

APRESENTAÇÃO FINAL

Coordenação Geral de Inovação e Avaliação de Serviços Públicos

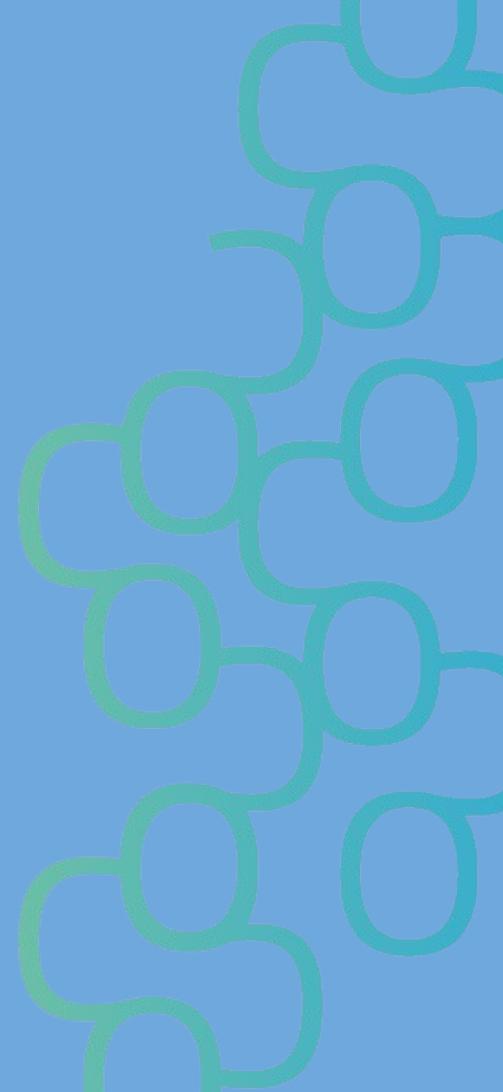
Ouvidoria-Geral da União



CATÁLISE

G'NOVA Uma iniciativa
ENAP

CGU



Quem somos



Naiara
Coordenadora-Geral



André



Augusto



Iara



Keiko



Luís

De onde partimos?

CATÁLISE

CGU

G'NOVA Uma iniciativa
ENAF

Co
Labs

Problema inicial

As Ouvidorias não utilizam o potencial das informações trazidas pelas manifestações para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e sua adequação às necessidades de seus usuários

Pesquisa

O campo iniciou-se em fevereiro de 2024, na Ouvidoria-Geral da União. Através de pesquisas em profundidade, **foram entrevistadas 9 pessoas - Ouvidorias e áreas técnicas dos seguintes órgãos:**

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)

Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI)

Hospital da Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

OuvSUS

Universidade Federal do Espírito Santo

CATÁLISE

Sacada 2

A área técnica precisa estar envolvida na avaliação de serviços para que as melhorias identificadas na avaliação possam ser implementadas

Sacada 1

Ouvidoria não utilizam os dados das manifestações recebidas para construir melhorias nos serviços públicos

Sacada 3

O desconhecimento, pelas ouvidorias, de metodologias de avaliação de serviço gera análises superficiais ou inconsistentes e ineficazes para melhoria dos serviços públicos

CGU

G'NOVA Uma iniciativa
ENAP

Co
Labs

Solução

Como podemos ser facilitadores e mobilizadores de soluções inovadoras para que seja instaurada uma cultura de avaliação de serviços para as Ouvidorias Setoriais?

Um projeto de mentoria de aplicação de um modelo de avaliação de serviços públicos para que as ouvidorias setoriais possam adquirir autonomia na governança dos serviços públicos

Protótipo

O PROTÓTIPO

A partir da definição da solução, elaboramos uma apresentação detalhada com todas as etapas previstas na mentoria, incluindo informações sobre as 8 oficinas planejadas. Em seguida, promovemos um encontro com ouvidorias e áreas técnicas, nos quais apresentamos o projeto e realizamos grupos focais. Esses grupos foram compostos de forma mista, reunindo representantes de ouvidorias e áreas técnicas de órgãos distintos, como CGU, INCRA, MDA, IBAMA, MIR e MGI.

Nosso objetivo era captar percepções tanto de ouvidorias que já haviam participado das entrevistas iniciais, trazendo algum nível de conhecimento sobre o projeto, quanto daquelas que ainda não estavam familiarizadas, garantindo uma diversidade de perspectivas. Essa abordagem promoveu a troca de experiências e contribuiu para enriquecer o processo de desenvolvimento, identificando oportunidades de melhoria e soluções integradas para os desafios na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

PÚBLICO-ALVO

Ouvidorias setoriais

Protótipo

TESTE 1- principais descobertas

As ouvidorias gostaram da apresentação da metodologia e formato da mentoria, mas se preocuparam com a replicabilidade para outros entes

Preocupação com engajamento da área técnica e alta gestão

Preocupação com tempo de duração da mentoria e das oficinas (8 encontros em 2 meses, com 2h de duração cada) para alguns o tempo parecia pouco, para alguns muito.

A partir das descobertas, foram pensados nas seguintes melhorias:

- Divulgação aprimorada: Criação de um vídeo informativo para auxiliar na seleção dos serviços e fomentar o engajamento com as áreas técnicas;
- Material de apoio: Disponibilização, no edital, de uma apresentação modelo para que as ouvidorias possam utilizá-la ao apresentar o projeto às áreas técnicas e à alta gestão;
- Processo de seleção revisado: Inclusão da escolha do serviço e da área técnica diretamente no edital, por meio de chamada aberta, substituindo a seleção centralizada pela OGU.
 - Inclusão de 3 ouvidorias ouvintes de outros entes fora da Administração Direta

Optamos por não alterar o tempo previsto para as atividades, considerando a necessidade de testar o modelo proposto antes de realizar ajustes.

Piloto

A SOLUÇÃO

Um projeto de mentoria de aplicação de um modelo de governança e avaliação de serviços públicos para que as ouvidorias setoriais possam adquirir autonomia na governança dos serviços públicos

Recebemos 56 inscrições para o Piloto sendo apenas 6 válidas, isto é, atendendo todos os requisitos do edital (Órgão da Administração Direta, com serviço escolhido e equipe envolvendo área técnica e ouvidoria)

Foram selecionadas para o Piloto 3 ouvidorias:

Ouvidoria do MDS com o serviço - Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social

Ouvidoria do MIDR com o serviço - Operação Carro-Pipa

Ouvidoria MGI com o serviço - Transferência de Titularidade de imóvel da União

Realização de 8 oficinas em encontros síncronos semanais, com duração de 2h cada. As oficinas terão como centro atividades mão na massa, com participação ativa e colaborativa das equipes de Ouvidoria e área técnica. As oficinas serão mediadas pela OGU.

Piloto

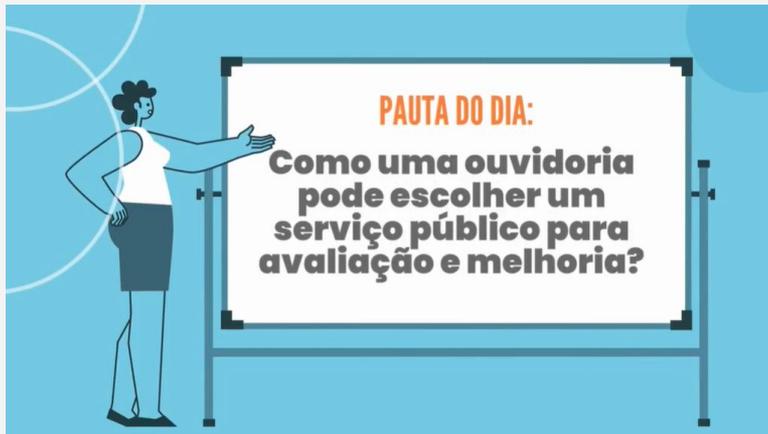
registros



MEUS
Melhorando a Experiência dos
Usuários de Serviços Públicos

**Se inscreva na mentoria
para ouvidorias para
melhoria de serviços
públicos**

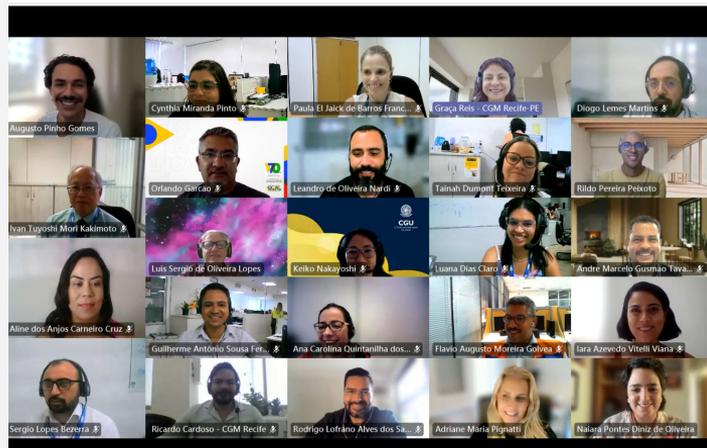
De 01/07 a 31/07



[Vídeo_como selecionar serviço.mp4](#)

Cronograma de atividades

Atividade	Data provável
Inscrições	01/07 a 04/08/2024
Seleção das equipes finalistas	05 a 09/08/2024
Entrevistas com as equipes finalistas	12 a 23/08/2024
Divulgação do resultado	28/08/2024
Início da mentoria	16/09/2024
Finalização do projeto	22/11/2024



1ª Oficina da Mentoria de Ouvidorias MEUS

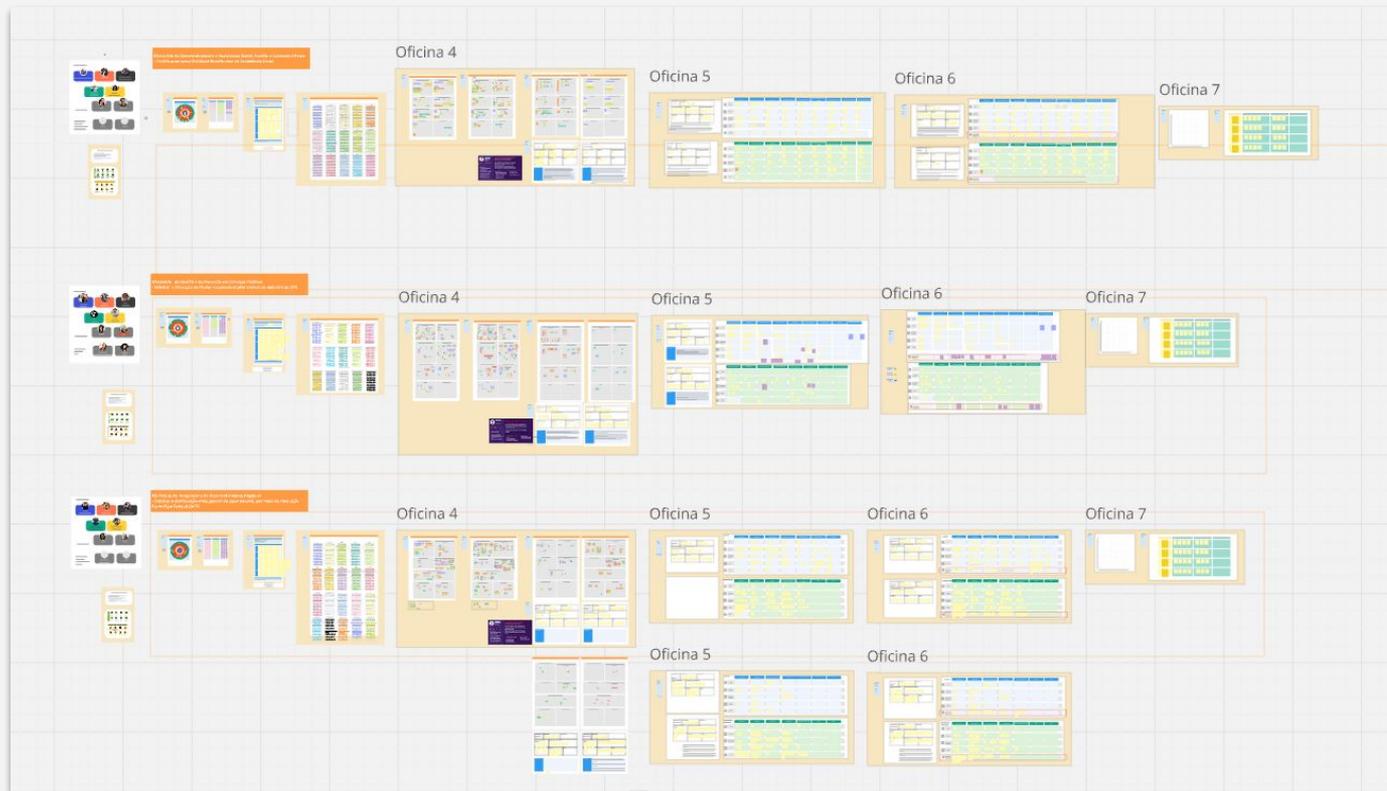


Reunião com a Comunidade



Entrevista da Ouvidoria MIDR com a População Beneficiada

Equipe do MIDR em pesquisa de campo



Trabalhos das equipes no Miro

objetivos e resultados-chave

Capacitar no uso da metodologia de melhoria de serviços públicos para criar disseminadores

Resultado Chave 1:

Atingir a conclusão da mentoria de 3 ouvidorias até dezembro de 2024.

Resultado Chave 2:

Ouvidorias identificarem as oportunidades de melhoria em 3 serviços até a conclusão da jornada.

Resultado Chave 3:

Adesão à rede de facilitadores de pelo menos 1 participante de cada grupo mentorado ao final da jornada.

Difundir o tema de avaliação de serviços públicos para criar cultura de melhoria de serviços

Resultado Chave 1:

Participação com a inserção do tema de avaliação dos serviços públicos em 2 eventos até o final de 2024.

Resultado Chave 2:

atingir 30 ouvidorias nas lives de divulgação da mentoria.

Resultado Chave 3:

Receber 3 residentes/observadores nos encontros de mentoria até o final da jornada.

Principais resultados

Capacitar no uso da metodologia de melhoria de serviços públicos para criar disseminadores

Resultado Chave 1: ✓

Atingir a conclusão da mentoria de 3 ouvidorias até dezembro de 2024.

Resultado Chave 2: ✓

Ouvidorias identificarem as oportunidades de melhoria em 3 serviços até a conclusão da jornada.

Resultado Chave 3: ✓

Adesão à rede de facilitadores de pelo menos 1 participante de cada grupo mentorado ao final da jornada.

Difundir o tema de avaliação de serviços públicos para criar cultura de melhoria de serviços

Resultado Chave 1: ✓

Participação com a inserção do tema de avaliação dos serviços públicos em 2 eventos até o final de 2024.

Resultado Chave 2: ✓

atingir 30 ouvidorias nas lives de divulgação da mentoria.

Resultado Chave 3: ✓

Receber 3 residentes/observadores nos encontros de mentoria até o final da jornada.

Principais insights

Equipes

Incluir a área técnica na apresentação inicial para detalhar o serviço no início da mentoria. Isso permitirá compreender todas as etapas do processo, mapear corretamente os fluxos de trabalho e identificar os atores envolvidos

A pesquisa de campo precisa ser supervisionada pela equipe da OGU.

Incluir, uma etapa de sensibilização para a área técnica, destacando que as críticas ao serviço visam identificar oportunidades de aprimoramento e não avaliar competências individuais.

Metodologia

O tempo para aplicação da pesquisa de campo e análise dos dados coletados precisa ser estendido

O tempo para a mentoria como um todo precisa ser alterado?

Próximos passos

Finalização do Piloto em dezembro de 2024.

Iniciar uma comunidade de multiplicadores

Identificação de pontos de melhoria e aprimoramento.

Planejamento da próxima turma mentorada no primeiro semestre de 2025

Obrigada!

Naiara Pontes

Coordenadora-Geral de Avaliação de Serviços Públicos

naiara.oliveira@cgu.gov.br



CATÁLISE

G[•]NOVA

Uma iniciativa
ENAP

CGU

