Gerar *insights* que poderão contribuir para intervir futuramente no comportamento escolhido.

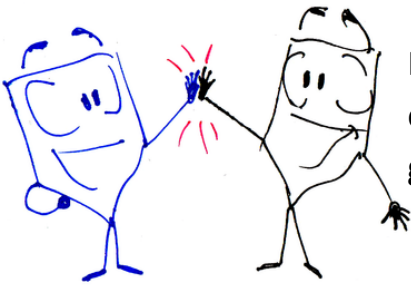


Visão geral da Jornada no Miro

5.2. Primeiro encontro

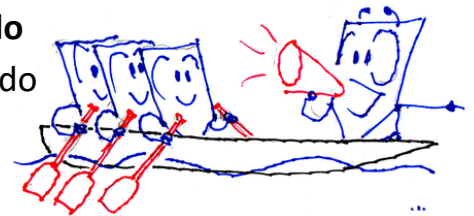
O principal objetivo do 1º encontro foi nivelar as equipes em relação aos principais conceitos sobre Ciências Comportamentais a serem aplicados ao longo da Jornada.

Etapa 1 - Acordos e combinados – 15 minutos



Nessa etapa, deu-se a largada. Inicialmente, foram estabelecidos e esclarecidos **os acordos e combinados** para garantir uma boa condução da Jornada.

Foi esclarecida a importância de **seguir as orientações do facilitador e dos monitores** durante a Jornada, garantindo o bom andamento e otimizando o tempo dedicado.



Para que houvesse um maior engajamento e evolução dos trabalhos, **as mesmas pessoas da equipe participaram** de todos os encontros e atividades da Jornada.

Estabeleceram-se **encontros periódicos**, além de manter a assiduidade e pontualidade!



Durante a Jornada, foram utilizados os aplicativos *Microsoft Teams* (versão *desktop*) e *Miro* (*online*). Para que todos pudessem visualizar e realizar as atividades em conjunto, **foi essencial que a equipe estivesse utilizando computadores**, e não celulares!



Ter **um grupo no WhatsApp** para cada equipe, com a participação de um ou dois monitores como moderadores, foi útil na realização das atividades e no esclarecimento de dúvidas durante a Jornada.

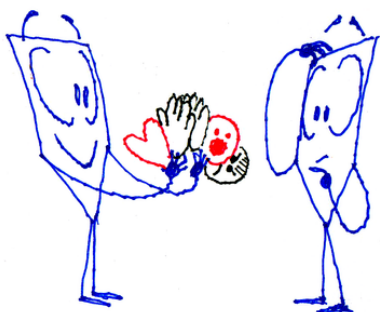
Ao se comunicar pelo *Miro*, nos encontros síncronos e assíncronos, foram utilizadas **frases completas e linguagem simples**.



Durante as interlocuções no *Microsoft Teams*, recomendou-se que aqueles que desejassem falar **levantassem a mão, respeitassem a ordem de fala e fossem breves nas exposições**.



Recomendou-se que os participantes mantivessem a **câmera aberta** sempre que possível e que, fora dos momentos de fala, o **microfone fosse mantido fechado**.



Foi solicitado que os participantes se expressassem utilizando as **reações do Microsoft Teams** para responderem algumas perguntas do apresentador.

No *Miro*, pediu-se para que os participantes **usassem o estacionamento de ideias** caso quisessem registrar algo não relacionado com a discussão central.





Para cada *post-it* do Miro, registrava-se **apenas uma ideia**, o que ajudou a deixar o quadro mais organizado.

Etapa 2 - Quebra-gelo - 15 minutos

Como segunda atividade do 1º encontro foi proposto a realização de uma atividade quebra-gelo para que as pessoas e equipes pudessem se conhecer um pouco mais. A atividade “1 (uma) verdade e 1 (uma) mentira” foi conduzida da seguinte forma:

1. As pessoas foram separadas em salas virtuais, aleatoriamente, de forma que pessoas que não se conheciam ficassem na mesma sala;
2. Em cada sala, cada pessoa escolheu uma cor de *post-it* e escreveu seu nome e local em que trabalha na parte colorida;
3. Em seguida, cada pessoa escreveu na parte branca do seu *post-it* uma verdade e uma mentira, em qualquer ordem não identificada;
4. Em seguida, cada pessoa moveu uma bolinha abaixo dos *post-its* dos colegas e posicionou onde acreditava que era uma verdade. Ela fez isso para os *post-its* de todos os colegas;
5. Após todos terminarem, um bate-papo para revelar as verdades (e mentiras) foi realizado entre as pessoas de cada sala.

Dinâmica quebra-gelo:

ORIENTAÇÕES PARA A ATIVIDADE
5 minutos

escolha sua cor e clique 2x para começar a escrever

seu nome
onde trabalha

Escreva em QUALQUER UM dos post-its, uma VERDADE e uma MENTIRA sobre você

Eu amo coentro

eu já tive cabelo azul

5 minutos VOTAÇÃO

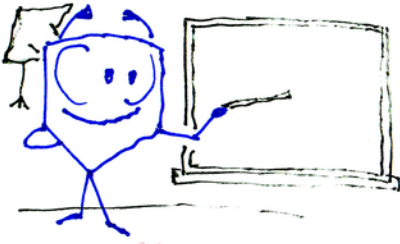
Cada participante arrasta uma bolinha do(a) dono(a) da casa para votar na VERDADE dele(a)

Se a sua verdade for mais votada que sua mentira, você compartilha com o grupo

JOTA
MINISTÉRIO DA VIDA

JOTA
MINISTÉRIO DA VIDA

Etapa 3 - Nivelamento - 50 minutos



Conforme já descrito, o principal objetivo do 1º encontro foi nivelar conceitos sobre Ciências Comportamentais. Para isso, uma aula expositiva foi ministrada. Na seção 4.1 é descrita como recurso “palestra”, composta por vídeo e apresentação, para cumprir esse objetivo. Os *links* para ter acesso a esse recurso estão disponíveis na seção **Recursos Indicados**.

Etapa 4 - Acalmando os ânimos e relembrando conceitos – 15 minutos

Quando chegaram a esse ponto da Jornada, as pessoas já se perguntavam: Como esse processo vai me ajudar a identificar os desafios comportamentais relacionados aos serviços e políticas públicas em que atuo? Esclareceu-se aos participantes a importância de "confiarem no processo".



Por isso, foi importante que os facilitadores da Jornada reafirmassem conceitos trazidos durante a atividade de nivelamento que contribuíram para compreensão de como cada desafio pode se beneficiar deles. Um **quiz** foi disponibilizado para relembrar alguns conceitos abordados na atividade de nivelamento. As perguntas do quiz estão descritas abaixo.

Vamos praticar?!

Problema - qualquer desafio existente que impacta no alcance dos resultados da política pública. É geral, entra tudo!

Problema comportamental - desafio que decorre da decisão de um grupo de pessoas por alguma ação ou inação, que resulta em um comportamento indesejado - e este impacta no alcance dos resultados da política pública. É específico! É um comportamento!



Marque a alternativa em que podemos identificar, com mais clareza, um problema comportamental:

- Há falta de pessoal no Poder Judiciário para analisar os processos.
- Faltam recursos tecnológicos para automação de serviços e é difícil contratá-los.
- Não há equipes de profissionais dedicadas à prestação do serviço.
- As pessoas agendam suas consultas de check-up e não comparecem no dia marcado. **(opção correta)**

Solução - é uma forma de resolver o problema identificado.

Insight - é o resultado de uma nova visão sobre o problema, a partir do aprofundamento de sua análise.



Em qual das opções identificamos um novo entendimento sobre uma situação (um *insight*)?

- É preciso investir em mais tecnologia para o serviço se tornar automatizado.
- Vamos contratar mais pessoas para agilizar o atendimento.
- As dificuldades com o processo de inscrição como voluntário podem afastar pessoas que têm o perfil desejado. **(opção correta)**
- É necessário disponibilizar mais informações para as pessoas compreenderem como funciona o serviço.

Etapa 5 - Revisitando o desafio – 1 hora

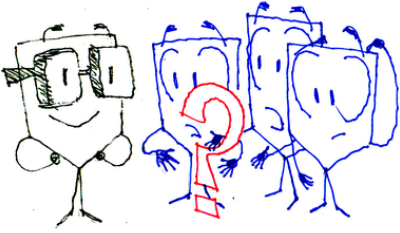


As equipes que tiveram os projetos selecionados para participar da Jornada realizada pela CINCO informaram, durante a inscrição, o desafio comportamental relacionado ao serviço ou à política pública que foi trabalhada. Nessa atividade, o objetivo foi revisar e refinar a proposta registrada no formulário de inscrição. A atividade levou em torno de 30 minutos para sua realização. Se a equipe estivesse realizando uma Jornada no formato de autoaplicação, essa etapa passaria a ser uma atividade de produção inicial e não de refinamento, uma vez que seria a primeira vez que a equipe sistematizaria essas informações.

- Começou-se registrando o nome da instituição ou equipe;
- Em seguida, registrou-se o desafio comportamental, respondendo à pergunta: Qual a política, programa ou serviço público será trabalhado?
- A partir desse ponto, descreveram-se as características do desafio, começando por imaginar um futuro em que ele foi resolvido. Como seria esse cenário ideal? Como as coisas funcionariam?
- Foi então aprofundada a análise: Quais são os desafios específicos que impedem a realização desse cenário dos sonhos? Desses, qual desafio específico seria trabalhado na Jornada? Para identificar esses desafios, buscou-se responder: Quais pontos estratégicos podem contribuir para a existência ou superação do contexto atual? O que precisa melhorar para que o sonho se torne realidade?
- Também foram verificadas as evidências (dados e fontes) relacionadas ao(s) desafio(s), bem como a existência de métricas. Quais eram elas?
- Durante todo o processo, surgiram várias ideias, algumas das quais não contribuíram para a compreensão imediata do desafio. Essas ideias foram registradas no estacionamento de ideias, podendo ser úteis em outros momentos.





Após o término da atividade, as equipes apresentaram aos monitores o que havia sido discutido e coletaram eventuais contribuições para o refinamento do registro final. Foram destinados 30 minutos para essa etapa.





Algumas dicas e um exemplo foram disponibilizados para facilitar a realização da atividade. Em caso de dúvidas, os monitores puderam ser acionados pela equipe para oferecer ajuda.

Revisitando o desafio:

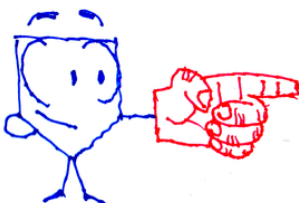
Desafio	Características do Desafio	Evidências
<p>Qual a política, programa ou serviço público inscrito na proposta?</p> 	<p>SONHO Dê um pulo no futuro, e pense que tudo já se resolveu. Como é esse cenário dos sonhos? Como as coisas funcionam?</p> 	<p>Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são?</p> 
	<p>DESAFIOS ESPECÍFICOS Quais são os desafios existentes para chegar lá? O desafio que vamos "atacar"?</p> 	

5.3. - Segundo encontro

Os objetivos desse encontro foram:

- Identificar comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro;
- Priorizar os comportamentos a serem trabalhados;
- Mapear uma jornada comportamental para um comportamento alvo.

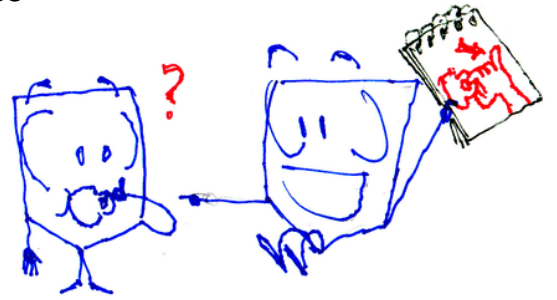
Etapa 1 - Acordo e combinados - 5 minutos



Conforme vimos anteriormente, é uma boa prática reforçar os acordos e combinados em todo início de encontro. Os aprendizados do primeiro encontro foram usados para começar o segundo.

Etapa 2 - Identificação de comportamentos - 40 minutos

Nessa atividade, foram identificados comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro. As equipes foram separadas em salas e as atividades foram iniciadas.



- Cada participante escreveu, individualmente, os comportamentos que impactavam cada um dos desafios específicos escolhidos, na parte indicada no quadro. Estimou-se um tempo de 5 minutos para essa tarefa;
- Em grupo, verificou-se se faltava algum comportamento importante e se havia divergências;
- Esperava-se que os comportamentos tivessem sido elencados por sub desafios (temas). Alguns comportamentos foram revisados e reorganizados;
- O quadro com os comportamentos identificados foi compartilhado na plenária entre todas as equipes que participaram da jornada.

Um exemplo foi disponibilizado para facilitar a realização dessa atividade. Caso houvesse dúvidas, os monitores poderiam ser acionados pela equipe para ajudar.

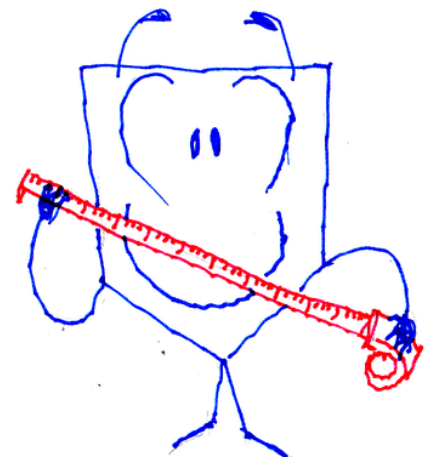
A seguir, seguem algumas dicas utilizadas para encontrar os comportamentos.

Comportamento observável:

É o comportamento que **pode ser visto** por uma terceira pessoa e/ou **medido**.

Por que isso é importante?

Pois esse comportamento precisa ser MEDIDO antes e DEPOIS da intervenção para avaliar seu impacto na mudança de comportamento. Nem todo comportamento tem garantia de ser observado/comprovado.



Exemplo:

Limpeza é observável. O descuido não.

Agressão é observável. A intenção não.

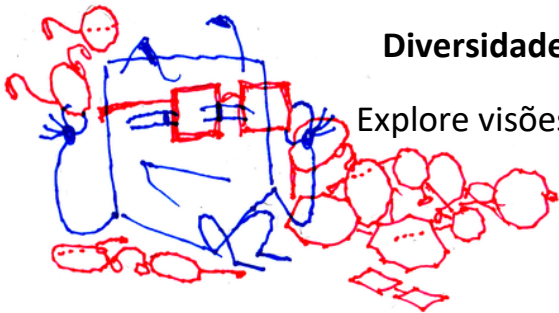
A falta de atendimento é observável. A "má vontade" não.

Use verbos de ação:

Comportamentos são **ações** de uma **pessoa** em uma **situação**.

Exemplo:

Usar ou não usar repelente.
Vacinar-se ou não se vacinar.
Esvaziar recipientes de água.
Ir ao posto de vacinação.



Diversidade:

Explore visões diferentes.

Que comportamento você teria se fosse uma pessoa com:

Recurso Financeiro: Muito, pouco.

Saúde e atipicidades: Saudável, doente, com deficiência.

Educação: Alfabetizado, analfabeto, dificuldade cognitiva.

Moradia: Cidade grande, pequena, nobre, pobre, ribeirinha, litorânea.

Idade: Criança, adolescente, adulto, idoso.

Nacionalidade: Brasileiro, estrangeiro.

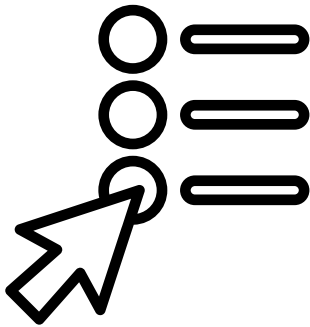
Identificação de comportamentos:

Desafio: epidemia de dengue





Etapa 3 - Priorização de comportamentos - 15 minutos



Nessa atividade, priorizaram-se os comportamentos identificados na atividade anterior. Para isso, eles foram organizados em uma matriz que considerava a facilidade de a pessoa modificar o comportamento, assim como o impacto que tal comportamento tinha no desafio que estava sendo trabalhado. Estimou-se um tempo de 15 minutos para a realização da atividade.

Individualmente - 5 minutos:

- Um *post-it* de comportamento foi arrastado (trazido da tarefa anterior) para o quadrante mais adequado;

Em grupo - 10 minutos:

- As divergências foram discutidas e ajustaram-se os *post-its* nos locais corretos;
- Um comportamento foi escolhido para priorizar no final

Algumas dicas que ajudaram nessa etapa:

- É possível "reescrever" o texto do comportamento alvo ao longo da etapa de modo a torná-lo mais claro?
- O comportamento alvo pode mudar com as novas percepções.

- Priorize comportamentos mais "simples", com informações disponíveis, e atores mais acessíveis para experimentação no futuro.
- Os comportamentos devem ser relacionados a "tomadas de decisão".

Priorização de comportamentos:

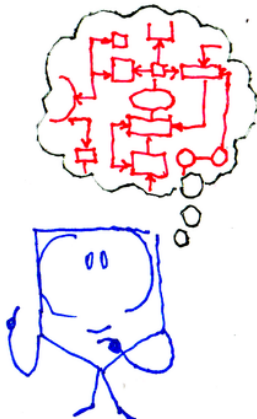


Etapa 4 - Compartilhe - 15 minutos

A equipe compartilhou o comportamento escolhido na plenária, e o facilitador pôde oferecer feedbacks importantes nesse momento.



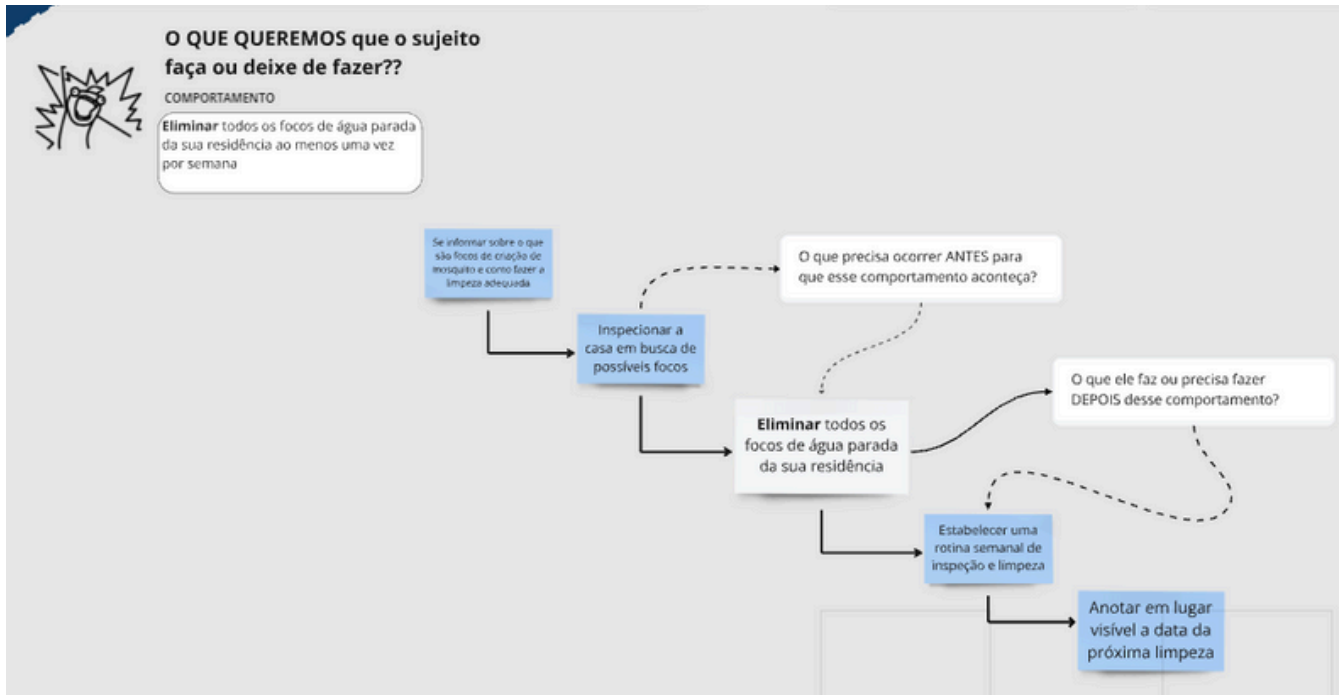
Etapa 5 - Jornada comportamental - 25 minutos



Nessa etapa, verificou-se se o foco estava no comportamento com maior potencial para uma futura intervenção. Também foi aprofundado o entendimento sobre os processos decisórios das pessoas que realizavam o comportamento. Estimou-se um tempo de 15 minutos para a realização da atividade e mais 10 minutos para o compartilhamento com o grupo.

- Inseriu-se o comportamento-alvo no *post-it* BRANCO;
- Em grupo, debateram-se e registraram-se comportamentos que aconteciam ANTES ou DEPOIS do alvo;
- Inseriram-se mais pontos na jornada, quando necessário.

Jornada comportamental:



Estávamos quase na reta final da Jornada. Nesse momento, refletiu-se sobre o que havia sido produzido até então e fizeram-se os ajustes necessários, seguindo as orientações e dicas previamente fornecidas.

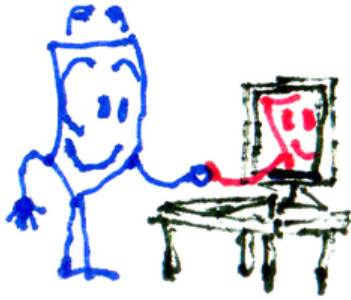


5.4. Terceiro encontro

Nesse terceiro e último encontro:

- Procurou-se entender a percepção de personagens fictícios que representavam usuários da política, programa ou serviço público que estava sendo trabalhado na Jornada;
- Geraram-se *insights* comportamentais a partir das “falas” das personagens que ilustravam o contexto do comportamento-alvo.

Etapa 1 - Acordos e combinados - 5 minutos



Conforme já vimos, ao iniciar um novo encontro foi importante reforçar os acordos e combinados. Foram utilizados os aprendizados anteriores para começar o terceiro encontro.

Etapa 2 - Falas de personagens - 60 minutos

Nessa etapa, procurou-se entender por que as personagens (representando as pessoas usuárias da política, programa ou serviço público que estava sendo trabalhado na Jornada) se comportavam de determinada maneira, considerando o contexto do comportamento-alvo selecionado na etapa 5 do segundo encontro.



Os participantes da Jornada foram convidados a se imaginar como OUVINTES, encarregados de OBSERVAR e REGISTRAR falas.

- Considerou-se o comportamento-alvo selecionado (na etapa 5 do 2º encontro da jornada) e inspirou-se nas personagens representadas pelas cartas que poderiam realizar esse comportamento (cidadão, governo, etc.).
- Utilizou-se as cartas do SIMPLES MENTE para "pensar" nas "FALAS" dessas personagens, com base nos aspectos COMPORTAMENTAIS que motivavam suas ações e pensamentos. Não foi necessário gerar muitas falas para uma mesma carta; priorizou-se percorrer todas as cartas do SIMPLES MENTE.

É importante destacar nessa atividade que para cada elemento comportamental há uma carta de “referências” (que explica o que é esse elemento) e uma carta de “*insights*” (que demonstra como esse elemento pode gerar *insights*, em formato de falas). Dessa forma, os participantes passaram pelas cartas e geraram FALAS (na 1ª pessoa do singular) do usuário sobre a política/serviço, que eram relacionadas ao elemento a que cada uma das cartas se referia. Adiante, segue o exemplo da atividade.

Falas de personagens:

O que elas fariam? Como é a visão delas sobre o comportamento? Por que fazem o que fazem? O que leva o comportamento (ou sua ausência) a acontecer de maneira inadequada?

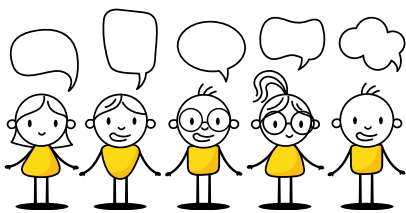
Aguce sua criatividade: inspire-se ao pensar em diferentes pessoas e realidades, utilizando as cartinhas de personagens e diversidade.



Diversidade:

Entre na personagem e explore visões diferentes.

Quais comportamentos, pensamentos e falas você teria se fosse uma pessoa com:



Recurso Financeiro: Muito, pouco.

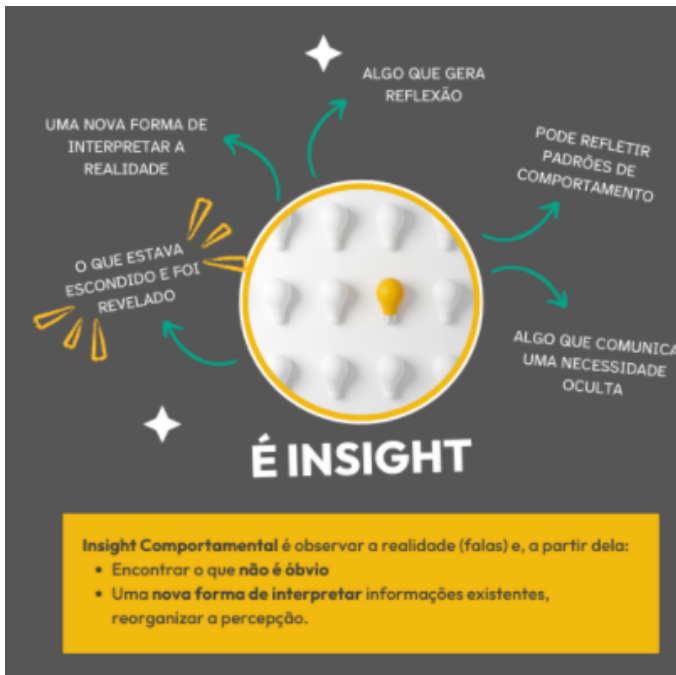
Saúde e atipicidades: Saudável, doente, com deficiência.

Educação: Alfabetizado, analfabeto, dificuldade cognitiva.

Moradia: Cidade grande, pequena, nobre, pobre, ribeirinha, litorânea.

Idade: Criança, adolescente, adulto, idoso.

Nacionalidade: Brasileiro, estrangeiro.



Individualmente:

- Escreveu-se em *post-its*, uma frase por vez;
- As falas que se referiam a coisas semelhantes foram agrupadas e geraram-se *insights*. Quais conclusões foram obtidas ao observar as falas?

Em grupo:

O grupo escolheu 5 principais *insights* gerados.

Algumas perguntas ajudaram nesse processo:

- O que pode estar reforçando o comportamento indesejado?
- Qual a motivação das pessoas para agir?
- O que as pessoas não querem fazer? Por quê?
- Qual a motivação das pessoas para NÃO agir?
- Quais as consequências de não fazer (ou de fazer)?
- O que as pessoas "ganham" não fazendo o comportamento desejado?
- Quais as necessidades das pessoas?
- O que as pessoas "ganham" (ganhos psicológicos, emocionais, funcionais) mantendo o comportamento indesejado?

Quadro de *insights* comportamentais:



Etapa 4 - Fim da Jornada

Chegamos ao fim da Jornada. Nesse momento, foi importante registrar os aprendizados obtidos a partir desse processo. Mesmo que o grupo não tivesse cumprido todas as etapas conforme esperado, essa caminhada contribuiu para uma melhor compreensão do desafio comportamental associado à política, ao programa ou ao serviço público que foi trabalhado durante a Jornada.



6. APRENDIZADOS DA PRIMEIRA JORNADA

A experiência prática da CINCO com a 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais em Políticas Públicas trouxe alguns aprendizados relevantes:

1 O dono da bola

Para que o trabalho tivesse boas chances de trazer resultados efetivos, com aprimoramento das políticas, processos ou serviços, foi fundamental que as equipes trabalhassem com uma política pública sobre a qual tivessem governabilidade, acesso a dados e evidências. Dessa forma, foi possível fazer um diagnóstico apurado da situação real e, futuramente, será viável mensurar os resultados de possíveis intervenções.

2 Reconhecimento de território

Antes de começar as atividades da Jornada, foi recomendado que os participantes tivessem familiaridade com os recursos que seriam utilizados, principalmente com o *Miro* (ou equivalente). Dessa forma, para alguns integrantes que nunca tinham usado a plataforma, valeu a pena acessar um tutorial¹¹ e experimentar operações simples, para “pegar o jeito”.

3 Garantindo o acesso

A pessoa/grupo que estava organizando a Jornada preparou um documento com todos os links e conteúdos que seriam enviados aos participantes ao longo das atividades, bem como com os momentos em que deveriam ser enviados. Além disso, foi fundamental testar se o acesso estava liberado para todos. No Microsoft Teams, por exemplo, não era possível enviar arquivos PDF no chat quando havia pessoas de fora da organização – nesse caso, foi necessário pensar em alternativas, como criar uma pasta na nuvem com todos os materiais.

¹¹O La-bora tem o tutorial “MIRO, como usar?” publicado no YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=Ms6s8uhbexo&t=319s&ab_channel=Minist%C3%A9riodaEconomia. Acesso em 17 de junho de 2024

4 Juntos até o fim

Foi importante manter as mesmas pessoas da equipe durante todas as atividades da Jornada. Isso garantiu que todos estivessem alinhados na discussão e no desenvolvimento das ideias, evitando a necessidade de retomar o que já havia sido decidido.

5 Juntos até o fim: os monitores também

No caso de haver monitores para apoiar a equipe do projeto – o que foi recomendável – eles também foram os mesmos em todas as atividades. Isso facilitou o acompanhamento das discussões, o entrosamento e a relação de confiança entre os participantes.

6 Abrindo os trabalhos

Valeu a pena reservar alguns minutos para a atividade inicial, o *check-in*. Ainda que houvesse a sensação de que o tempo poderia ter sido mais bem aproveitado, partindo direto para as atividades mais técnicas, esse momento inicial foi importante. Foi uma oportunidade para aqueles que não estavam habituados com as ferramentas começarem a usá-las, além de contribuir para a integração dos participantes, deixando-os mais à vontade com o grupo.

7 Na mesma página

No início da Jornada, foi importante que houvesse um nivelamento conceitual, para que os participantes conhecessem os conceitos básicos das Ciências Comportamentais aplicadas, com foco nos elementos que seriam usados ao longo da Jornada. Esse nivelamento foi feito por meio dos vídeos disponibilizados pela CINCO, listados como recursos da Jornada. Esse momento pôde ser complementado com leituras de materiais de referência, com destaque para o SIMPLES MENTE¹².

¹² Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4895> Acesso em 17 de junho de 2024.

8

Escrever primeiro, compartilhar depois

Durante as atividades, foi muito produtivo reservar alguns minutos para o registro individual de ideias no *Miro*, antes da discussão em grupo. Isso ajudou a trazer mais diversidade de ideias e resultou em discussões mais proveitosas.

9

Todas as falas importam

Durante a Jornada, a fala de todos teve o mesmo peso. Todos se sentiram à vontade para se manifestar, independentemente da hierarquia funcional entre os participantes. Os monitores e/ou condutor(es) da Jornada lembraram as equipes disso, quando necessário, e estimularam o registro das ideias por escrito antes da discussão, o que atenuou esse problema.

10

Queremos te ouvir!

Como explicado nos combinados iniciais, a Jornada foi realizada pelo computador, pois o trabalho ficaria comprometido se houvesse uso exclusivo do celular. Além disso, foi desejável que os participantes estivessem com as câmeras ligadas. Caso não fosse possível, era imprescindível que, ao menos, estivessem com o microfone. A conversa por chat foi complementar, mas, para garantir trocas tempestivas e profundas, foi muito importante que todos tivessem a possibilidade de se manifestar de forma oral.

11

Liberando banda mental

A CINCO dividiu as atividades da Jornada em três encontros semanais, com duração de **3 horas** cada, o que se revelou uma distribuição adequada para otimização do uso do tempo e melhor aproveitamento do conteúdo. Além disso, foi importante deixar alguns dias de intervalo entre os encontros, para que as equipes envolvidas pudessem amadurecer as ideias e, eventualmente, refinar o que foi feito de forma síncrona.

12 Apaixone-se pelo problema

Já falamos, mas não custa repetir: foi preciso que, nesta Jornada, as equipes tivessem como foco compreender de forma profunda o problema com o qual estavam lidando antes de discutir possíveis soluções. Dessa forma, foi importante que quem estava conduzindo a Jornada e/ou os monitores fizessem essa sensibilização no início e reforçassem a ideia ao longo das atividades.

13 Relaxa, o tempo foi suficiente

O sentimento de que o tempo não foi suficiente é comum em atividades colaborativas em geral, mas foi importante estabelecer o limite de tempo para trazer ritmo ao trabalho. Caso algo ficasse por fazer, as equipes poderiam se reunir separadamente para concluir, mas uma vez finalizada a atividade, não havia razão para se preocupar demasiadamente com a sensação de tempo insuficiente.

14 Olhar “de fora”

Foi interessante que a Jornada fosse conduzida por uma pessoa que não fazia parte da equipe que gerenciava a política pública em questão. Isso ajudou a diminuir vieses e trouxe provocações novas aos participantes, que foram estimulados por novos pontos de vista sobre o desafio.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegamos ao fim desta publicação! Agradecemos a vocês que tiraram um tempinho para ler e analisar o que registramos.

Deixamos nosso agradecimento às equipes que se inscreveram na 1ª Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais e em especial às 10 equipes selecionadas, que percorreram a Jornada conosco. A participação, o interesse, a disponibilidade e a confiança para mergulharem com a gente nas atividades propostas foram essenciais para o bom andamento do trabalho.

Entre a primeira e a segunda turma da Jornada, conseguimos implementar algumas alterações sugeridas pelos participantes e esta publicação reflete a metodologia final já aprimorada, que constantemente pode passar por melhorias.

Para mais informações sobre outras iniciativas da CINCO, acesse a nossa página: <https://www.gov.br/gestao/cinco> ou entre em contato conosco no e-mail: cinco@gestao.gov.br.

Até as próximas jornadas!



8. REFERÊNCIAS

BEMELMANS-VIDEC, M. L., RIST, R. C., & VEDUNG, E. **Carrots, sticks & sermons: Policy instruments and their evaluation**. New Brunswick, N.J., U.S.A: Transaction Publishers, 1998.

CAMPOS FILHO, Antonio Claret. **Aplicando insights comportamentais para o aprimoramento de políticas públicas: a ferramenta SIMPLES MENTE**. Brasília: ENAP, 2020. Disponível em: < <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4895> >

HANSEN, Pelle Guldborg. **Introducing Behavioural Insights**. Published as part of Masterclass in Behavioural Insights and Nudging 2024. iNudgeyou – The Applied Behavioural Science Centre, 2024.

LOURENÇO, J. S., CIRIOLO, E., ALMEIDA, S. R., & TROUSSARD, X. **Behavioural Insights Applied to Policy: European Report 2016**. Luxembourg: European Commission, 2016. Disponível em: < <https://doi.org/10.2760/903938>>

OECD. **Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from Around the World**. Paris: OECD Publishing, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1787/9789264270480-en>>

OECD. **Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit**. OECD Publishing, Paris, 2019. Disponível em: < <https://inudgeyou.com/en/basic-framework-2/>>

OECD. **Behavioural Insights and Organisations**. Fostering Safety Culture, OECD Publishing, Paris, 2020. Disponível em: < <https://doi.org/10.1787/e6ef217d-en>>

WORLD BANK. **Mind, Society and Behavior**. World Development Report, Washington, 2015.

SHANKAR, A., & FOSTER, G. **The State of the Evidence Base on Nudges and Behavioural Science in Public Policy**. United Nations Development Programme (UNDP), 2016. Disponível em: <https://www.undp.org>

SHANKAR, M. **Building a behavioral science start-up at the White House**. Google re:Work, 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=L2sHGC1mDI0>.>

SIMON, H. A. **A behavioral model of rational choice**. Quarterly Journal of Economics, 69, 99–118, 1955. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1884852>

THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM. **An introduction to running simple behavioural insights projects**, 2022. Disponível em: < <https://www.bi.team/wp-content/uploads/2022/11/BIT-Handbook-How-to-run-simple-BI-projects.pdf>>

TVERSKY, A; KAHNEMAN, D. **Judgment under uncertainty: heuristics and biases**. Science, New Series, 185 (4157), p. 1124-1131, 1974.

9. RECURSOS INDICADOS

Miro:

- Miro: <https://miro.com/pt/>
- Miro geral da Jornada - https://miro.com/app/board/uXjVLFMN0cY=?share_link_id=38274246051
- Miro por equipe da Jornada - <https://miro.com/app/board/uXjVLFNDqV8=>

Palestras:

- Aula de nivelamento inicial: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/videos/colecao-mindinho-01-politicas-e-ccomportamentais>
Acesso em 18 de setembro de 2024.
- Aula sobre o SIMPLES MENTE: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/videos/colecao-mindinho-02-simplesmente> Acesso em 18 de setembro de 2024.
- Apresentação em *power point*: https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/cinco/projetos/2024-06-04-nivelamento-jornada-de-investigacao_t2.pdf Acesso em 18 de setembro de 2024.

Microsoft Teams - <https://teams.microsoft.com/>

Whatsapp - <https://web.whatsapp.com/>

Formulário de avaliação - <https://forms.office.com/r/YUpLa0bAxf>
