

CARTA DE SERVIÇOS

Núcleo de Apoio à Inovação do Senado Federal

NAIIONA

SENADO
FEDERAL





Olá, bem vinda e bem vindo ao Nainova. Essa é a nossa Carta de Serviços. Aqui dizemos os campos de trabalho que experimentamos, e onde oferecemos nossa expertise às equipes em busca de inovação. São 3 grandes grupos:

Trilhas de Inovação

Você e sua equipe passam por processo criativo completo, facilitado pela equipe do Nainova. **São aplicações metodológicas colaborativas de ponta-a-ponta lastreadas em design thinking**, o que compreende ferramentas do design, marketing, publicidade e gestão.

Apoio a Projetos de Inovação

Aqui, você é o protagonista! **Apoiamos os projetos desenvolvidos por outras equipes com consultorias e facilitações pontuais**. Podem ser acionados em diferentes momentos e variam em função do desafio que se enfrenta.

Condução de Projetos de Inovação

Aqui a bola tá com a gente. **O Nainova desenvolve projetos que influenciem na cultura de inovação da Casa ou que estejam especificamente na expertise da equipe: design de serviço e introdução de inovações**. São ciclos completos – do diagnóstico à entrega –, ouvindo diferentes atores, desde a identificação do problema até a entrega. São iniciados a partir de avaliação de oportunidade chancelada pela Diretoria-Executiva de Gestão.

Nas páginas seguintes você encontrará mais detalhes de cada um desses grupos, com os serviços que prestamos. Quando der, venha conhecer nosso espaço, você vai curtir!

Trilhas de Inovação

1 Desafio ou Jornada da Inovação

O que é?

Podendo ser demandado por gestores de secretarias ou de coordenações do Senado, um Desafio da Inovação se inicia com um diagnóstico sobre desafios e oportunidades de inovação no setor para, em seguida, priorizá-los e produzir propostas de soluções inovadoras para eles. Tudo é feito de forma colaborativa, envolvendo em todas as etapas não só a equipe impactada pela mudança, como também os usuários que serão beneficiados por ela

Para quê é?

Podendo ser demandado por gestores de secretarias ou de coordenações do Senado, um Desafio da Inovação possui funções múltiplas:

executa um diagnóstico colaborativo sobre desafios e oportunidades de inovação no setor, priorizando-os; engaja o corpo funcional no desenho de possíveis soluções para os desafios e oportunidades identificados, comprometendo os participantes com a implementação; ao passarem por ciclos de diagnóstico, ideação e prototipagem, os participantes adquirem competências e conhecem ferramentas que podem auxiliá-los em desafios futuros.

O que entrega?

Protótipos para novos serviços, produtos ou processos de trabalho, devidamente testados por potenciais usuários.¹

¹Caso haja necessidade de apoio para a implementação das soluções alcançadas, o Nainova possui o serviço de **introdução de inovações**.

2 Levantamento de desafios e oportunidades de inovação

O que é?

Por meio de entrevistas, oficinas e atividades colaborativas, o **Nainova auxilia unidades a mapearem oportunidades de melhoria em suas atividades e serviços**. Podem se dividir em problemas (disfunções em processos), necessidades (recursos para entregas), desafios (obstáculos emergentes) ou oportunidades (circunstâncias favoráveis para a realização de algo).

Para quê é?

Levantamento de insumos para planejamentos ou tomadas de decisão.

O que entrega?

Lista priorizada pelos participantes.

Apoio a Projetos de Inovação

1 Orientação metodológica

O que é?

Trata-se de um **aporte teórico e metodológico para gestores** (consultoria) que pretendam, por conta própria, conduzir suas equipes no desenvolvimento de projetos de inovação.

Para quê é?

Essa orientação pode se dar tanto para dinâmicas pontuais, quanto para processo mais extensos, em que diferentes dinâmicas são coordenadas para o atingimento dos objetivos pretendidos. Alguns exemplos de orientação metodológica são:

a) Desenho de processo colaborativo para desenvolvimento de projetos de inovação

b) Orientação para identificação e aquisição de recursos necessários para projetos de inovação (informações, competências, aplicativos etc.)

c) Orientação para identificação de atores-chave (usuários líderes, clientes líderes, parceiros ou patrocinadores)

d) Orientação para a construção de acordos com a equipe para o desenvolvimento de projetos de inovação (roadmaps, 5W2H etc.)

e) Instrução para apresentação de projetos de inovação (pitches, hotsites, broadsides etc.)

O que entrega?

Orientação e acompanhamento de aplicação realizados.

2 Aplicação de ferramentas

O que é?

Apoio aos gestores que conduzem suas equipes por processos de inovação. Oferecemos **ajuda pontual na facilitação de dinâmicas ou na aplicação de ferramentas específicas**. Exemplos das ferramentas e dinâmicas que a equipe do Nainova aplica:

a) UX. Ferramentas para usabilidade de páginas web ou sistemas, com possibilidade de proposta visual para a interface;

b) Facilitação. Desenho e facilitação de oficinas colaborativas que tenham como objetivo a criação ou a reformulação de produtos, serviços ou processos de trabalho;



c) Blueprint de serviços. Dinâmica para mapear serviços;

d) Jornada do usuário. Técnica para compreender o ciclo de relacionamento do usuário com produto ou serviço de que faz uso;

e) Prototipagem. Desenho e condução de experimentos com produtos, serviços ou processos de trabalho em desenvolvimento ou em reformulação.

f) Gamificação. Técnica que usa da ludicidade

para promover a mudança de comportamentos na equipe de colaboradores ou em usuários de determinado produto ou serviço).

Para quê é? 

Para dar segurança para aplicação de alguma ferramenta específica, suprir a falta de facilitadores isentos no grupo ou mesmo para condução de dinâmicas novas ou de maior complexidade.

O que entrega? 

Ferramenta aplicada.



Condução de Projetos de Inovação

Design de serviço

O que é? 

Desenho, avaliação e aprimoramento dos processos de prestação de serviços das unidades.

Para quê é? 

Diante da necessidade de aprimorar ou criar serviços, o design traz ao centro do processo a atenção à experiência dos usuários e dos prestadores de serviço, procurando encontrar os melhores arranjos possíveis de recursos, atividades,

rotinas, tecnologia, saúde, etc. Esse serviço compreende: diagnóstico de serviço, mapeamento de serviços e processos, criação ou reformulação de rotinas de gestão do serviço, pesquisa com usuários, uso de soluções de TI e avaliação dos serviços.

O que entrega? 

Serviço mapeado, estruturado e implementado.

2 Introdução de inovações

O que é? 💡

Para potencializar a aceitação dos futuros usuários, o Nainova elabora e auxilia na execução de estratégias que objetivam o **engajamento de inovadores e adotantes imediatos**, a identificação de oportunidades de **adaptação da inovação para maior adesão** a ela e o **mapeamento de elementos de comunicação** que exponham atributos e vantagens da inovação da forma mais adequada ao público a que se destina.

Para quê é? ⚙️

Destina-se a gestores que necessitem implementar alguma inovação em seus processos de trabalho, lançar um novo produto ou serviço e que já estejam enfrentando ou prevendo encontrar dificuldades na adesão à mudança.

O que entrega? 📄

Plano de implementação experimentado.

Quer saber como nos encontrar?

O que fica mais fácil pra você?

✉️ nainova@senado.leg.br

☎️ 4080

👤 Henrique Porath
Daniel Pandino

📍 Gráfica do Senado
Federal, Bloco 14

