

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ÍNDICE DO CAPÍTULO 6

- 126 Entenda o conceito
- 129 Como melhorar serviços? Um guia para você
- 130 A Carta de Serviços ao Cidadão
- 148 Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços
- 153 Caixa de Ferramentas



Fonte: Wikipédia – Vista do Palácio do Buriti



**CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU**

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

O que é Governança de serviços?

Por que ela é necessária?

Qual o papel das Ouvidorias na Governança de Serviços?



Vem conosco explorar um pouquinho esses temas.

GOVERNANÇA PÚBLICA

Pode ser entendida como o SISTEMA que determina o equilíbrio de poder entre os envolvidos – cidadãos, representantes eleitos (governantes), alta administração, gestores e colaboradores – com vistas a permitir que o bem comum prevaleça sobre os interesses de pessoas ou grupos"

(Referencial Básico de Governança do TCU)



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Esse **SISTEMA** compreende:



PESSOAS

INSTITUIÇÕES

PROCESSOS

NORMAS

POLÍTICAS



"e se traduz em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para **AVALIAR**, **DIRECIONAR** E **MONITORAR** a gestão"

Quando falamos em **GOVERNANÇA DE SERVIÇOS**, falamos em **AVALIAÇÃO** e **DIRECIONAMENTO** dos serviços públicos para atender melhor a população.

"Há uma **separação** entre aqueles que fazem as políticas e aqueles que prestam os serviços, o que muitas vezes resulta em uma experiência de serviço incoerente para os cidadãos." (Design para o serviço Público, NESTA)



Essa **separação** é, na maioria das vezes, **captada nas ouvidorias**.

Pense bem...

Quantas vezes você recebeu um registro que questionava alguma regra, ou solicitando apoio por não conseguir entregar algum documento? Ou mesmo questionando a demora em uma entrega?



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

ENTENDA O CONCEITO

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ESTRATÉGIA de **MONITORAMENTO** e **AVALIAÇÃO** dos **SERVIÇOS**, considerando, de um lado, a **EXPERIÊNCIA** do **USUÁRIO** e, de outro, a **CAPACIDADE** de inovação do **ESTADO**.

E AS OUVIDORIAS?

Elas têm um papel central na Governança de Serviços.



De um **LADO**, recebemos o **CIDADÃO**, suas dores, sugestões, dificuldades...



Do **OUTRO LADO**, conhecemos as dificuldades e limites do **ESTADO**



A ouvidoria recebe e acolhe as demandas do cidadão, em ambiente adequado e dotada de mecanismos que garantam a escuta real.

ESCUTA
ATIVA E
RESPOSTA

As manifestações tem sua individualidade respeitada. As respostas são entregues por cada Ouvidoria responsável.

PROCESSA-
MENTO
INDIVIDUAL

GOVERNANÇA DE
SERVIÇOS COM
PARTICIPAÇÃO
SOCIAL
(informações de
ouvidoria)

Todas as manifestações são agregadas em um Painel gerencial e dinâmico, com possibilidade de geração de relatórios sob os mais diversos critérios, inclusive satisfação do cidadão.

AGREGAÇÃO
DE DADOS E
ANÁLISE
QUALIFICADA

A ouvidoria garante resposta tempestiva, em prazo razoável, adequada às condições de atendimento das demandas

RESPOSTA
TEMPESTIVA E
ADEQUADA

É aqui a **OUVIDORIA** faz a **DIFERENÇA!!!**



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

OUVIDORIA E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



CARTA DE SERVIÇOS

Utilizar as informações de Ouvidoria de forma analítica oferece muito material para melhorarmos serviços. Temos muitas formas diferentes para promover melhorias em serviços. Traremos aqui as principais:

1

2

3

A CARTA DE SERVIÇOS
AO CIDADÃO

PROJETOS DE OUVIDORIA
COM FOCO EM SERVIÇOS

CAIXA DE FERRAMENTAS
PARA TE AJUDAR

1 A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário deve traduzir, em linguagem simples e acessível, de forma clara, precisa e didática, informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, contemplando, ainda, as formas de acesso aos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

(§2º do Art. 6 da Lei Distrital 6.519/2020)



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Objetivos

Ampliar o controle social



Estimular a participação no monitoramento destes serviços



Garantir a efetividade na prestação dos serviços



Facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos



Assegurar a qualidade das informações úteis para a solicitação dos serviços que são disponibilizadas para o cidadão, em todos os meios de comunicação (presencial, internet e telefônico).

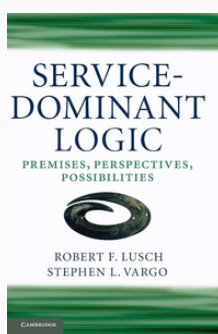


Promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado



Metodologia

Vamos falar um pouquinho sobre a Lógica Dominante de Serviços. Essa metodologia que une elementos de inovação, design e comunicação tem sido amplamente aplicada nas empresas para desenho dos serviços.



Quando você entra em contato com algum objeto qualquer pela primeira vez, o que se pergunta? Não é.... "Para que serve isso?" **Então, todo o relacionamento com o cidadão gira em torno do serviço.**



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

O que isso quer dizer?

Por exemplo, ao entregar um **documento de identidade**, não estamos APENAS entregando o documento. A **EXPERIÊNCIA** (atendimento, tempo de espera, as instalações) **INFLUENCIAM** na percepção de qualidade do serviço.

Quando você entra em contato com algum objeto qualquer pela primeira vez, o que se pergunta? Não é.... "Para que serve isso?"
Então, todo o relacionamento com o cidadão gira em torno do serviço.



A qualidade (percebida) é determinada pelo beneficiário.



A cocriação do serviço é feita por arranjos ou regras geradas pelos atores.



O Serviço é a base fundamental do relacionamento do cidadão com o Estado.



Todos os atores influenciam no desempenho do serviço.



O serviço é "cocriado" por múltiplos atores, incluindo os beneficiários.



COMO DESENHAR SERVIÇOS PARA NOSSOS CIDADÃOS ?



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

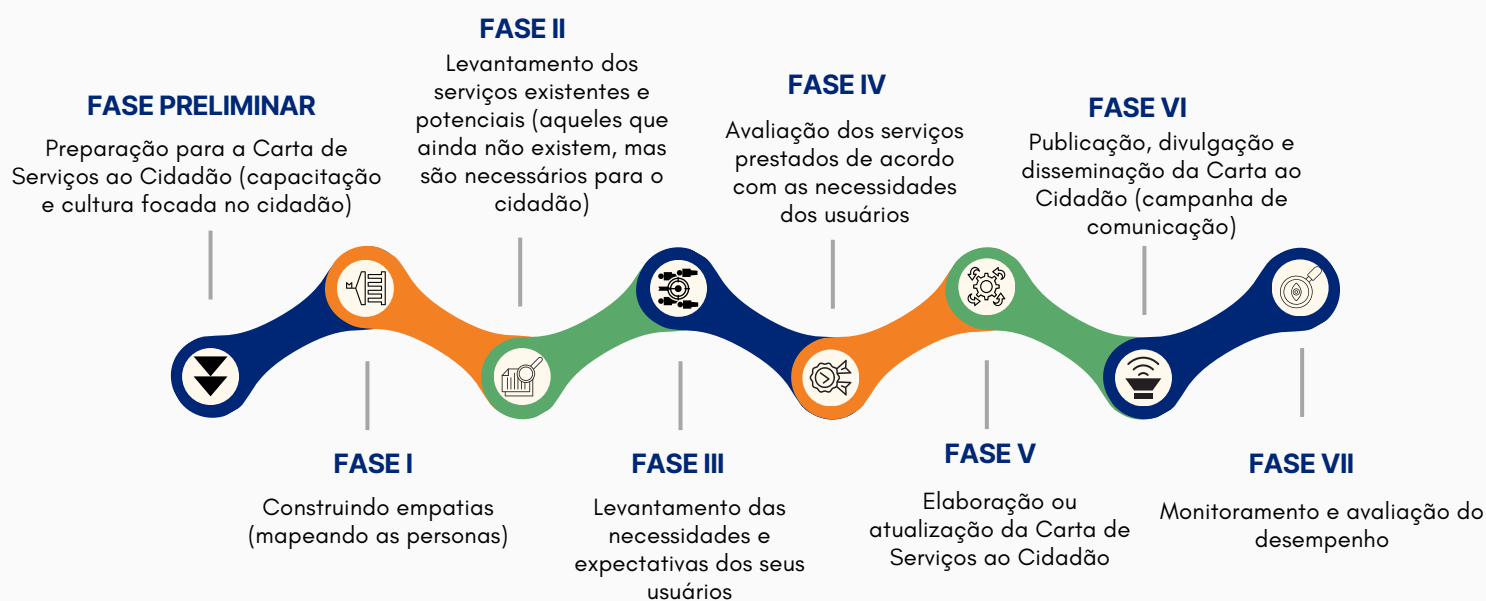
6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

Vamos conhecer e analisar as fases para a implantação da ferramenta **Carta de Serviços** da sua instituição.



DICA DE OURO

Esse guia é um referencial e contém diversas ferramentas e etapas para o desenho e redesenho de serviços, além da necessária comunicação ao cidadão. Dependendo da maturidade da sua instituição, algumas etapas podem ser adaptadas para a sua realidade.

FASE PRELIMINAR - PREPARAÇÃO PARA A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Estratégia

Gestores, Ouvidoria e demais atores entendem a necessidade da elaboração da Carta de Serviços como instrumento de melhoria da gestão



Planejamento

Importante definir etapas, responsáveis e prazos e indicadores



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE PRELIMINAR – PREPARAÇÃO PARA A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Cultura interna

Sensibilização interna para cultura focada no cidadão



Capacitação

Nas ferramentas de inovação e redesenho de serviços



Equipe de trabalho multidisciplinar

Formação de grupo de trabalho para elaboração, monitoramento e atualização da Carta de Serviços.

Preferencialmente, convida cidadãos para participar do processo



FORMALIZAÇÃO

Formalize internamente o grupo de trabalho! Se preferir, atribua esta função a um grupo de trabalho, comissão ou comitê já existente.

FASE I – CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

Nesta fase trabalhamos a sensibilização da equipe para **as reais necessidades do cidadão e aspectos importantes da prestação dos serviços**. Para isso é fundamental realizar um processo de reflexão profundo sobre as pessoas e o comportamento humano:

PESSOAS:

Decidem com base em hábitos, experiências particulares e regras práticas simplificadas;

Tomam decisões rapidamente;

Aceitam soluções apenas satisfatórias;

Têm dificuldade de conciliar interesses de curto e longo prazo;

São influenciadas por fatores emocionais e pelas decisões de pessoas mais próximas



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE I - CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

A construção de empatias tem como objetivo aproximar os servidores que não trabalham diretamente com o cidadão da realidade desses cidadãos. É importante que o Ouvidor traga para a equipe informações essenciais, como quais os canais que o cidadão prefere utilizar ao registrar manifestações sobre o órgão (utilizando as informações do Painel de Ouvidoria) e principais dificuldades mapeadas a partir dos relatos e pesquisa de satisfação.

Essa etapa visa desconstruir a ideia de se os setores funcionam em conformidade com as normas, o cidadão será bem atendido. É fundamental esclarecer que as dificuldades relatadas não são "culpa" de algum setor ou pessoa, mas são **oportunidade de melhoria para todos**.

E o que são "PERSONAS"?

Antes falávamos em **publico-alvo**. Essa fala nos dava a falsa impressão de que uma solução atenderia a todos

São personagens **ficcionais** que representam diferentes tipos de usuários para um possível produto ou serviço, respeitando suas particularidades



CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE I - CONSTRUINDO EMPATIAS (MAPEANDO PERSONAS)

Exemplo de "PERSONAS".



Olá, sou Dionisio! Tenho 79 anos, dificuldade de locomoção e baixa visão. Não interajo bem com equipamentos, mas adoro conversar com as pessoas.

Me chamo Lais! Sou professora, mãe de três filhos e tenho 46 anos. Quase não tenho tempo para outras atividades além das minhas. Preciso de soluções fáceis e simples, mas não me dou muito bem com tecnologia.



E aí?! Sou Joel, 20 anos. Adoro TIKTOK e odeio as propagandas de 25 segundo que aparecem na minha TL. Não tenho paciência para ler textos longos, mas adoro interagir pelas redes sociais



Bom dia! Sou Amanda, advogada com 30 anos. Trabalho com prazos rígidos e costumo consultar tudo no google, antes de qualquer coisa. Prefiro soluções tecnológicas.



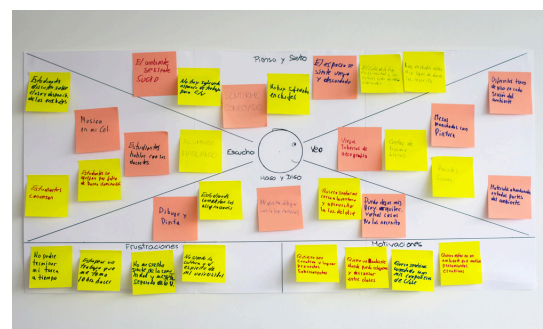
Perceba que **Lais, Dionisio, Amanda e Joel** são pessoas potencialmente reais, com necessidades diferentes e demandam **serviços, soluções e atenções diferenciadas!!**



Para mapearmos **PESSOAS**, temos algumas ferramentas de apoio. Destacamos as principais:

- Painel de Ouvidoria
- Perfil do usuário de Ouvidoria (deve ser solicitado à OGDF)
- Pesquisas junto aos usuários

Mapa de Empatia



CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE II – LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS

MOMENTO 1: Chuva de ideias livre

Faça um momento de "chuva de idéias" sobre os potenciais serviços que seu órgão oferece. Sempre importante abrir esse momento com uma dinâmica voltada para "pensar fora da caixinha" para aquecer a equipe.

- Registre **todas** as sugestões.
- Junte as semelhantes.
- Faça uma pausa.



MOMENTO 2: Identificação Guiada

Nessa etapa, vamos utilizar o Regimento Interno e outras normas relevantes para o órgão. Peça aos membros para fazerem uma leitura comparada dos serviços levantados no momento 1 e vejam se ficou algo de fora. Esse momento é bem longo, e se tiver um lanchinho ajuda na descontração e engajamento.

MOMENTO 3: "Limpando" a lista

Agora vamos definir quais são os serviços que o seu órgão oferece. A principal característica dos serviços é a **interação!**

Preparamos um pequeno *checklist* para ajudar nessa identificação. Caso o serviço atenda as 3 perguntas, colocamos na Carta de Serviços.

Existe interação de qualquer natureza?

1

Digital, presencial, telefônica, etc. Serviços demandam interação com alguém, seja para customizar uma pesquisa, seja para fazer uma solicitação.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE II – LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS

A interação ocorre com usuário externo ao seu órgão e na condição pessoal?

2

Ainda que sejam servidores, o interesse é fora do fluxo de trabalho do usuário. Por exemplo: um servidor precisa acessar os detalhes de funcionamento do metrô para desenho de uma solução aos seus usuários.

Existe uma evolução /atualização da ação/atividade no seu órgão?

3

A ação requer constantes evoluções ou atualizações, para adequação à dinâmica da sociedade. Aqui pode ser desde uma mudança no cadastro a desenho de soluções tecnológicas.

MOMENTO 4: Mapeando relacionamento entre serviços, etapas e processos.

Fechamos uma lista dos serviços. Agora precisamos levantar se existe alguma relação entre nossos serviços ou entre serviços de outros órgãos. Ou, ainda, se nossos serviços são requisito para outros, mesmo que não seja de nosso órgão.

Por exemplo, sabemos que a inscrição no CADUNICO é porta de acesso a diversos benefícios sociais, como o Cartão Material Escolar. Esse mapeamento ajuda a melhorarmos nosso desenho! Inclusive quando não somos nós que prestamos os serviços!

CADASTRO
ÚNICO

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Compile sugestões, percepções e expectativas dos serviços prestados, com base nas informações da **ouvidoria**;

Faca o detalhamento acima de forma individualizada, por serviço.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Consulte o cidadão por meio de pesquisas de opinião;

Realize pesquisa para conhecimento do impacto das políticas de qualidade do serviço prestado.

Mapeie possíveis barreiras de acesso aos serviços, que podem impedir usuários de utilizá-los

Experimente e observe o serviço sendo prestado

Experimente o serviço!!
Revise o processo!
Mapeie complicações desnecessárias!
Ajude a simplificar formulários
e processos.
Proponha melhorias!

1

Pessoas que utilizam nossos serviços

2

Podem se diferenciar do cidadão comum por características especiais de um grupo

3

E podem demandar tratamento diferenciado, inclusive de linguagem.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE III – LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SEUS USUÁRIOS

Você sabe o que são barreiras de acesso aos serviços públicos?

BARREIRAS de ACESSO são **obstáculos** que colocamos ao cidadão, muitas vezes sem perceber.

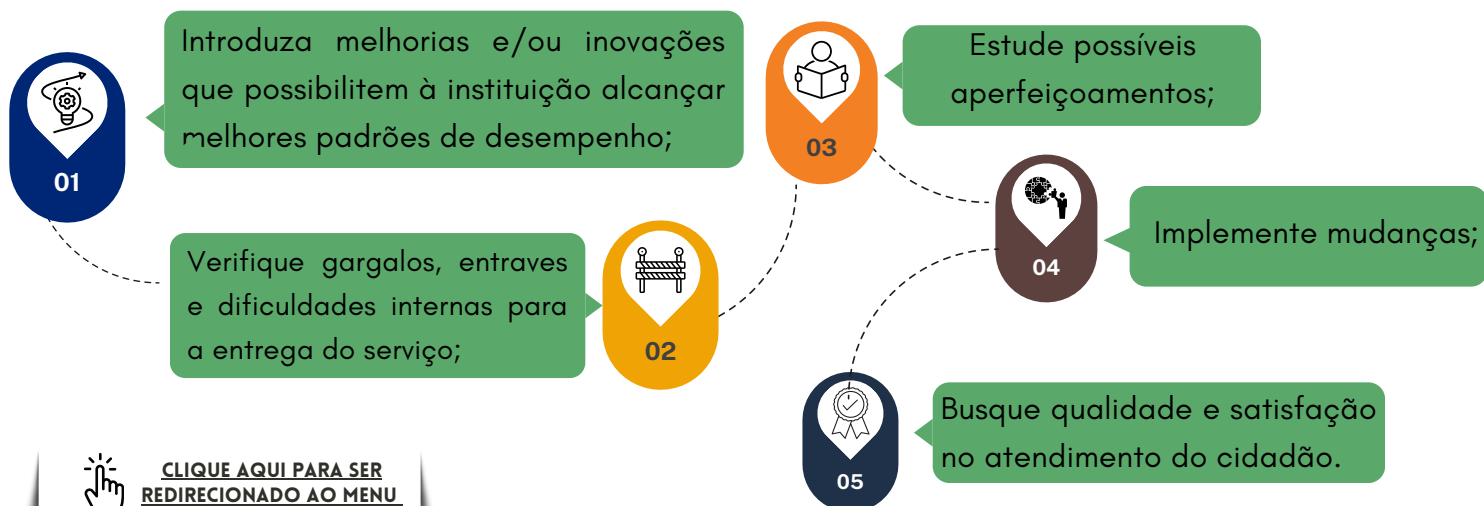
Uma das principais barreiras da atualidade é a **LINGUAGEM** que usamos.

Outra barreira é o **EXCESSO** de **INFORMAÇÕES** que solicitamos aos usuários, muitas vezes desnecessárias.

IMPORTANTE: A Lei 13.460/2017 estabelece o CPF como identificação suficiente para acesso aos serviços públicos. (Art. 10-A)



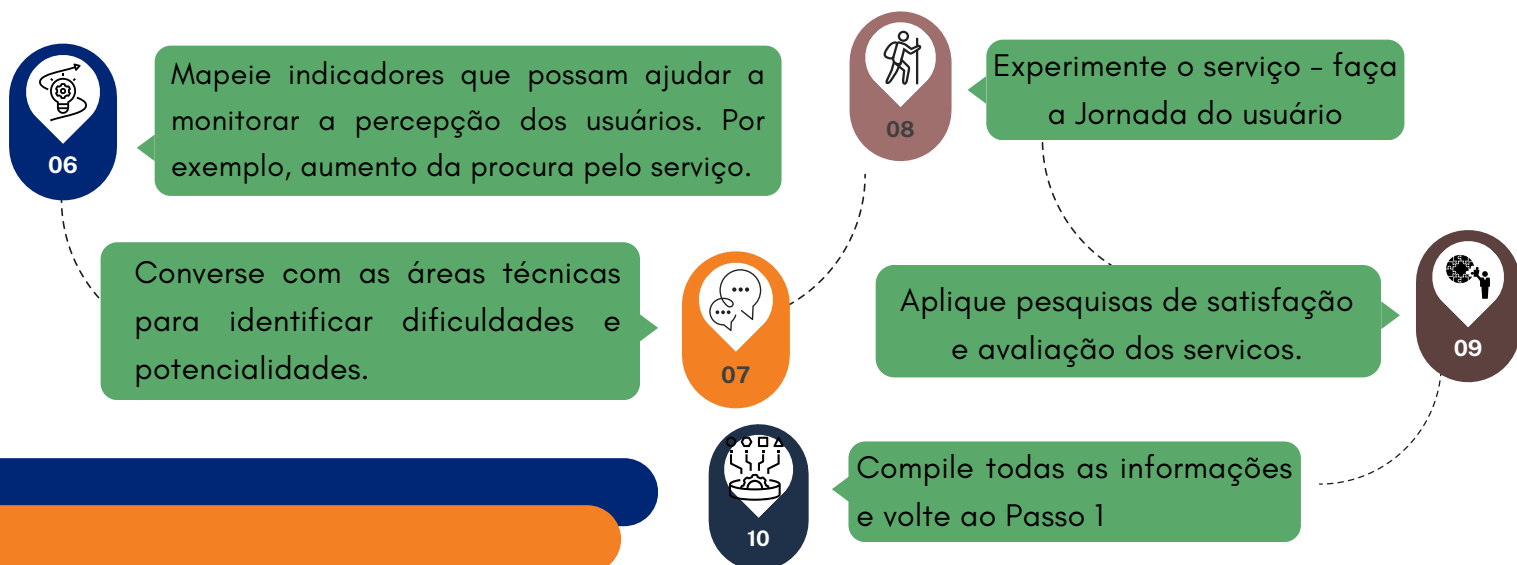
FASE IV – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS



CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE IV - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS



FASE V - ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO

Agora é hora de montar sua Carta!

Para isso, lembre-se de usar a linguagem simples. Volte no capítulo 4 "Gestão do Atendimento", deste manual, e confira nossas orientações!

Lembre-se de usar gráficos, tabelas, desenhos e fotos. Use todos os elementos que considerar necessários para melhorar o entendimento e a experiência do leitor!

**Mãos à obra!****CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU**

CARTA DE SERVIÇOS

Metodologia

FASE VI – DIVULGAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Divulgue a Carta de Serviços no site institucional do seu órgão ou entidade, na parte destinada a serviços.

Além da versão digital e online, você também deverá providenciar uma versão para imprimir contendo as mesmas informações da opção digital.

HIPERLINKS E LAYOUT



Eles devem ser adaptados para o formato de impressão, de acordo com o modelo fornecido pela OGDF.



É muito importante fazer um trabalho de comunicação interna e externa dos conteúdos e resultados do desempenho da Carta de Serviços!

FASE VII – MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS COMPROMISSOS FIRMADOS DE MELHORIA

O acompanhamento da execução e a verificação do desempenho das Cartas de Serviços será feito das seguintes formas:

1.

Apresentação de relatórios periódicos pela própria organização; e



Manifestações recebidas e registradas na plataforma Participa DF.

2.

[ParticipaDF](#)

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DAS CARTAS

Sempre que houver **QUALQUER** atualização nos serviços prestados!

IMPORTANTE

[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços Digital

A Carta de Serviços Digital nada mais é que a disponibilização das informações sobre os serviços que já foram definidos em um formato mais amigável, aberto, ágil e preciso. Assim o usuário poderá pesquisar sobre como solicitar os serviços e ainda ter a possibilidade de requisitá-los via formulários, agendamentos eletrônicos ou utilizando sistemas informatizados e certificações digitais.

CUIDADO

A navegação pela página deve ocorrer de forma intuitiva e o conteúdo ser de fácil compreensão.

Revise as etapas e avalie se o serviço pode ser solicitado ou, até mesmo, prestado pela internet.

Não se esqueça de disponibilizar os possíveis links de acesso aos sistemas, formulários de solicitação, legislação e normativos relacionados ao serviço.

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

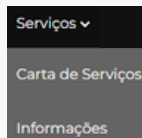
Ícone da Carta de Serviço

Deve estar disponível no rodapé da página principal do órgão e remeter para informações da Carta de Serviços Digital.

Item "Serviços" no menu superior

Ao clicar nessa aba "Serviços", deverá aparecer uma lista com as opções "Carta de Serviços" e "Informações".

A opção "Carta de serviços", obrigatoriamente, abrirá as mesmas informações do link do ícone da Carta de Serviços localizado no rodapé da página do órgão ou entidade.



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços Digital

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

Apresentação da Carta

O primeiro menu da Carta de Serviços deverá ser a "Apresentação da Carta".

Nela precisa constar as seguintes informações:

- Breve explicação sobre o que é e para que serve a Carta;
- Como acessar as demais Cartas de Serviços do GDF;
- "Dê sua opinião"; e
- Opção de registrar uma demanda.

Todas essas opções devem estar disponíveis como hiperlink.

Carta de Serviços

Apresentação da Carta

Atendimento a
Advogados e Cidadãos

Ouvidoria

Serviço de Informações
ao Cidadão – SIC

Imprima aqui a Carta de
Serviços

Avalie as Cartas de
Serviços ao Cidadão

Menu de Serviços do órgão

Aqui devem ser elencados todos os Serviços Públicos que o órgão oferece aos cidadãos.

Para estes serviços devem ser criados links individuais direcionados para as informações básicas de cada serviço.

No caso da instituição ter serviços para públicos diferenciados, a apresentação da Carta de Serviços deve pleitear a categorização:

- Serviços para o cidadão;
- Serviços para empresas;
- Serviços específicos a um grupo de usuários (ex. Taxistas; Estudantes; etc.).



6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS

Ouvidoria

Depois de listados todos os serviços públicos prestados pelo órgão ao cidadão, deverá aparecer “Ouvidoria” com link direcionando para informações sobre o Serviços de Ouvidoria da sua instituição.



Carta de Serviços Digital

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Após o menu da Ouvidoria, deve aparecer o menu “Serviço de Informação ao Cidadão - SIC” com link direcionando para informações do SIC da sua instituição.

Imprima aqui a Carta de Serviços

Este menu aparecerá logo após o SIC.

Na versão PDF da Carta de Serviços deve constar as mesmas informações da versão digital disponibilizada no site, possibilitando o cidadão imprimir ou salvar a Carta.

Atente-se para o modelo do documento (template) disponibilizado pela OGDF.

Observe a existência de possíveis links (hiperlinks) de direcionamento para outras páginas ou sites, do tipo “clique aqui”, sendo imprescindível a especificação do endereço eletrônico da informação.



CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU

CARTA DE SERVIÇOS

Legislação da Carta de Serviços

Com base no decreto nº 36.419/2015, na Lei nº 13.460/2017 e na Lei distrital n. 6519/2020, essas são as informações básicas (de cada serviço) que devem estar na Carta de Serviços:

- ✓ Nome do serviço oferecido;
- ✓ Descrição do serviço;
- ✓ Requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;
- ✓ Custos e gratuidade, quando for o caso;
- ✓ Etapas e respectivos prazos, informando o limite máximo para a execução do serviço);
- ✓ Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet);
- ✓ Horário de atendimento, com descrição da previsão do tempo de espera;
- ✓ Locais e formas de acesso ao serviço (mapa, foto, localizador GPS, estacionamento, acessibilidade);
- ✓ Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (Ouvidoria);
- ✓ Mecanismos de comunicação (consulta) sobre o andamento do serviço solicitado; e
- ✓ Prioridade de atendimento.

CARTA DE SERVIÇOS

Algumas dicas mágicas



Situação:

Os cidadãos interessados leem, em média, **apenas 18%** do conteúdo escrito de uma página web. E, normalmente, demoram somente **5 segundos**, após entrar em uma página, para decidir se a ela é ou não útil. Pouco, não é mesmo?



Dicas mágicas:

Tire proveito desses conhecimentos na hora de fazer a versão digital da sua carta de serviços!

- Evite parágrafos introdutórios com “blá-blá-blá”;
- Valorize os 2 primeiros parágrafos, dizendo logo o que vai ser encontrado na página;
- Separe os parágrafos por espaço;
- Inclua imagens bem feitas e esclarecedoras;
- Elabore listas para destacar pontos importantes;
- Utilize subtítulos para especificar o conteúdo;
- Use efeitos de texto (negrito e itálico);
- Utilize a opção “Informações”, na aba “Serviços”, para facilitar a navegação na Carta (através de links), tais como: horários de funcionamento e atendimento, números de telefone, endereços, etc;
- Facilite a navegação, diminuindo ao máximo a quantidade de cliques;
- Aplique a linguagem simples!



Situação:

A maioria das pessoas não lê, mas sim “escaneia” as páginas na web. O pesquisador Nielsen realizou um estudo com óculos especiais para mapear as partes da tela mais visualizadas pelas pessoas no momento da web leitura. Ele descobriu que os internautas percorrem o título, em seguida descem os olhos pelo canto esquerdo da página, leem os subtítulos e tópicos no meio e, finalmente, miram o canto esquerdo até o final do texto, em um movimento rápido denominado “Padrão F”.

Observe na imagem abaixo as áreas em vermelho. Elas demonstram os locais que as pessoas mais olham quando estão analisando uma página, sempre mostrando o padrão de leitura na forma de um F.



Dicas mágicas:

- Adeque sua carta de serviços digital ao “padrão F”. Essa é uma das chaves do sucesso para a leitura!
- Otimize as informações de acordo com esta disposição e você tornará sua carta mais amigável aos olhos de qualquer pessoa.



COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

2 PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Falamos anteriormente na utilização da Carta de serviços como um instrumento de melhoria de serviços. A Carta de Serviços é um **PROGRAMA** de **MELHORIA CONTÍNUA**, constituído de um projeto específico (elaboração/revisão da carta), que é revisado sempre que necessário.

Contudo, existem outras formas de implementarmos melhorias em serviços de forma estruturada!!

Por que utilizar projetos para implantar melhorias em serviços?

Trabalhar em uma estrutura de projetos "**organiza**" sua ação.



Organiza no tempo, na ordem de execução, na avaliação dos resultados, além de garantir que os resultados alcançados fiquem registrados.

Como estamos falando em **melhoria de serviços**, temos que perceber que estamos (provavelmente) sugerindo melhorias em outros setores.

Se chegarmos só com a sugestão, sem informações complementares, dificilmente conseguiremos convencer os envolvidos na importância da iniciativa. Essa é a outra grande vantagem do Projeto:



O projeto
ESTRUTURA e QUALIFICA
seus argumentos!



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Como elaborar projetos estruturados? Tentamos fazer aqui um Roteiro para auxiliá-lo nessa jornada.

Momento 1: Escolha do serviço a ser melhorado

Nessa etapa, o passo mais importante é a escolha fundamentada nas manifestações de ouvidoria. Recomendamos que o serviço foco do projeto esteja entre seus assuntos mais demandados, ou entre os avaliados negativamente.

Outro bom termômetro é o "momento" de seu órgão. Se há algum tema que vem sendo discutido de forma consistente no órgão, aproveite a oportunidade para colher informações de ouvidoria que podem enriquecer o debate.



Momento 2: Estruturação de informações estratégicas do assunto escolhido.

Aqui é o momento de coletar todas as informações sobre o serviço escolhido. Importante utilizar todos os recursos e informações da Ouvidoria. Destacamos aqui os principais:

- Dados quantitativos (total de manifestações, por tipologia, por mês, canal de entrada, etc)
- dados qualitativos (pesquisa de satisfação)
- análise dos relatos e categorização de temas mais relevantes (por exemplo, tempo de atendimento, site não funcional)



PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

Momento 3: Mapeie os "desafios" com as partes interessadas



CIDADÃO

Para mapear os desafios do cidadão, normalmente fazemos a **Jornada do Usuário**, que é a experimentação do serviço de forma completa.

Mas existem outras maneiras de mapear os desafios do dia a dia. Conversa com o usuário, pós atendimento, observação do atendimento, caso seja possível. Utilize a criatividade!! O importante é ir além dos dados registrados.

ÁREAS TÉCNICAS

Igualmente importante é conversar com quem está à frente do atendimento. É o setor que efetivamente entrega o serviço ao cidadão, mesmo que ele seja digital.

A melhor alternativa é aplicar uma entrevista estruturada. Levante informações acerca das principais dificuldades, pontos que o cidadão não consegue entender, normas que envolvem a prestação do serviço e tudo que o setor entenda que impacta no serviço. Aproveite esse momento para coletar sugestões de melhoria!!



Momento 4: Levante boas práticas de outras cidades, órgãos e soluções já apresentadas para o mesmo serviço (o tal do Benchmarking)

Sabemos que nossos problemas provavelmente são vivenciados em outras cidades... Olhar o que nossos semelhantes estão fazendo ajudar a construir nosso leque de opções de soluções.

Liste aqueles que melhor se adequam a sua realidade e escolha ao menos uma opção. Adapte-a no que for possível e já pense em etapas.



Momento 5: Comece a escrever - O Termo de Abertura de Projeto

Depois de coletar todas as informações possíveis sobre o serviço que você escolheu, é hora de colocar tudo no papel. Para isso, usamos o **Termo de Abertura de Projeto - TAP!**

Ele é um documento estruturado, com o objetivo de detalhar todas as partes relevantes do Projeto. Não existe um modelo único de TAP e ele pode ser adaptado a sua situação, sempre que necessário!! Mas exploraremos aqui os componentes mais relevantes e que não podem faltar!



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

6

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

JUSTIFICATIVA!!

PORQUE
MELHORAR
ESSE SERVIÇO?

CRONOGRAMA!!

QUANDO?

GRANDES ENTREGAS

QUAIS SÃO AS
ETAPAS DA SUA
INICIATIVA?

Seu OBJETIVO!

QUAL MUDANÇA
VOCÊ PRETENDE
PROVOCAR?

METAS!!

COMO E COM
QUAIS
RECURSOS?

ATENÇÃO 

TODOS os TAPs devem ser APROVADOS pela equipe da OGDF.

Isso é necessário para podermos mapear, ajustar até mesmo auxiliar na construção do Projeto!! Mande pra gente dar uma olhada e te ajudar.

Agora que você já sabe desenhar projetos, aqui vão algumas áreas em que estes projetos podem ser desenvolvidos:

1

ESCOLHA UM SERVIÇO APENAS!!!

Somente escolha mais de um serviço se eles tiverem relação.



[CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU](#)

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS

2

PERMITA-SE TESTAR ALTERNATIVAS

Projetos são também oportunidades de inovação e de construção de novas soluções.



3

SIMPLICIDADE ACIMA DE TUDO

Projetos de simplificação (de processos, serviços, formulários, atendimento, etc) são transformadores. Normalmente são aplicáveis a quase todos os casos em que o cidadão reclama conosco

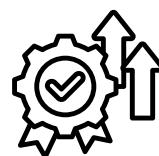


Outra estratégia de atuação das Ouvidorias para a melhoria dos serviços é a atuação por projetos. Desenhar projetos você já sabe, mas aqui vão algumas áreas em que estes projetos podem ser desenvolvidos:

FAÇA RECOMENDAÇÕES DE MELHORIAS DE SERVIÇOS

4

A Ouvidoria é unidade de transformação e inovação em serviços. é seu papel, como ouvidor, ajudar na construção de alternativas. A Recomendação de Ouvidoria é uma ferramenta importante para registro dessas oportunidades de melhoria.



5

CONSTRUA SEUS RELATÓRIOS EM PARCERIA COM ÁREAS DE SERVIÇOS

Relatórios também podem se constituir em projetos, desde que temáticos e sendo utilizados como ferramenta de monitoramento.



6

UTILIZE FERRAMENTAS DE EXPERIENCIA DO USUÁRIO PARA COMPLEMENTAR SUAS EVIDÊNCIAS DE OUVIDORIA

Temos, na atualidade, diversas ferramentas para mapeamento das experiências dos usuários, inclusive de experiência de interação para sistemas e aplicativos. Domine suas técnicas e aplique.

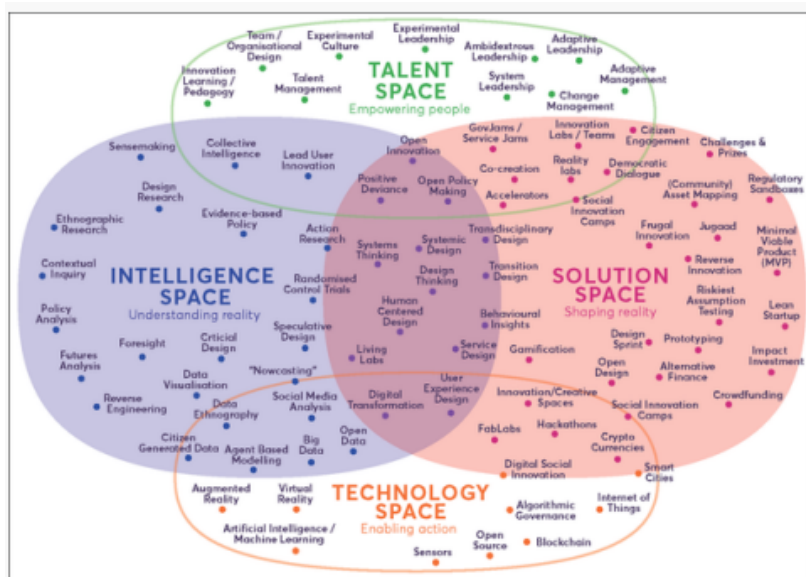


COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

3

CAIXA DE FERRAMENTAS PARA TE AJUDAR

Temos muitas ferramentas de apoio para a **Governança de Serviços**. A figura abaixo "tenta" listar todas elas e categorizar conforme sua aplicação. Veja a enormidade de opções!!! Esse diagrama foi retirado do site da NESTA (Agência de inovação social da Inglaterra), do artigo *Landscape for Innovation Approaches* (algo como "Panorama das abordagens de inovação").



Fique tranquilo!! Desse emaranhado de novidades, vamos nos concentrar no **Design Thinking** (que está bem no centro de todos os espaços....). Ele, por si só, já tem algumas ferramentas interessantes para ajudar.

ETAPAS - CAIXA DE FERRAMENTAS

A **Caixa de Ferramentas** foi elaborada pelo Grupo de Trabalho da **Rede Nacional de Ouvidorias Públicas (Renouv)** sobre Atuação da Ouvidoria na Governança de Serviços com o intuito de disponibilizar um kit com várias ferramentas que auxiliam na implantação da Governança de Serviços.

Utilizando a perspectiva de uma Jornada da Governança de Serviços, todo processo foi organizado em etapas 8 etapas, onde são disponibilizados dicas e ferramentas que ajudam em todo processo para melhoria de um serviços.



[CLIQUE AQUI PARA SER REDIRECIONADO AO MENU](#)

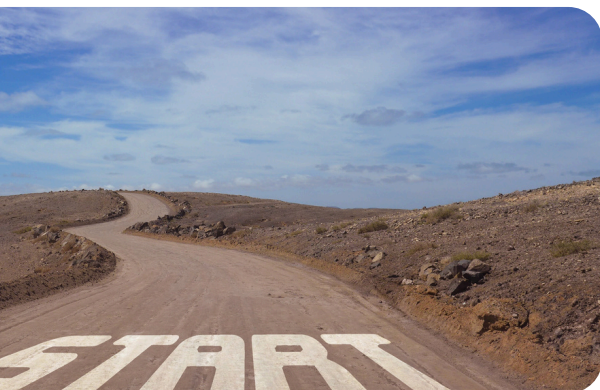
CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

01

TUDO COMEÇA COM A GENTE MESMO!

Nesta etapa você irá mapear todas as formas que já existem na sua instituição que contenham informações sobre percepção de usuários e serviços, exemplos:



1. Dados coletados pela própria Ouvidoria;
2. Dados coletados pelo Conselho de Usuários;
3. Dados coletados por pesquisa de avaliação de serviços ;
4. Dados coletados em painéis de informação gerencial.

02

TUDO É IMPORTANTE, MAS TEMOS QUE PRIORIZAR!

Para atuarmos na Governança de Serviços, teremos que fazer as escolhas certas, e para isso teremos que nos organizar, priorizar, buscar soluções, testar e implementar. Para auxiliar nesse processo a caixa de ferramentas dispõe de 3 ferramentas:



- **Design Thinking** - É uma abordagem criativa, que é centrada nas pessoas, com o objetivo na resolução de problemas e desenvolvimento de soluções inovadoras. O foco principal é entender as necessidades e desejos das pessoas, para quem um produto, serviço ou sistema está sendo projetado.
- **Mapa de Stakeholders** (Partes Interessadas - Personas) - nos permite ter uma “fotografia” das relações possíveis envolvendo tomadores de decisões no projeto que queremos sucesso. Assim, conseguimos visualizar quem pode ter grande poder de influência em decisões, pessoas relacionadas e organizações. Isso é muito importante no início de seu projeto.
- **Painel PROPOR** - é uma ferramenta que vai te ajudar a mergulhar nos problemas e ajudará na escolha do que será o DESAFIO relacionado ao redesenho do serviço, podendo envolver questões estruturais (processo e tecnologia) e comportamentais (pessoas).



CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

03 >> E 04 >>

CONHEÇA AS OUTRAS REALIDADES

Construa uma aproximação com seus Stakeholders e pactue consensos e percepções sobre o problema. Apresente como funciona a Ouvidoria e o seu papel acelerador da Governança de Serviços. Fale como é importante redesenharem serviços e reformularem políticas públicas com base no que o usuário pensa e precisa. Apresente informações analíticas e estruturadas. Mostre um relatório simples, dinâmico e visualmente leve para o serviço que propor redesenhar. Mas é importante não chegar cheio de certezas! A maior dica dessa etapa é a escuta ativa, habilidade essencial para todas as Ouvidorias. Escute a percepção do outro e o convide para redesenharem juntos.

Para essa etapa temos duas ferramentas:

Dicas- Entrevistas aos Stakeholders – apresenta um Check list para elaborar as perguntas ao usuário do serviço:

Nome: _____ Idade: _____

Queria escolher sem me preocupar com os preços	Animação	Frustração	Estresse
Se sobrar um pouco nesse mês, vou sair com as crianças	Ansiedade	Tédio	
Quanto será que vai custar? Será que esse lugar é o mais barato?			
PENSA E SENTE? O QUE OUIVE? O QUE VE?			
Anúncios no som do supermercado	Filas grandes de pagamento	Cartazes informando promoção	Cartazes de campanha
FALA E FAZ? O QUE FALA E FAZ?			
Este produto também está em promoção?	Preços de produtos nas prateleiras	Compara produtos entre preços	
Qual é o mais barato?	Compara preços em supermercados próximos	Decide se vale a pena enfrentar a fila do caixa	
Procura promoções			
quais são as DORES?		quais são as NECESSIDADES?	
Enfrentar filas	Não saber quanto economizou	Saber qual supermercado terá mais economia	Saber onde tem e quais são as promoções
Baixa Renda	Não saber a melhor oferta de produtos	Ter um atendimento rápido	

FONTE: Sebrae Minas, acesso em 17/10/2024.

É uma ferramenta que auxilia no processo de conhecimento dos stakeholders. O ideal é fazer primeiro o Mapa de Stakeholders para identificar todas as partes envolvidas no serviço, aplicar a entrevista naqueles que classificar como prioritário e depois aplicar o Mapa de Empatia com base nas informações levantadas. Ajudará na compreensão do ponto de vista do outro e como ele se sente no contexto daquele serviço



CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU

CAIXA DE FERRAMENTAS

ETAPAS

05 >>

FAZENDO COISAS JUNTOS

Não faça nada sozinho; envolva as partes. Não apresente soluções prontas da Ouvidoria – o projeto é da instituição. Engaje os stakeholders mapeados e priorizados, usando atividades práticas com papéis e objetivos claros para incentivar a participação de todos.

Com base no Design Thinking, é hora de envolver os stakeholders priorizados e colocar a mão na massa. Use uma atividade prática com papéis e objetivos claros para garantir a contribuição de todos, inclusive dos mais tímidos.

06 >>>

DESENHAR PARA ENTENDER

Desenhar ajuda todas as partes a entenderem a proposta e evita interpretações variadas. A solução deve ser elaborada junto com todos – a Ouvidoria não trabalha sozinha. O desenho pode ser um fluxo, infográfico, produto ou solução de TI.

Depois, teste a solução com o público-alvo, defina o período e use indicadores para medir resultados. Se aprovado, atualize a Carta de Serviços e mantenha o serviço em avaliação contínua, pois necessidades mudam com o tempo.

07 >> E 08 >>>

AGUARDE !

Essas etapas serão abordadas na segunda edição do Kit. Vamos avançar conforme nossas capacidades e acompanhar a implementação pela Rede Nacional de Ouvidorias para evoluirmos juntos. Boa sorte na missão de acelerar a Governança de Serviços. Transformar serviços e melhorar vidas é nossa razão de existir. E a sua?

Para mais informações e para acessar uma metodologia, resumida numa Caixa de Ferramenta simplificada para ajudar as Ouvidorias Públicas a ressignificarem seu papel e abraçarem a missão da Governança de Serviços. Clique no site da Renouv, através do link abaixo: [Kit de Ferramentas para governança de serviços](#)

CLIQUE AQUI PARA SER
REDIRECIONADO AO MENU