

APRESENTAÇÃO FINAL

# Ouvidoria Geral do Município de Mogi das Cruzes, SP

# Quem somos



**Cleber Castanho**  
*Ouvidor-Geral*



**Ariane Queiroz**  
*Supervisora*



**Andrea Costa**  
*Analista*

# De onde partimos?

CATÁLISE

G'NOVA Uma iniciativa  
ENAF

Co  
Labs

## Problema inicial

**Baixa participação dos cidadãos que utilizam serviços públicos municipais no processo de aperfeiçoamento da Administração.**

**Esse fato não permite identificar e multiplicar boas práticas, bem como mitigar e corrigir falhas recorrentes na execução de serviços públicos de forma sistemática.**

# Pesquisa

As pesquisas campo tiveram início em abril de 2024, na Ouvidoria Geral do Município de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo. Através de entrevistas presenciais com os Cidadãos (Campo 1) e de questionários remotos com os Servidores Municipais (Campo 2), **foram entrevistadas 18 pessoas**. Os principais *insights* foram:

## Insight 1 (Cidadãos)

Quando bem atendidos, **77,8%** verbaliza o elogio e destes **57,1%** comentam com outras pessoas/vizinhos.

Necessidade de capturar e registrar esses elogios de forma sistemática.

## Insight 2 (Cidadãos)

Quando mal atendidos, **55,6%** disseram reclamar diretamente na área do atendimento ou registram ouvidoras.

Necessidade de capturar e registrar essas reclamações de forma sistemática.

## Insight 3 (Servidores)

**75%** relataram que uma avaliação ajuda a manter ou aprimorar o serviço que realiza.

Reconhecer o servidor público pela Avaliação do serviço por parte do cidadão-usuário que o recebeu.

## Insight 4 (Servidores)

Eles entendem que as avaliações positivas valorizam o serviço prestado e ajudam a melhorá-lo, e se sentiriam bem ao saber como impactam diretamente na vida do cidadão.

## Insight 5 (Servidores)

Eles registram que as avaliações negativas permitem saber o que está sendo executado de forma errada e, chegando ao servidor com ações de aprimoramento, melhoraria os resultados dos serviços.

# Solução

## Como podemos...

Aumentar a participação dos Cidadãos que utilizam os serviços públicos municipais para identificar e multiplicar boas práticas e para mitigar ou evitar a continuidade de falhas em serviços prestados e consequentes reclamações.

# Solução

## A SOLUÇÃO

Uma mensagem eletrônica pelo aplicativo de solicitação de serviços público para que o Cidadão possa realizar a avaliação do serviço recebido no padrão cinco estrelas e um comentário aberto.

# Protótipo

## O PROTÓTIPO

Utilizando o mesmo aplicativo de solicitação de serviços, na mensagem de encerramento de um serviço executado ou de uma informação prestada, encaminhar junto a avaliação no padrão de 5 (cinco) estrelas do Governo Federal (Governo Digital) com um campo aberto de texto para comentar a nota.

## PÚBLICO-ALVO

Cidadão-usuário de serviços públicos municipais

### Fluxo simplificado de prestação de Serviço Público



### Fluxo simplificado de prestação de Serviço Público **com Avaliação**



## Protótipo

### Descoberta 1

Através dos *feedbacks* dos cidadãos buscar a resolução da causa raiz de reclamações recorrentes ou antecipar preventivamente uma tendência.

### Descoberta 3

Utilizar a devolutiva do cidadão de que o serviço não foi realizado para identificar falhas na prestação de serviços, seja da Administração Pública ou de Empresas Terceirizadas.

### Descoberta 2

Identificar o percentual de serviços que estão sendo prestados de forma adequada e em conformidade com os requisitos e prazos da Carta de Serviços.

### Descoberta 4

Não encaminhar a Avaliação junto com a mensagem de encerramento.  
Alterada estratégia para envio de mensagem exclusiva de avaliação, às 11 horas da manhã, do dia seguinte ao encerramento da demanda.

## A SOLUÇÃO

Solicitar avaliação do serviço público realizado na escala padrão de cinco pontos e com comentário aberto pelo mesmo aplicativo em que solicitou o serviço.

Utilizando a mesma plataforma de solução de informática de solicitação de serviços públicos de zeladoria, encaminhar para o cidadão-usuário uma mensagem eletrônica de Avaliação do serviço executado.

A mensagem deverá apresentar uma avaliação na escala de Likert de cinco pontos, utilizando graficamente a imagem de cinco estrelas ou cinco emojis, representando: 1) totalmente insatisfeito; 2) insatisfeito; 3) nem satisfeito, nem insatisfeito; 4) satisfeito; e 5) totalmente satisfeito.

A mensagem deverá ser encaminhada às 11 horas do dia subsequente a conclusão do serviço, seja dia de expediente ou não.

### **Fomentar a participação do cidadão na avaliação dos serviços da prefeitura**

#### **Resultado Chave 1:**

Atingir no mínimo 15% das respostas das avaliações encaminhadas até junho de 2025.

#### **Resultado Chave 2:**

Obter o preenchimento do campo de comentários em 20% das avaliações abaixo de 3 estrelas até junho de 2025.

#### **Resultado Chave 3:**

Atingir no mínimo 30% das respostas das avaliações encaminhadas até dezembro de 2025.

## Avaliação dos serviços do Criador

Certidão de valor venal

Situação: **Finalizada**

**Avaliação de serviço**

Escolha a que cada prestação quer dizer

- Nota 1:** Uma avaliação indica insatisfação extrema, indicando uma experiência extremamente negativa.
- Nota 2:** Reflete avaliação insatisfatória, sugerindo falhas no serviço ou desconhecimento com o especialista.
- Nota 3:** Avaliação neutra ou mediana, indicando serviço satisfatório, porém sem impressionar o cliente de forma significativa.
- Nota 4:** Avaliação positiva, indicando satisfação com o serviço, apesar de algumas áreas para melhoria.
- Nota 5:** Avaliação excelente, refletindo experiência excepcional e alto nível de satisfação, sem críticas significativas.

+ Adicionar mensagem

### Configurações de avaliação

Disparar notificação de avaliação:

20 minutos | 5 minutos | 10 minutos | 15 minutos | 20 minutos | 1 hora | 1 dia

Após

- Pessoa ter publicado
- Pessoa ter publicado
- Demanda ser resolvida
- Pessoa iniciar publicação

Cancelar | Editar Categoria

## Avaliação dos serviços do Criador

### Avalie o nosso serviço

Com base em sua experiência, compartilhe conosco a sua satisfação

Pouco satisfeito | Muito satisfeito

Deixe aqui o seu comentário

Voltar para página inicial | Enviar avaliação

**Sua avaliação foi enviada com sucesso**

Obrigado por avaliar nossos serviços! Seu opinião é valiosa para nós. Agradecemos sua feedback, pois nos ajuda a continuar aprimorando nossa qualidade.

Voltar para o início

# Piloto

## Principais resultados

**Escreva aqui o objetivo 1**

**Resultado Chave 1:**

Escreva aqui;

**Resultado Chave 2:**

Escreva aqui;

**Resultado Chave 3:**

Escreva aqui.

**Escreva aqui o objetivo 1**

**Resultado Chave 1:**

Escreva aqui;

**Resultado Chave 2:**

Escreva aqui;

**Resultado Chave 3:**

Escreva aqui.

Os objetivos  
estabelecidos  
foram  
alcançados?

# Piloto

## Principais insights

Descoberta 1



Descoberta 2



Descoberta 3



## Próximos passos

Conclusão da confecção e validação do Piloto da Solução de Informática até 31 de janeiro de 2025.

Iniciar o processo de Avaliação dos Serviços Públicos de Zeladoria realizados a partir de 1º de fevereiro de 2025.

Integrar a solução de informática de gestão de demandas de Avaliação com as informações das solução de informática da Secretaria Municipal de Saúde e Secretaria Municipal de Educação para realizar o Piloto de Avaliação dos respectivos Serviços Públicos até 31 de agosto de 2025.

Prospectar até dezembro de 2025 novos serviços públicos para iniciar o processo sistemático de Avaliação a partir de 2026.

CATÁLISE

Co  
LabS

G'NOVA Uma iniciativa  
ENAP

