



Programa MEUS

Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos

MENTORIA PARA OUVIDORIAS

Diretoria de Proteção e
Defesa do Usuário do Serviço Público
Ouvidoria-Geral da União

CGU

Quem somos



Naiara



André



Augusto



Iara



Keiko



Luís

Coordenação-Geral de Inovação e Avaliação de Serviços Públicos

O que é?

Projeto de facilitação de uma metodologia inovadora de avaliação da experiência do usuário de um serviço público

Para que?

Avaliar e propor melhorias a um determinado serviço público com base na escuta ativa do usuário desse serviço;

Compartilhar a metodologia de avaliação de serviços públicos utilizada nesse modelo de abordagem para que ouvidorias setoriais sejam multiplicadoras.

Experiência do usuário

Também chamada de UX (User Experience) é um processo fundamental para garantir que um produto ou serviço atenda às necessidades e expectativas de seus usuários.

Esse processo envolve várias técnicas e métodos para coletar dados e feedback sobre a interação dos usuários com o produto ou serviço.



DESIGN THINKING

Inovação a partir do design

Objetivo



Processo



Baseado em 3 princípios

- **empatia** com usuários
- **colaboração** na construção
- **experimentação de ideias**

Mentoria para ouvidorias



Selecionados

MGI

Solicitar a alteração do titular responsável pelo imóvel no cadastro da Secretaria do Patrimônio da União - SPU

MIDR

Solicitar a distribuição emergencial de água potável, por meio da Operação Carro-Pipa Federal (OCP)

MDS

Certificar-se como Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS)

Impacto dos serviços selecionados



TRANSFERÊNCIA DE IMÓVEIS – SPU/MGI

Cerca de 20.000 requisições anuais* de transferência do responsável pelo imóvel no cadastro da SPU

OPERAÇÃO CARRO PIPA- MIDR

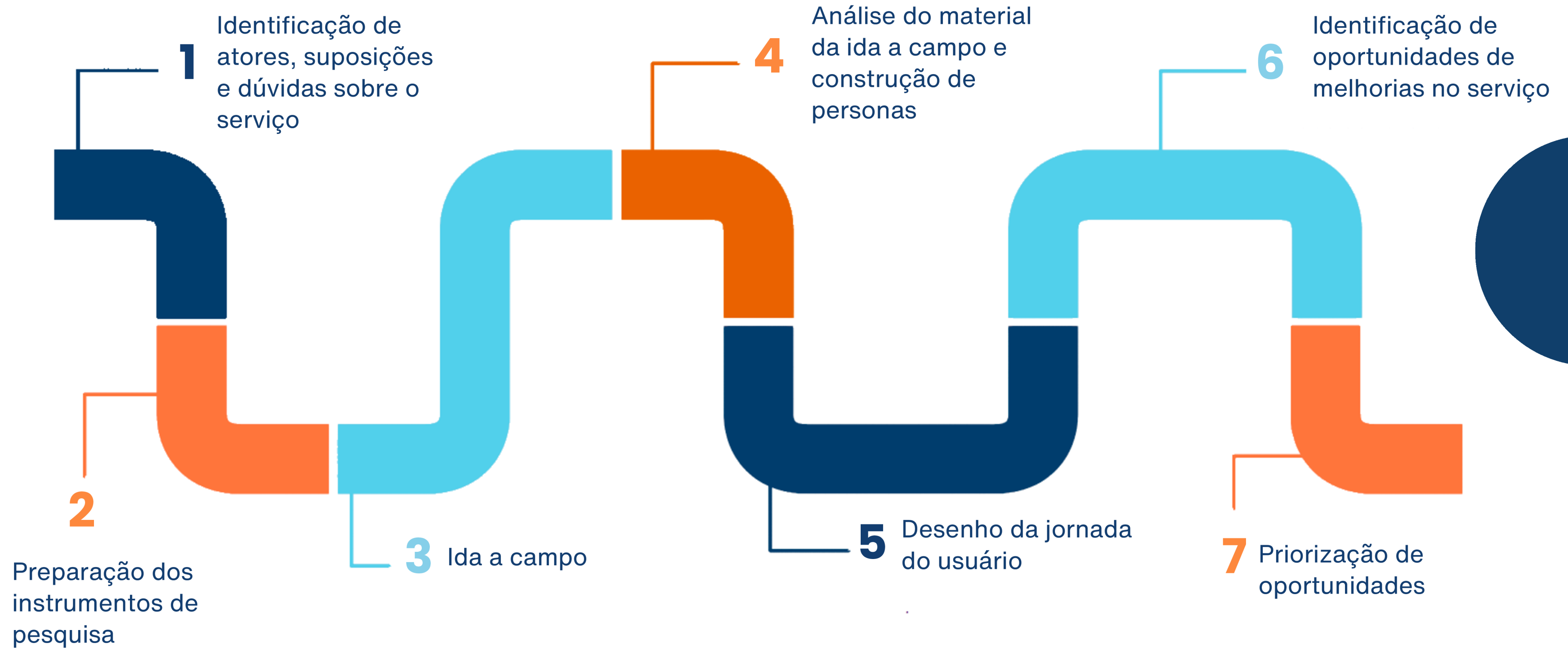
1,5 milhões de cidadão atendidos por mês em 2024 pela Operação Carro-Pipa

CEBAS – MDS

6.143 entidades certificadas em 2.050 municípios

*Nos anos de 2023 e 2024

Durante 2 meses as equipes participaram de 7 oficinas



18h
Alinhamento e
organização
online
OUVIDORIAS

32h
Atividades
assíncronas
OUVIDORIAS

16h
Oficinas
**OUVIDORIAS
e ÁREAS
TÉCNICAS**

Pesquisa de
campo
**OUVIDORIAS
e ÁREAS
TÉCNICAS**

39
**entrevistas
realizadas**

122 oportunidades de melhorias levantadas



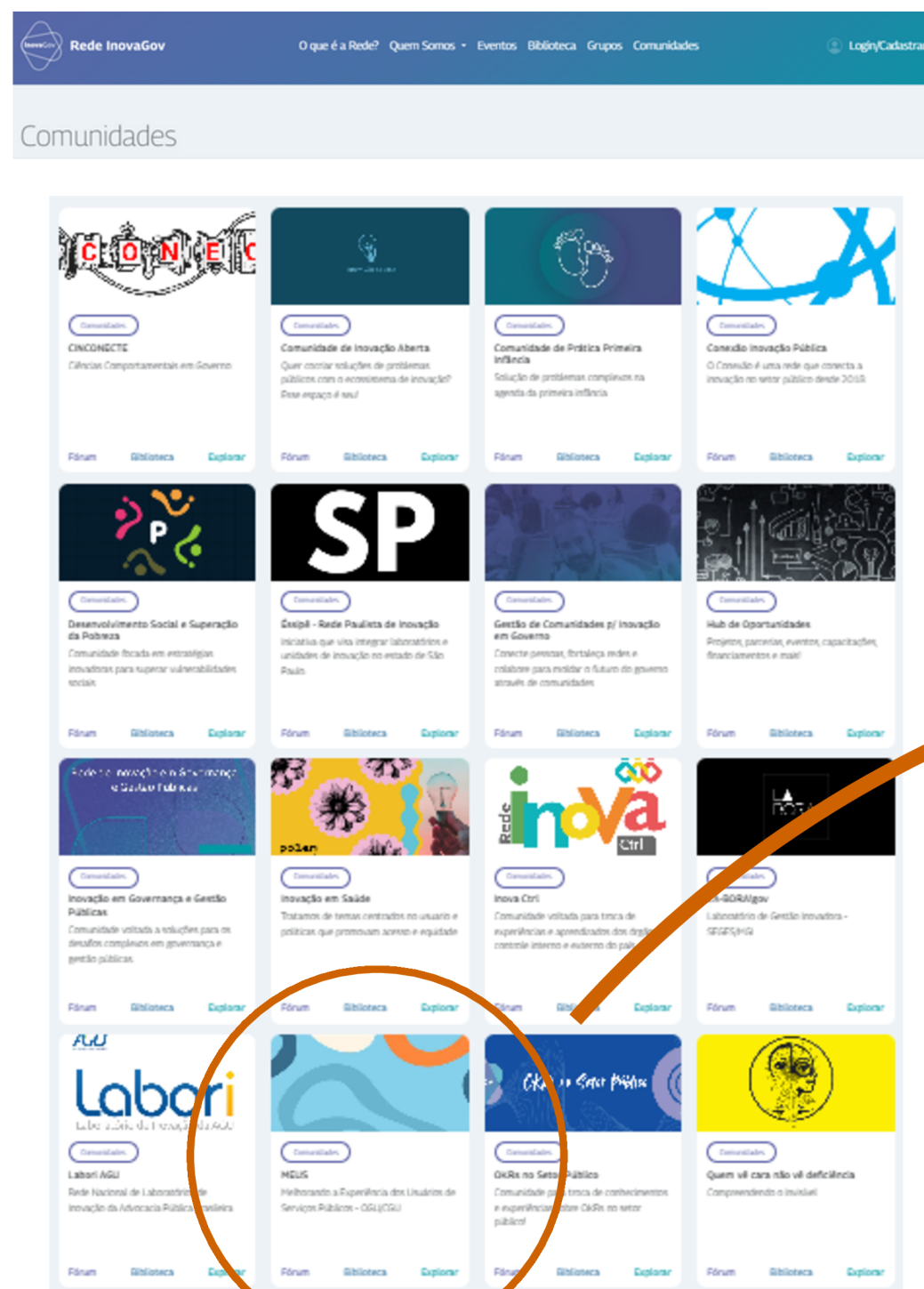
16 oportunidades de melhorias priorizadas

Agenda futura



- 1** Criação de comunidade InovaGOV de disseminadores da metodologia aplicada na mentoria
- 2** Fortalecimento das ouvidorias na governança de serviços públicos
- 3** Maior visibilidade das ouvidorias dentro dos seus órgãos
- 4** Aproximação entre ouvidorias e áreas técnicas dos serviços
- 5** 2ª edição no primeiro semestre de 2025!

Comunidade InovaGov de disseminadores da metodologia aplicada na mentoria



Convite para participação na comunidade será enviada por e-mail aos participantes da mentoria.

OBRIGADO!

Coordenação-Geral de Inovação e Avaliação do Serviço Público

Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público

Ouvidoria-Geral da União

cgasp@cgu.gov.br

Programa MEUS

Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos

CGU