

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

Entenda o conceito

Como melhorar serviços? Um guia para você

- A Carta de Serviços ao cidadão
- Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços
- Caixa de Ferramentas



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Entenda o conceito



O que é Governança de Serviços?

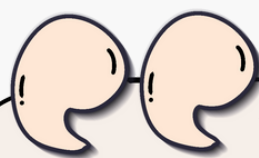


Por que ela é necessária?



Qual o papel das Ouvidorias na Governança de Serviços?

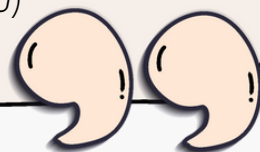
Vem conosco explorar um pouquinho esses temas.



"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)





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



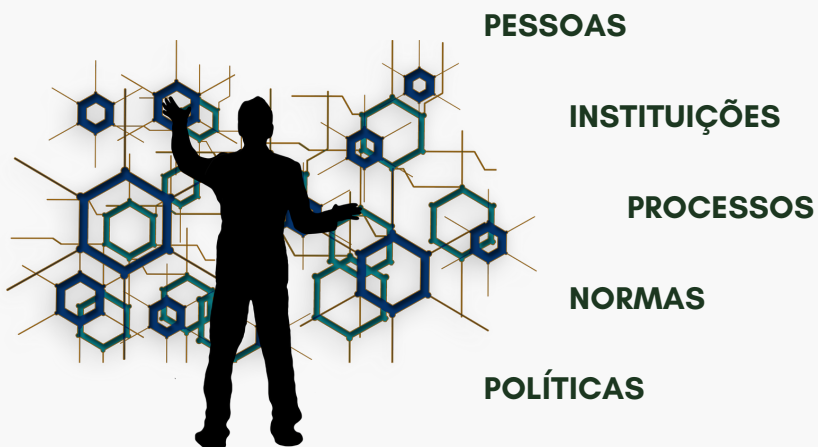
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

Esse **SISTEMA** compreende



"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.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas

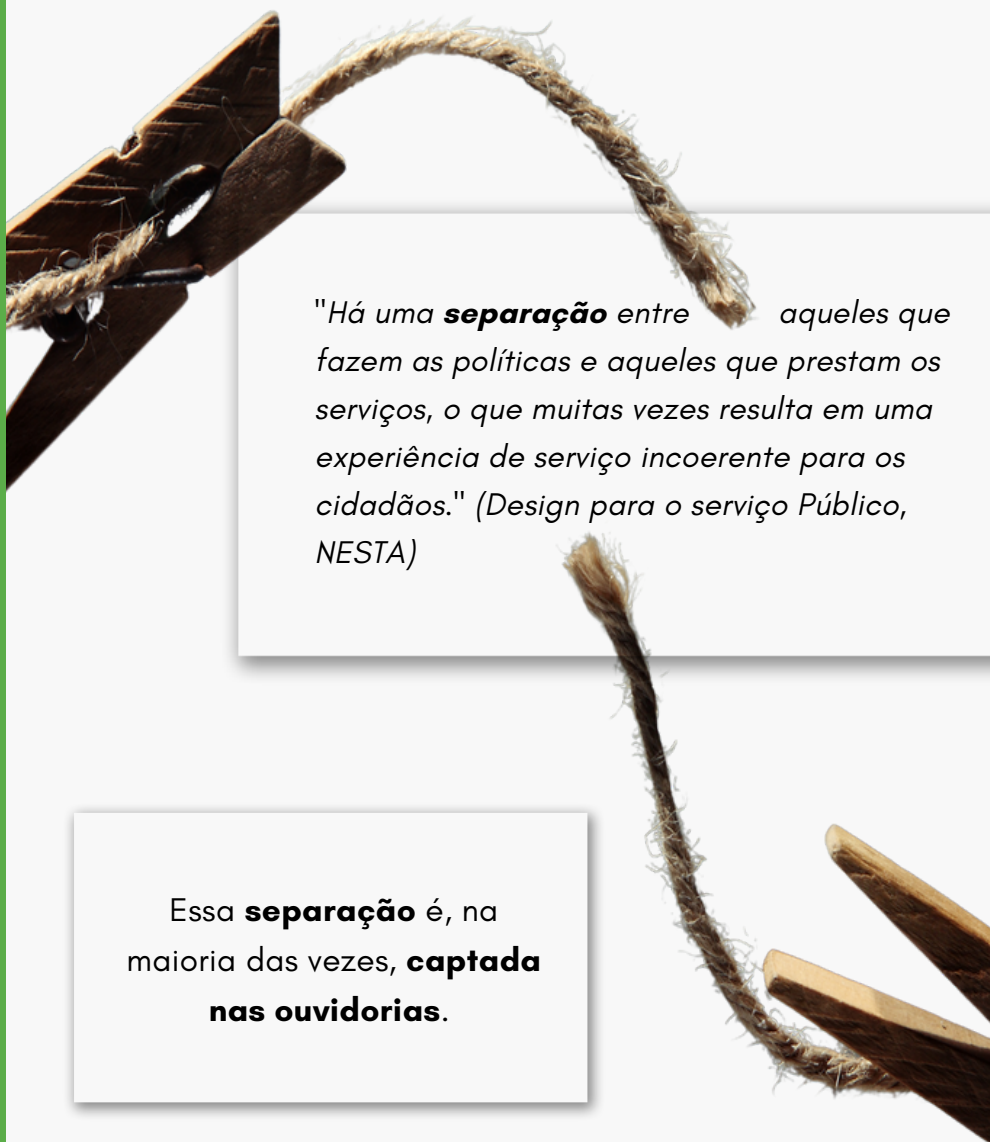


Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO



"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?



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

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**





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

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

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

**ESCU
TIVA
E
RESPOSTA**

**PROCESSAMENTO
INDIVIDUAL**

**GOVERNANÇA DE
SERVIÇOS COM
PARTICIPAÇÃO
SOCIAL**
*(informações de
ouvidoria)*

**AGREGAÇÃO
DE DADOS E
ANÁLISE
QUALIFICADA**

**RESPOSTA
TEMPESTIVA E
ADEQUADA**

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.

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

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



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

ENTENDA O CONCEITO

OUVIDORIA E GOVERNANÇA DE SERVIÇOS



**SERVIÇOS AVALIADOS
PELO USUÁRIO**



**IDENTIFICAÇÃO DAS
OPORTUNIDADES DE
MELHORIA**



**INICIATIVAS QUE BUSCAM
MELHORAR SERVIÇOS**



**NOVO CICLO
DE AVALIAÇÃO**



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Como melhorar serviços? um guia para você

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:



**A CARTA DE
SERVIÇOS AO
CIDADÃO**

**PROJETOS DE
OUVIDORIA
COM FOCO EM
SERVIÇOS**

**CAIXA DE
FERRAMENTAS
PARA TE
AJUDAR**



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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)

Facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos

Estimular a participação no monitoramento destes serviços

Ampliar o controle social

Objetivos

Garantir a efetividade na prestação dos serviços

Promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado

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).



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



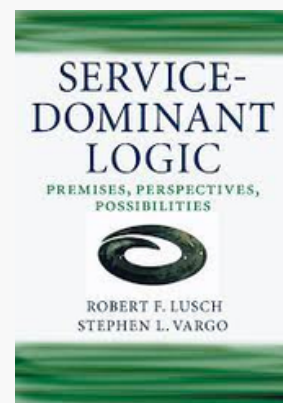
06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.**

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.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ



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



Todos os atores influenciam no desempenho do serviço



A qualidade (percebida) é determinada pelo beneficiário



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



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

Como desenhar serviços para nossos cidadãos





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



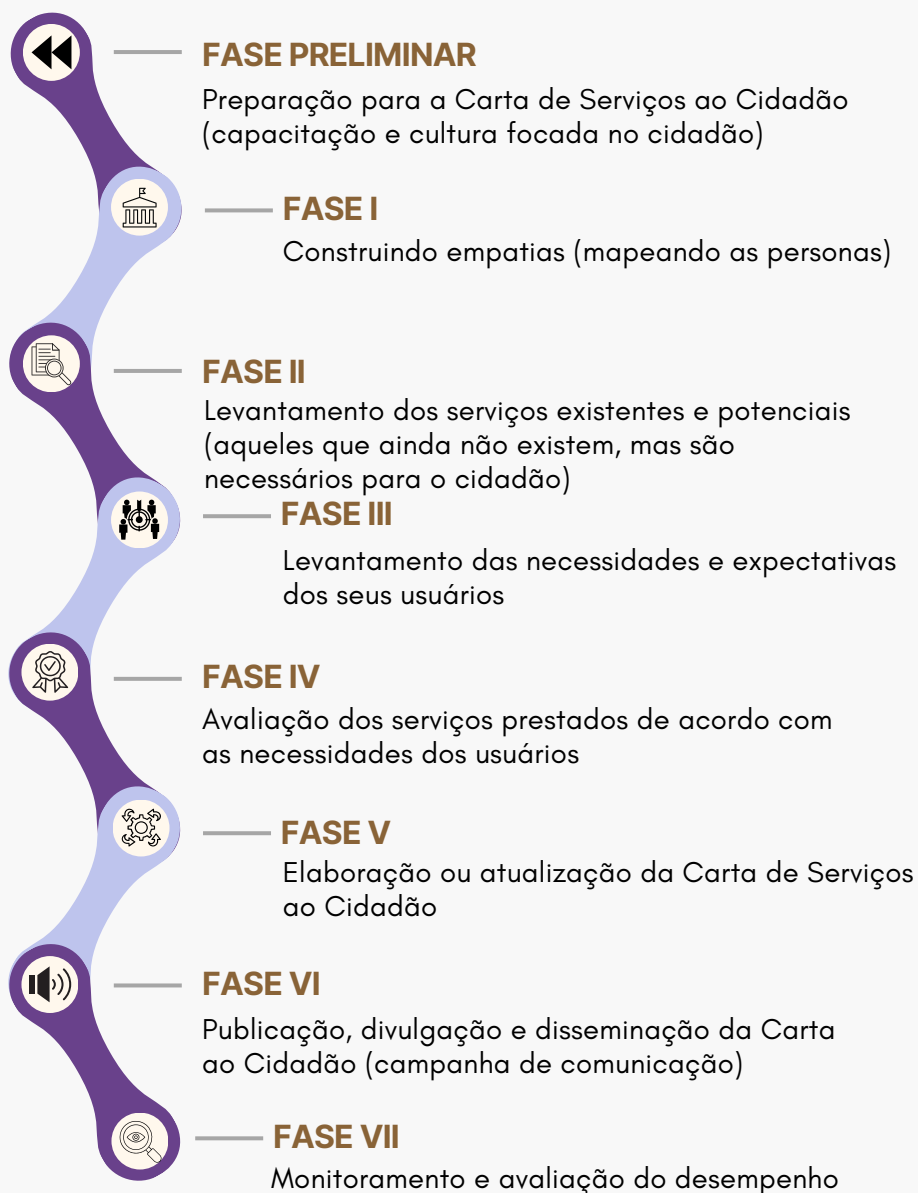
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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



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, convide 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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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...

Tomam decisões rapidamente;

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

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





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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 ficticiais que representam diferentes tipos de usuários para um possível produto ou serviço, respeitando suas particularidades





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE I - Construindo empatias (mapeando personas)

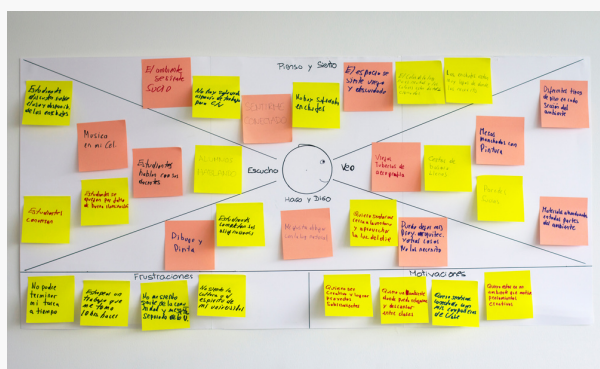
Perceba que **Lais, Dionísio, Amanda e Joel** são pessoas potencialmente reais, com necessidades diferentes e demandam **serviços, soluções e atenções diferenciadas!!**



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE II – Levantamento dos serviços

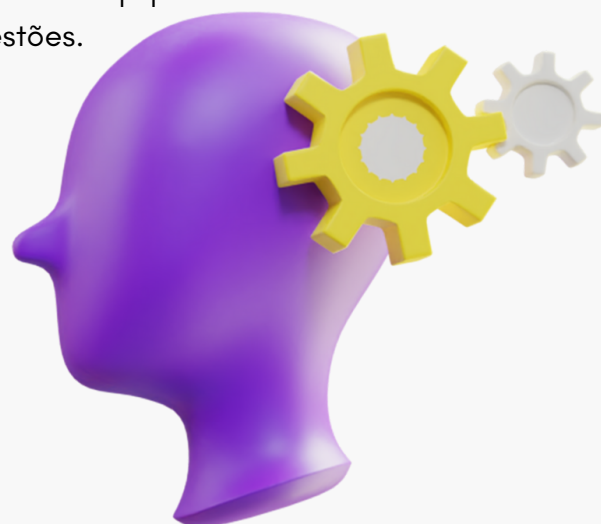
MOMENTO 1: Chuva de ideias livre

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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.

1

Existe interação de qualquer natureza?

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

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

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.

2

3

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

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

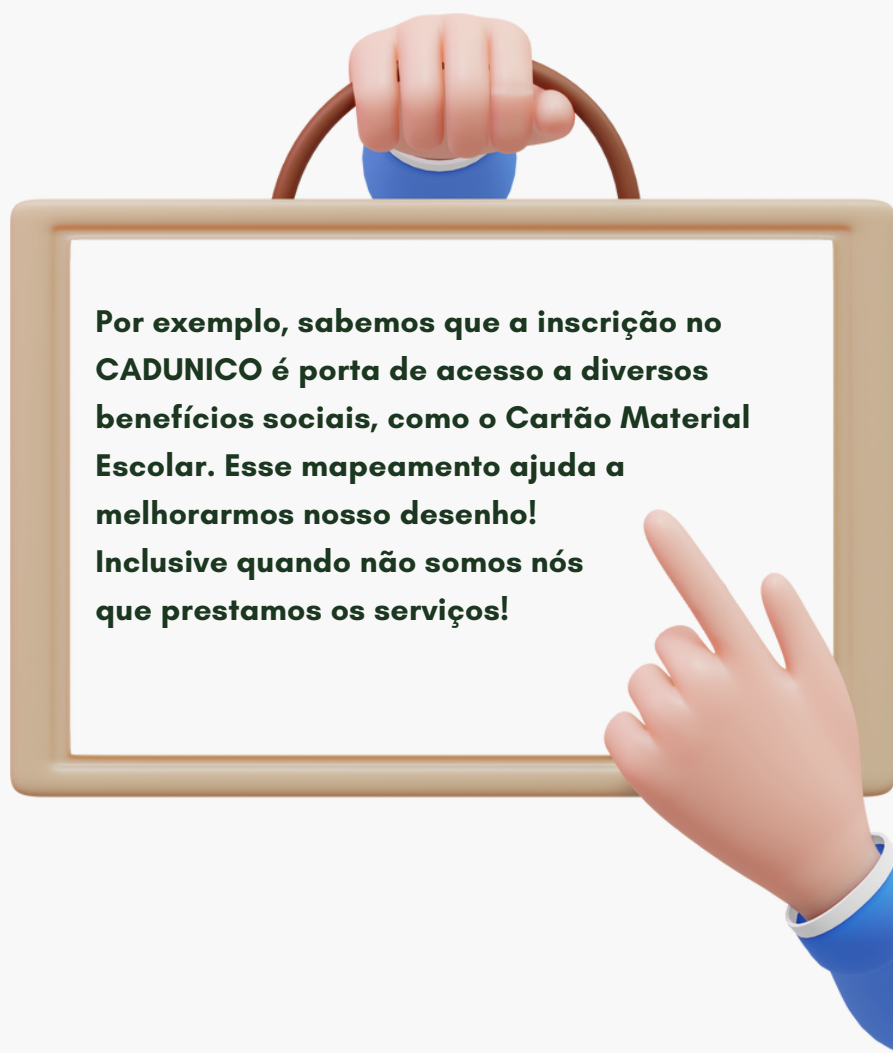


06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.

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!



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



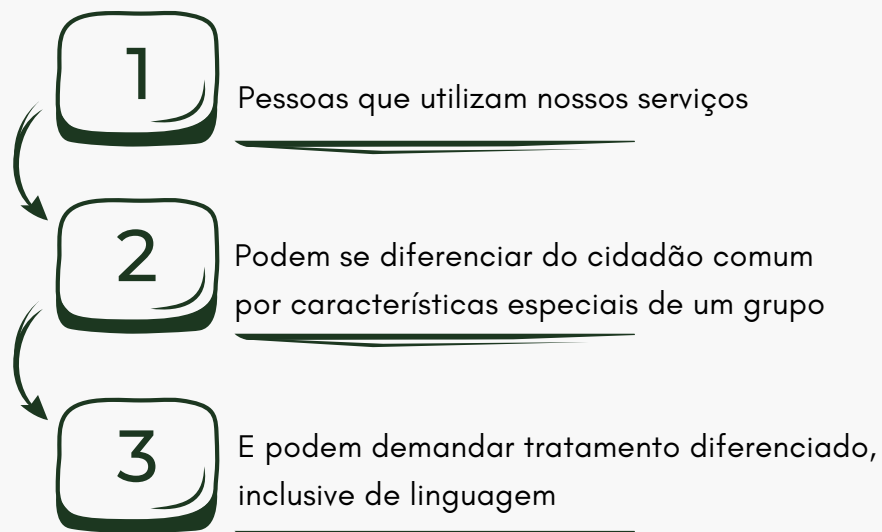
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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)





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



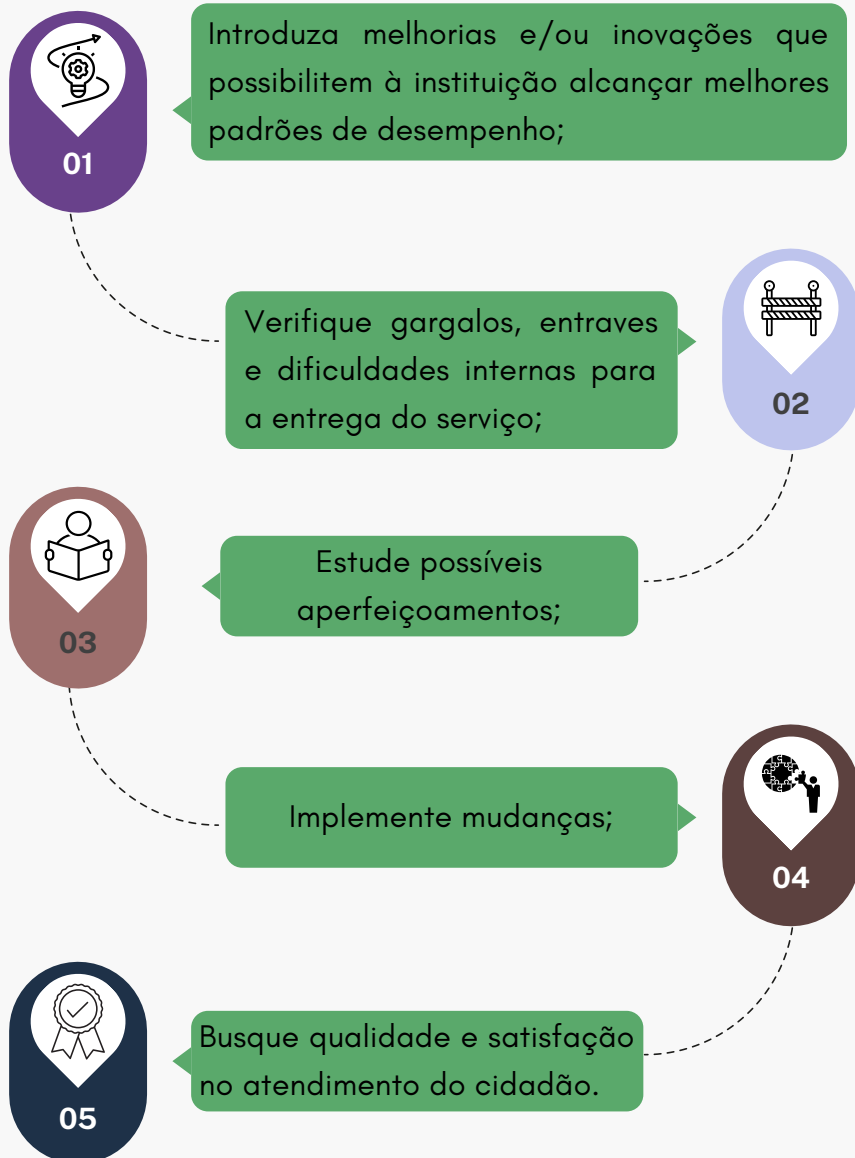
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE IV - Avaliação dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos usuários





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



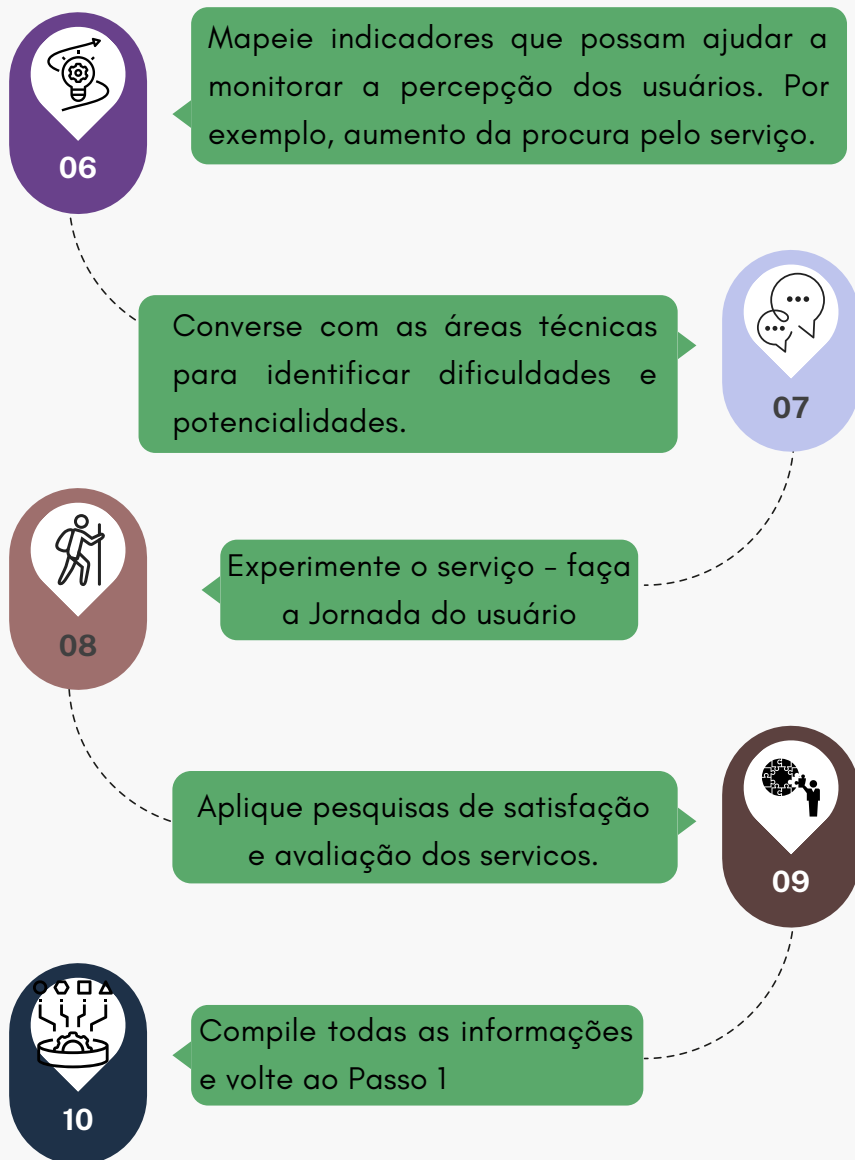
Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

FASE IV - Avaliação dos serviços prestados de acordo com as necessidades dos usuarios





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

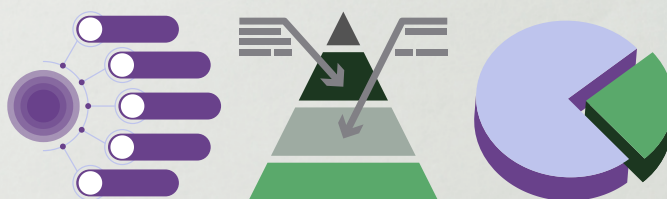
COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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 consulte as páginas xx a xx.

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
-  **Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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



2.

Manifestações recebidas e registradas na plataforma Participa DF.

< ParticipaDF >

ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DAS CARTAS

Sempre que houver QUALQUER atualização nos serviços prestados!

IMPORTANTE



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!

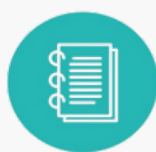


06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?



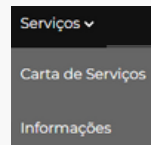
Ícone da Carta de Serviço

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.



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



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Governança de serviços



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

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.).

Carta de Serviços

[Apresentação da Carta](#)

[Serviços para pessoa jurídica](#)

[Serviços ao cidadão](#)

[Ouvidoria](#)

[Serviço de Informação ao Cidadão – SIC](#)

[Imprima aqui a Carta de Serviços – PDF](#)

[Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão](#)

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.

Ouvidoria

O que é Ouvidoria
A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria
Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:
Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.
Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao Cidadão:
Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema OUVDF ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral do DF.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou presencialmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse. Não é possível realizar um pedido de informação por telefone.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Quais são os requisitos básicos da Carta de Serviços Digital?

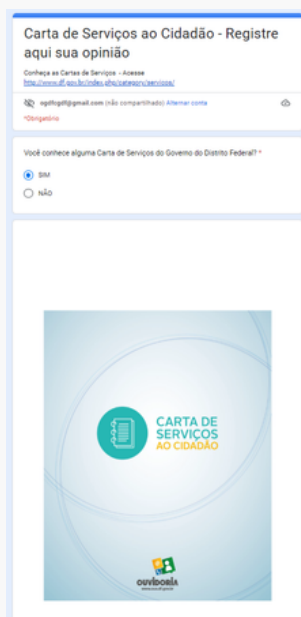
Avalie as Cartas de Serviços ao Cidadão

O último item obrigatório do menu é o que direciona o cidadão, através de um link, para avaliar a Carta de Serviços do órgão.

Faz parte do monitoramento da Carta pois é um indicador de desempenho institucional importante.

O questionário da pesquisa é elaborado e atualizado pela OGDF, sendo o mesmo para todos os órgãos e entidades pertencentes ao SIGO-DF.

Os resultados contribuem com o processo de gestão da organização, não só para o aprimoramento dos serviços prestados, mas, especialmente, para a formulação ou a reformulação de suas políticas públicas.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Algumas dicas mágicas...



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.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

PROJETOS DE OUVIDORIA COM FOCO EM SERVIÇOS





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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:





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

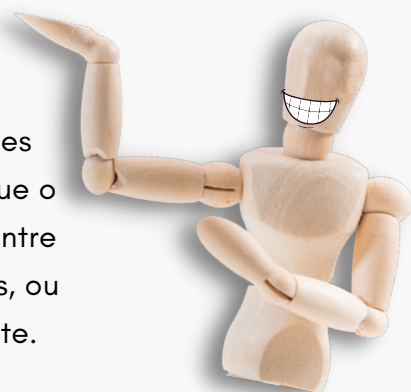
COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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.

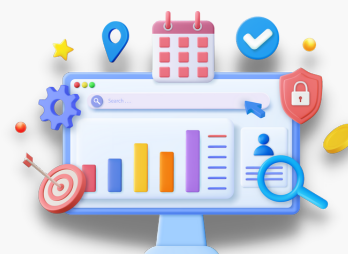


Outro bom termômetro é o "momento" de seu órgão. Se há algum tema que vem sendo discutido de forma consistente no órgão, aproveite a oportunidade para colher informações de ouvidoria que podem enriquecer o debate.

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)





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

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. Converse 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!!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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!



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços



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.





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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.



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





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais

09 Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Projetos de Ouvidoria com foco em Serviços

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



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.

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.

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.





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

CAIXA DE FERRAMENTAS





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



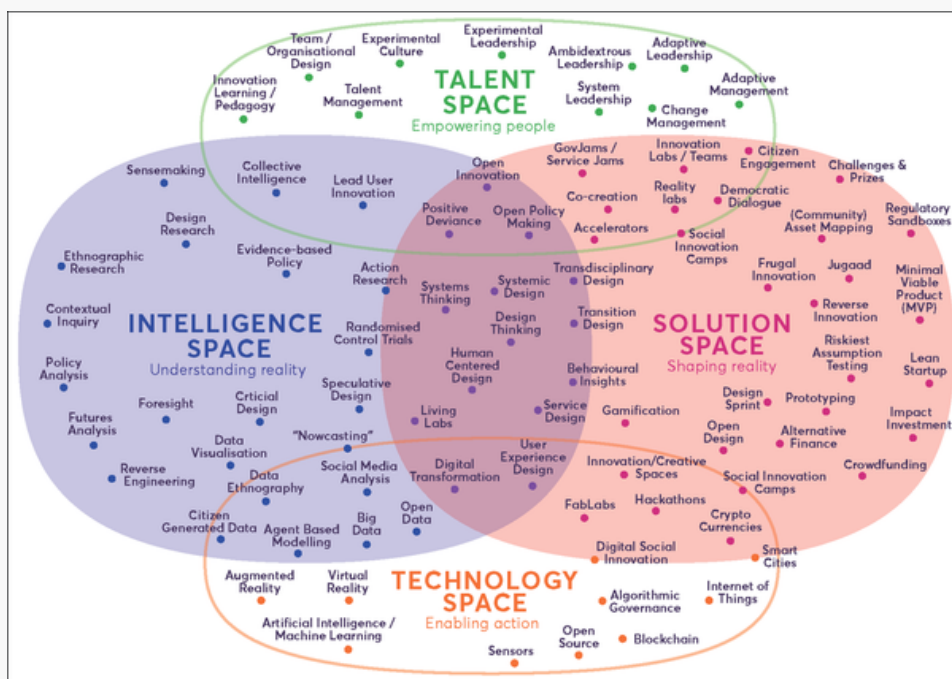
06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Caixa de Ferramentas

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 bem interessantes para ajudar.



Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

DESIGN THINKING

O QUE É?

Segundo o "TOOLKIT" da ENAP, "Design é uma abordagem que busca gerar valor para as pessoas".

Por ser uma **nova** forma de pensar, enxergar problemas e construir soluções, é bastante adaptável às mais diversas situações, tendo como pano de fundo a EMPATIA.

Funcionam muito bem para as ouvidorias, porque lidamos com PESSOAS..





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- 06 Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06

GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

USER EXPERIENCE - UX

O QUE É?

UX é a experiência do usuário e tem como objetivo proporcionar uso agradável, simples e prático de qualquer coisa

Envolve mapear comportamentos e expectativas dos usuários, sempre exercendo a **empatia!!!**



O PROCESSO DO UX DESIGN





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias
- Governança de serviços**
- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

MAPA DE EMPATIA

O QUE É?

A empatia consiste na ideia de colocar-se no lugar do outro. Fazer isso permite ver situações de diferentes perspectivas. O mapa da empatia é detalhar essa inversão em categorias, como dores, necessidades e sentimentos, facilitando a visualização e compreensão dos dados.

Ajuda a construir relacionamentos e aproximações. Superútil, não é?!?





Você está aqui!

- 01 Por onde começa o nosso trabalho
- 02 A Rede de Ouvidorias do GDF
- 03 Perfil Profissional
- 04 Gestão do Atendimento
- 05 Governança da Rede de Ouvidorias



Governança de serviços

- 07 Programas e Projetos
- 08 Proteção de Dados Pessoais
- 09 Considerações finais
- 10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



06 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS

COMO MELHORAR SERVIÇOS? UM GUIA PARA VOCÊ

Caixa de Ferramentas

Apresentamos essas 3 primeiras. Aos poucos traremos mais novidades aqui na nossa caixa de ferramentas. Quem sabe ela não vira um capítulo?

