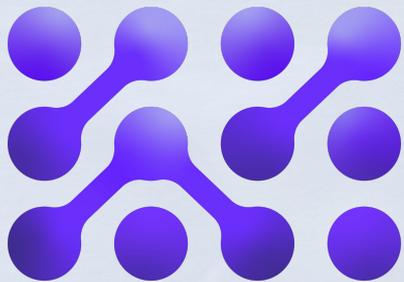


#Relatório.Final.ENAP

# Laboratório de Inovação da Ouvidoria-Geral do SUS (InovaLab OuvSUS)



**CICLO DE  
OFICINAS**

*InovaLab OuvSUS*

# #Quem.Somos!



Béríte C. Cabral



Marco Antônio C. S. Junior



Luiz Carlos A. Junior



Marcio Feitosa  
(Time Volante - FIOCRUZ)

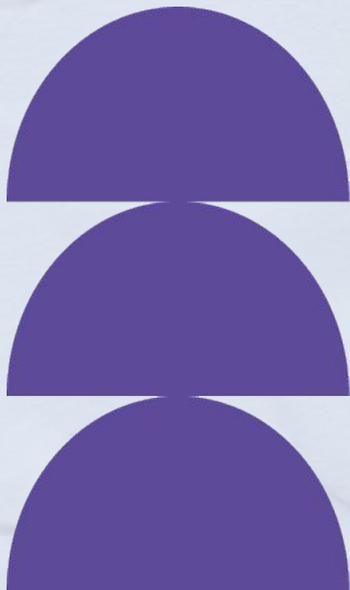


Carolina Ribas Kluge

#Por.onde.começamos!

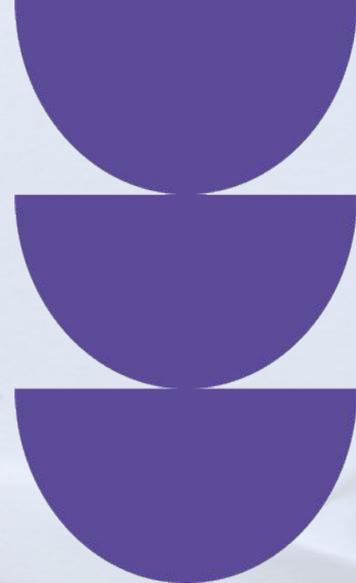
Parte significativa dos cidadãos usuários do SUS carece de espaço ativo e humanizado para ouvir o problema individual, a consequência é que melhorias coletivas poderiam ser construídas a partir de uma situação plenamente compreendida de um caso particular. O usuário não é ouvido e reconhecido em sua plenitude.

O público usuário do SUS, potencialmente, é a população brasileira, atualmente 203,1 milhões (conforme IBGE 2023). Contudo, esse alcance atualmente relacionado aos canais mais utilizados para a realização da manifestação, os quais dependem do modo de distribuição diferenciado no território nacional pois, concentram-se atualmente, em meios telemáticos. Além disso, a comunicação precisa ser fluída e a linguagem facilitada para cada público-alvo.



#O.Problema

O problema que visamos resolver é a falta de processos integrados, padronizados e eficientes no fluxo de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (LAI) entre a Ouvidoria Geral do SUS e as CORISC, o que resulta em respostas lentas, desorganizadas e de qualidade inadequada, dificultando a melhoria na transparência e no atendimento aos cidadãos usuários do SUS.



## #PESQUISA

O campo iniciou-se em março de 2024, na Ouvidoria Geral do SUS (OuvSUS), Ministério da Saúde, Brasília. Por meio de entrevistas presenciais, foram realizadas entrevistas presenciais e gravadas de 09 coordenadores e assessores vinculadas às CORISCs (Coordenação de Risco e Integridade) de diferentes secretarias do Ministério da Saúde, bem como a CETAI da OuvSUS). Os principais insights foram os seguintes:

### Insight 1

1. Houve uma unanimidade quanto à necessidade de um sistema ou plataforma;
2. Existe uma insatisfação muito grande com os sistemas vigentes;
3. Faz-se necessário o desenvolvimento de um sistema ou plataforma mais intuitivo e eficaz.

### Insight 2

1. A melhoria do processo de trabalho foi abordada em diversas entrevistas;
2. Também foi mencionada a necessidade da criação de fluxos e procedimentos, guiando o trabalho de maneira mais eficaz. Tornando as demandas seriam menos prejudicadas.

### Insight 3

1. Melhorar a capacitação dos servidores novatos tem sido um desafio enfrentado no dia a dia;
2. É importante o apoio por parte da ENAP como entidade especialista na expansão do conhecimento dos servidores públicos.

# #SOLUÇÃO

Como podemos apoiar a interlocução interdepartamental para que o seu processo de trabalho seja facilitado para os trabalhadores das Coordenações de Riscos do Ministério da Saúde (CORISC) e das Coordenações da OuvSUS?

**Obs:** Entre as áreas envolvidas para que obtenham uma maior sintonia e coesão.

## A SOLUÇÃO

Uma oficina presencial de imersão para todas as áreas envolvidas para uma (re)qualificação dos fluxos de trabalho para que as equipes de colaboradores possam melhorar as respostas e proporcionar maior impacto e resultados efetivos para os usuários finais (cidadãos e cidadãos brasileiros) do SUS.

### Descrição da ideia

Faremos um Ciclo de Oficinas, com um oficina inicial presencial para a imersão dos trabalhadores das CORISC e da OuvSUS, que lhes permita a construção colaborativa de ferramentas para sua melhor atuação.

### Efeitos Esperados

Compartilhamento de experiências;  
Compartilhamento de conhecimentos;  
Ampliação da colaboração.

### Público-Alvo

Representantes das unidades que necessitam da imersão (integrantes das CORISC do MS e áreas da OuvSUS).

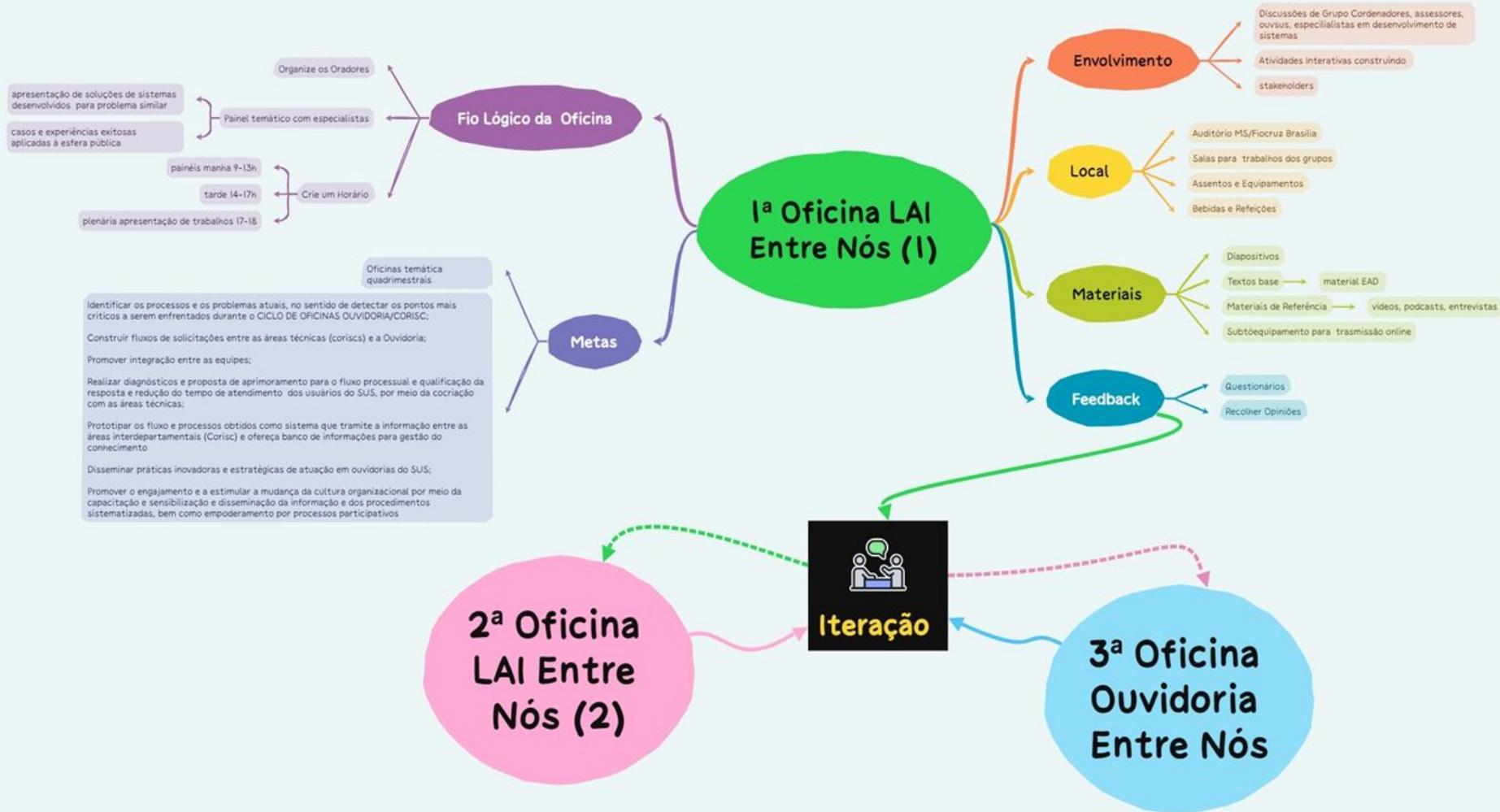
**Valor para o público-alvo**  
-Maior sintonia e coesão;  
-Maior qualificação das respostas;  
- Melhor comunicação entre áreas

### Condições Necessárias

Ambiente seguro para a oficina (sem julgamentos);

Agenda livre dos participantes;

Facilitador para a preparação e execução da oficinas.



# #Piloto

## A SOLUÇÃO

O Ciclo de Oficinas da OUVIDORIA/CORISC destinado ao aprimoramento e modernização do processamento do fluxo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação entre a Ouvidoria Geral do SUS e as CORISCs.

No dia **13 de novembro de 2024**, realizamos a **primeira oficina** do Ciclo de Oficinas, intitulada de “**A LAI entre nós**”, voltada para o **aprimoramento e modernização** do fluxo de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação entre a **Ouvidoria Geral do SUS** e as **CORISCs**.

# #Ciclo de Oficinas 1

## “A LAI ENTRE NÓS”

**Mediador:** Professor Hélio Lemes Costa,  
PhD em Inovação e Tecnologia

### Atividades:

1. Apresentação das diretrizes metodológicas;
2. Primeira aplicação prática e avaliação dos processos atuais;
3. Coleta de feedback e identificações preliminares de melhorias.

CATÁLISE  
G'NOVA Uma iniciativa  
ENAP

Aproxime-se, Conecte-se, Cocrie com o LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO SUS (InovaLabOuvSUS) que convida você para participar da:

### OFICINA "A LAI ENTRE NÓS"

1ª Oficina do Ciclo de Aprimoramento dos Processos e Pedidos de Acesso à Informação, conforme A Lei Nº 12.527/2011, Lei De Acesso à Informação (LAI) no Ministério da Saúde(MS)

O 1º Ciclo de Oficinas é destinado ao aprimoramento e a modernização do processamento dos fluxos dos pedidos de informação da LAI entre a Ouvidoria Geral do SUS e as CORISC (Coordenação de Risco e Integridade) das Secretarias e demais pontos de resposta nas unidades do MS, visando à padronização de procedimentos, seleção de melhores práticas, bem como criação de sistema automatizado de tramitação dos processos, contribuindo para a transformação digital.

Nosso facilitador será o Prof. Hélio Lemes Costa, PhD em Inovação e Tecnologia, e professor na Unifal-MG, com ampla experiência em inovação, tecnologia, educação e processos. Ele cofundou o AgFood Ventures Hub, liderou o programa Inovativa Brasil em Minas Gerais, é palestrante em eventos como Tedx e Campus Party, além de ter participado de conferências internacionais em Oxford, Shanghai e Vancouver.



**Prof. Dr. Hélio Lemes Costa**  
PhD em Inovação e Tecnologia

**HORÁRIO:** 14h às 18h

**DATA:** 13 de Novembro de 2024

**LOCAL:** Ministério da Saúde – Bloco O,  
Subsolo Espaço Saúde



Faça a sua inscrição no link abaixo!

# #Ciclo de Oficinas 1

## FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

59  
presenças! / 63  
inscrições!

Realizamos a distribuição de um formulário de inscrição via email, para conhecermos mais os participantes antes de iniciarmos o Ciclo de Oficinas, dentre perguntas demográficas, as que mais nos ensinaram sobre nosso público alvo, foram:

6. Como você acha que esse Ciclo de Oficinas pode contribuir com a sua atividade relacionada à LAI? [Mais detalhes](#)

63

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Ampliar o conhecimento sobre a Lei de Acesso a Informação (LAI)."

"O Ciclo de Oficinas poderá contribuir para as atividade relacionada a Transparênci... "

"O Ciclo de Oficinas relacionados a LAI, contribuirá para as atividade da AECI do MS... "

...

20 respondentes (32%) responderam conhecimento para esta pergunta.



# #Ciclo de Oficinas 1

## FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

59  
presenças! / 63  
inscrições!

8. Qual seria o melhor fluxo de um sistema para ser integrado na sua rotina de trabalho?

[Mais detalhes](#)

63  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Fluxo já estabelecido no Sistema Ouvidor-SUS."

"Vou deixar para verificar o consenso grupo, durante o evento."

"Vamos deixar para verificar no evento, o consenso do grupo participante."

...

20 respondentes (32%) responderam fluxo para esta pergunta.

GESTÃO DE Sistema resposta dados  
acesso sistema **fluxo** Fluxo LAI Dados  
processos **SISTEMA** trabalho SEI  
FLUXO IDEAL fluxo ideal sistema de áreas prazos pergunta

[Confira aqui as respostas completas!](#)

# #Ciclo de Oficinas 1

## SENSO DE COMUNIDADE

Logo no início, nossa ideia era alinhar todos no mesmo propósito e criar um verdadeiro senso de união. Distribuímos camisetas para os participantes e pedimos que todos vestissem ali mesmo.

O ambiente se transformou: ao ver todos usando a mesma camiseta, ficou claro que estávamos juntos nessa missão. Esse gesto simples criou um forte senso de comunidade e marcou o início de um dia colaborativo, com todos “vestindo a camisa” do projeto de verdade.



# #Ciclo de Oficinas 1

## ALINHAMENTO DE CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Antes de iniciarmos a oficina de fato, dedicamos um momento para definir e alinhar conceitos que, apesar de parecerem básicos, são essenciais. Essa etapa garante que todos estejam na mesma página para avançarmos com uma compreensão compartilhada.

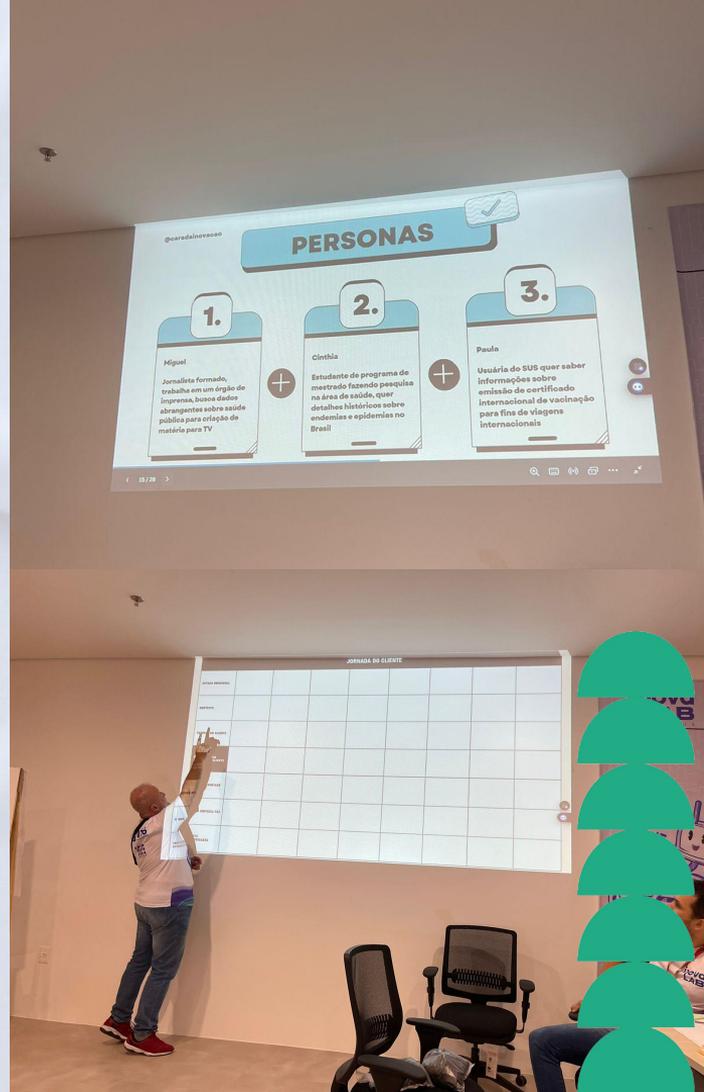


# #Ciclo de Oficinas 1

## EMPATIA COMO O PRIMEIRO PASSO DA INOVAÇÃO

Realizamos um exercício de empatia onde, por meio de brainstormings e discussões em grupo, desenhamos personas que representam os diferentes perfis de pessoas que atendemos. Isso nos ajudou a compreender melhor suas necessidades, desafios e expectativas, fortalecendo nossa conexão com o público-alvo.

Logo após, avançamos para o mapa da jornada do cliente proposto pelo SEBRAE. Essa ferramenta nos permitiu aprofundar a compreensão sobre como as personas se comportam em cada etapa de sua experiência, identificando pontos de contato, desafios e oportunidades de melhoria ao longo do processo.



# #Ciclo de Oficinas 1

OS PROCESSOS SÃO GRANDE PARTE DA INOVAÇÃO!

Em seguida, abordamos o BPMN (Business Process Model and Notation) para entender a importância de mapear e otimizar processos. Realizamos uma dinâmica onde os grupos desenharam processos do dia a dia, identificando gargalos, processos desnecessários e pontos de melhoria. O objetivo foi aumentar a eficiência e criar novos processos que promovam um fluxo mais ágil e eficaz em todas as áreas.



CATÁLISE

G<sup>o</sup>NOVA Uma iniciativa  
ENAP





# #Objetivos.&Resultados.Chave

1. Identificar os processos e os problemas atuais, no sentido de detectar os pontos mais críticos a serem enfrentados durante o ciclo de oficinas OUVIDORIA/CORISC;
2. Construir fluxos de solicitações entre as áreas técnicas (CORISC) e a Ouvidoria;
3. Prototipar os fluxos e processos obtidos como sistema que trâmite a informação entre as áreas interdepartamentais (CORISC) e ofereça banco de informações para gestão do conhecimento;
4. Realizar diagnósticos e proposta de aprimoramento para o fluxo processual e qualificação da resposta e redução do tempo de atendimento dos usuários do SUS, por meio da cocriação com as áreas técnicas.

**Resultado Chave 1:**  
Os participantes conseguiram por meio da atividade de cocriação detectar pontos críticos;

**Resultado Chave 2:** Os grupos foram capazes de esboçar fluxos de modo integrado, pois eram constituídos por distintas área e assim reconheceram os problemas das diferentes CORISC;

**Resultado Chave 3:**  
Os participantes foram capazes de reconhecer os gargalos que impedem o melhor fluxo processual e de melhor qualificação da resposta.

# #Objetivos.&Resultados.Chave

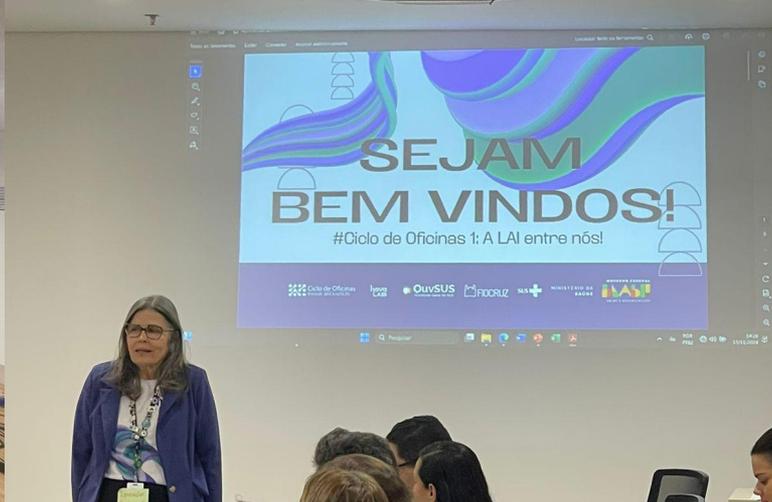
1. Promover integração entre as equipes;
2. Disseminar práticas inovadoras e estratégicas de atuação em ouvidorias do SUS;
3. Promover o engajamento e a estimular a mudança da cultura organizacional por meio da capacitação e sensibilização e disseminação da informação e dos procedimentos sistematizadas, bem como empoderamento por processos participativos.

**Resultado Chave 1:**  
As equipes ficaram muito satisfeitas com a integração promovida;

**Resultado Chave 2:** Os participantes compreenderam as habilidades e competências utilizadas nas técnicas e práticas usadas em processos de inovação

**Resultado Chave 3:**  
O engajamento das equipes foi declaradamente positivos e os participantes acharam importante a inclusão de demais atores envolvidos nos processos da LAI, bem como recomendaram a manutenção de eventos constantes para aquisição de conhecimentos.

# #Registros



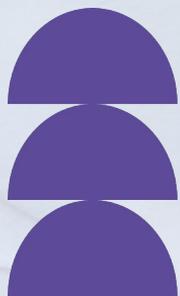




# RESULTADOS

*Ao final da oficina rodamos um formulário para coleta de feedbacks, aqui estão as respostas de 26 dos participantes!*

CATÁLISE



G'NOVA Uma iniciativa  
ENAP

Co  
Labs

1. De 1 a 5 estrelas quanto você classificaria a 1ª Ciclo de Oficinas?

[Mais detalhes](#)

4.96

Classificação  
Média



Nível 5  25

Nível 4  1

Nível 3

Nível 2

Nível 1

2. Comentários e sugestões adicionais!

[Mais detalhes](#)

6

Respostas

Respostas Mais Recentes



1 respondentes (17%) responderam excelente experiência para esta pergunta.

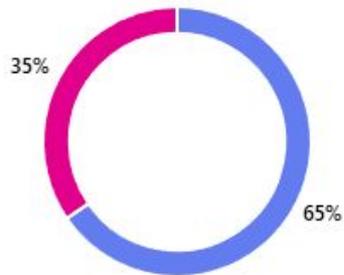
**Publico interativo troca equipe experiências**  
**tempo mínimo excelente experiência**  
**conhecimento riqueza construções dinâmicas 08horas**



### 3. Como você avalia a 1ª Oficina como um todo?

[Mais detalhes](#)

Superou minhas expectativas	17
Foi bom	9
Poderia ser melhor	0
Não gostei muito	0



### 4. Existe algo que você gostaria de ver melhorado na próxima Oficina do Ciclo?

[Mais detalhes](#)

26  
Respostas

Respostas Mais Recentes

- "Mais tem para expor nossos pensamentos"
- "O evento deveria ser aberto, para todos que movimentam LAIs, a troca de conheci..."
- "Participação de atores que fazem parte da tramitação do processo"
- ...

5 respondentes (19%) responderam tempo para esta pergunta.

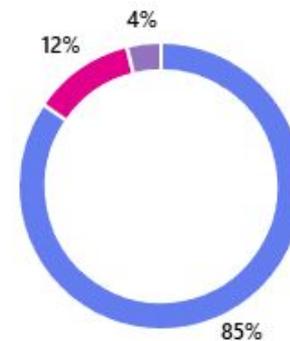




5. Os temas abordados na 1ªOficina foram relevantes para você? ( Sua opinião nos ajuda a alinhar os conteúdos com o que você...

[Mais detalhes](#)

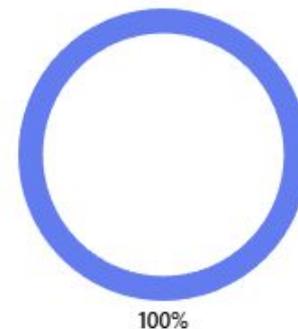
Muito relevantes	22
Relevantes na maior parte	3
Pouco relevantes	0
Nada relevantes	1



6. O conteúdo foi apresentado de forma clara e fácil de entender (Queremos garantir que tudo faça sentido para você)

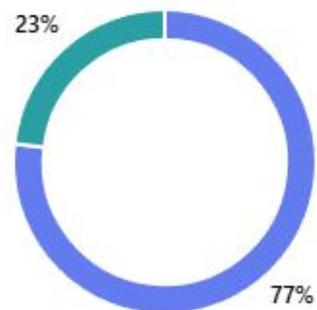
[Mais detalhes](#)

Muito claro	26
Claro na maior parte	0
Teve pontos confusos	0
Difícil de entender	0



## 7. A duração da oficina foi adequada?

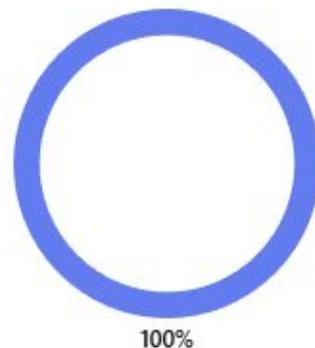
● Sim, foi adequada	20
● Não, foi longa demais	0
● Não, foi curta demais	6



## 8. O que você achou da interação com o facilitador? (queremos saber como ele ajudou na sua experiência)

[Mais detalhes](#)

● Excelente	26
● Boa, mas pode melhorar	0
● Não me conectei muito	0



9. O que você mais gostou no evento? (Compartilhe o que fez a diferença para você)

[Mais detalhes](#)

26

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Foi a exposição de diferente pontos de vista e a apresentação do assunto."

"Tudo, o evento foi maravilhoso."

"O entrosamento de representantes de vários setores numa mesma mesa. Assim, a ..."

...

8 respondentes (31%) responderam Interação para esta pergunta.



10. O que poderia ser melhor? (Sua sugestão faz toda diferença!)

[Mais detalhes](#)

26

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Talvez mais espaço para defender ideias, problemas ou soluções."

"Que fosse um evento aberto a todos que movimentam LAI."

"Realizar continuamente esse tipo de evento , inclusive com os demais núcleos"

...

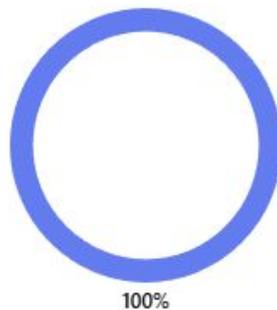
6 respondentes (23%) responderam tempo para esta pergunta.



11. Você recomendaria este evento para outras pessoas? (Sua indicação nos ajuda a crescer!)

[Mais detalhes](#)

- Com certeza! 26
- Talvez 0
- Acho que não 0



12. Há algo mais que você gostaria de nos contar? (qualquer ideia ou comentário é bem-vindo!)

[Mais detalhes](#)

26  
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Só isso mesmo."

"Não."

"Parabéns!"

...

2 respondentes (8%) responderam Gratidão para esta pergunta.

Evento enriquecedor vídeos explicativos didática facilitador cidadão iniciativa  
experiências **Parabéns** **Gratidão** **interação** requisição informação  
outras Oficinas outros setores lanche boas dinâmicas formulário **professor** Hahahahah  
Agradecimento

# #PRINCIPAIS.DESCOBERTAS

DE ACORDO COM OS RESPONDENTES DO FORMULÁRIO DE FEEDBACK

## Descoberta 1 - O que poderia ser melhor?

“Mais tempo para defender idéias problemas e soluções”

“Realizar continuamente esse tipo de evento”

“Que fosse um evento aberto a todos que movimentam a LAI”

“Participação de atos que fazem parte da tramitação do processo”

## Descoberta 2 - O que mais gostou?

“O entrosamento de representantes de vários setores numa mesma mesa. Assim a discussão foi mais produtiva”

“Foi a exposição de diferente pontos de vista e apresentação do assunto”

“Tudo foi maravilhoso”

## Descoberta 3 dos respondentes:

85% dos participantes acharam os temas abordados muito relevantes;

100% achou excelente a interação com o facilitador, bem como considerou a apresentação de conteúdo muito clara e fácil de entender;

100% recomenda o evento para outras pessoas com certeza.

# #Próximos.Passos

## Passo 1

### Compilar as informações coletadas

Agora é hora de juntar tudo o que foi levantado até aqui: feedbacks, personas, BPMNs... Cada pedaço de informação é uma peça chave para construir o caminho. Vamos organizar tudo com cuidado, para que cada insight tenha seu espaço e contribua para o próximo passo.

## Passo 2

### Desenvolver o sistema protótipo

Com a base sólida, o próximo passo é colocar a mão na massa e criar o protótipo do sistema. É o momento de transformar ideias em algo tangível, testar funcionalidades e começar a moldar a experiência de forma que seja prática e inovadora.

## Passo 3

### Apresentar o protótipo e testar na próxima oficina

Em fevereiro de 2025, vamos dar vida ao protótipo e colocá-lo à prova. Durante a oficina, vamos testar com os usuários, observar como ele funciona na prática e recolher novos feedbacks para ajustes finais. A experiência real será o nosso termômetro!