

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

É isso aí! Se você acreditava que tinha que começar mudando a percepção das outras áreas ou dos gestores para fazer a Governança de Serviços acontecer, a primeira dica já vai logo: a **mudança** acontece dentro de você, comece pensando e repensando a própria Ouvidoria.

Na etapa 1 você irá mapear todas as experiências que já existem na sua instituição que contenham informações sobre percepção de usuários e serviços. Ops! Não encontrou nada? Não se desespere, é uma **ótima oportunidade** para implantar novas rotinas de procedimentos de levantamento, organização, análise e compartilhamento de informações.

Se não tiver nada além das próprias manifestações de Ouvidoria registradas no seu sistema informatizado, tudo bem. Você já tem um conjunto **relevante** de informações para começar. **O primeiro passo é entender:**

- 1) Como essas informações estão organizadas?
- 2) Estão conseguindo fazer análises comparativas e evolutivas sobre os serviços?

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

- 3) Seus relatórios apresentam mais do que dados estatísticos de Ouvidoria (tipo ranking de assuntos e tipologias mais demandados)?
- 4) Como tem sido o formato desses relatórios?
- 5) Para quem tem encaminhado os relatórios?
- 6) Elabora o mesmo formato de relatório de Ouvidoria para todas as personas/áreas da instituição em que atua?
- 7) Com qual frequência tem encaminhado essas informações para as áreas interessadas?
- 8) Alguém te deu feedback sobre o conteúdo? Se não, perguntamos: “mas você pediu o feedback?”
- 9) Costuma levantar percepções internas sobre a Ouvidoria que atua?
- 10) Como tem sido a participação da Ouvidoria nas reuniões de Governança da instituição em que atua?

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

Vamos agora a um exemplo de uma **Ouvidoria fictícia** sobre essas perguntas com respostas. O intuito é de que você faça o mapeamento na sua equipe de Ouvidoria:

### 1- Como essas informações estão organizadas?

As informações estão organizadas em um sistema de gerenciamento de Ouvidoria, categorizadas por tipo de serviço e data de registro, bem como em um sistema interno que serve para o controle e acompanhamento das manifestações.

### 2- Estão conseguindo fazer análises comparativas e evolutivas sobre os serviços?

Sim, temos a capacidade de fazer análises comparativas e evolutivas dos serviços, permitindo o acompanhamento das tendências ao longo do tempo.

### 3- Seus relatórios apresentam mais do que dados estatísticos de Ouvidoria (tipo ranking de assuntos e tipologias mais demandados)?

Sim, nossos relatórios vão além dos dados estatísticos e incluem análises aprofundadas das tendências e percepções dos cidadãos.

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

### 4- Como tem sido o formato desses relatórios?

Os relatórios são apresentados em formato de documento eletrônico (PDF) que inclui gráficos, tabelas e análises em texto.

### 5- Para quem tem encaminhado os relatórios?

Os relatórios são encaminhados para a alta administração da instituição, os departamentos responsáveis pelos serviços públicos e a equipe da ouvidoria.

### 6- Elabora o mesmo formato de relatório de Ouvidoria para todas as personas/áreas da instituição em que atua?

Não, adaptamos o formato dos relatórios de Ouvidoria para atender às necessidades específicas de diferentes áreas ou personas da instituição.

### 7- Com qual frequência tem encaminhado essas informações para as áreas interessadas?

Os relatórios são enviados mensalmente para as áreas interessadas.

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

**8- Alguém te deu feedback sobre o conteúdo? Se não, perguntamos: “mas você pediu o feedback?”**

Ainda não solicitamos feedback sobre o conteúdo dos relatórios, mas planejamos fazê-lo para melhorar a qualidade dos relatórios.

**9- Costuma levantar percepções internas sobre a Ouvidoria que atua?**

Sim, coletamos percepções internas por meio de pesquisas de satisfação com a equipe da Ouvidoria para identificar áreas de melhoria.

**10- Como tem sido a participação da Ouvidoria nas reuniões de Governança da instituição em que atua?**

A Ouvidoria participa regularmente das reuniões de governança da instituição para relatar o desempenho e discutir melhorias nos serviços públicos.

**Ufa! Que sabatina hein...** Responder tudo isso não foi fácil, né? Mas, depois desse checklist, temos certeza de que você já enxergou um monte de oportunidade de melhorias.

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

- 3) Seus relatórios apresentam mais do que dados estatísticos de Ouvidoria (tipo ranking de assuntos e tipologias mais demandados)?
- 4) Como tem sido o formato desses relatórios?
- 5) Para quem tem encaminhado os relatórios?
- 6) Elabora o mesmo formato de relatório de Ouvidoria para todas as personas/áreas da instituição em que atua?
- 7) Com qual frequência tem encaminhado essas informações para as áreas interessadas?
- 8) Alguém te deu feedback sobre o conteúdo? Se não, perguntamos: “mas você pediu o feedback?”
- 9) Costuma levantar percepções internas sobre a Ouvidoria que atua?
- 10) Como tem sido a participação da Ouvidoria nas reuniões de Governança da instituição em que atua?

# ETAPA 1



## COLETA DE INFORMAÇÕES: *Tudo começa com a gente mesmo*

- c) Quais são as similaridades e as diferenças entre as percepções por cada canal de coleta?
- d) Agora faça uma linha da evolução temporal de cada serviço mais reclamado. Isso mesmo: uma linha/gráfico/infográfico para cada um.

**Acompanhe este exemplo de uma Ouvidoria fictícia que apresenta informações essenciais ao fazer esse levantamento e análise de dados:**

a) **Identificação de perfis semelhantes:** Quando olhamos para as reclamações na ouvidoria, percebemos que pessoas com idades entre 25 e 35 anos, que moram em áreas urbanas, costumam reclamar sobre as estradas. Isso indica que pessoas nessa faixa etária tendem a ser mais afetadas por problemas nas estradas.

b) **Serviços mais reclamados em diferentes formas de coleta:** Descobrimos que nas redes sociais, as pessoas reclamam frequentemente sobre a falta de manutenção de parques públicos, enquanto em pesquisas online, o transporte público é a principal reclamação. Portanto, os serviços mais reclamados variam dependendo do canal na qual foram feitas as reclamações.