



CHAMADA PARA MENTORIA DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), por meio da Coordenação-Geral de Avaliação de Serviços Públicos da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público (CGASP/DUSP), abre chamada pública para seleção de até 3 (três) equipes de unidades de Ouvidoria Setorial do Governo Federal, para participarem da Mentoria de Ouvidorias dentro do Programa **MEUS** (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos).

A Mentoria consiste em um projeto de facilitação baseado em uma metodologia inovadora de avaliação da experiência do usuário de um serviço ou conjunto de serviços públicos. A mentoria será promovida pela Ouvidoria-Geral da União junto a Ouvidorias Setoriais da Administração Direta do Governo Federal, com a indispensável participação de áreas técnicas responsáveis pela gestão do(s) serviço(s).

Os objetivos da mentoria são: 1) avaliar e propor melhorias em um determinado serviço público prestado pelo órgão (ou conjunto de serviços correlatos) com base na escuta ativa do usuário desse(s) serviço(s); e 2) compartilhar a metodologia de avaliação de serviços públicos utilizada nesse modelo de abordagem para que as ouvidorias setoriais atuem como multiplicadoras.

A mentoria terá duração prevista de 10 (dez) semanas, de setembro a novembro de 2024, divididas em 8 oficinas 100% remotas, com duração de 2 horas cada, e uma pesquisa de campo com duração de 3 (três) dias.

Para alcance dos objetivos da mentoria: 1) a Ouvidoria candidata deve se articular com a área técnica responsável pelo serviço selecionado para participação na mentoria. Ambas, Ouvidoria e área técnica, participarão das 8 oficinas e da pesquisa de campo; e 2) a Ouvidoria selecionada deverá participar, junto da Ouvidoria-Geral da União, da organização das atividades que acontecerão em cada oficina, para melhor compreensão da metodologia compartilhada.

Assim, a participação das áreas técnicas na mentoria acontecerá em um total de 40 horas ao longo das 10 semanas – sendo 16 horas síncronas e 24 horas assíncronas. A participação das Ouvidorias Setoriais na mentoria acontecerá em um total de 90 horas ao longo das 10 semanas - sendo 34 horas síncronas e 56 horas assíncronas.

? Como será a mentoria?

A Coordenação-Geral de Avaliação de Serviços Públicos (CGASP) será responsável pela facilitação das atividades de avaliação da experiência do usuário.

Avaliação da 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.

A facilitação na mentoria inclui todo o desenvolvimento e aplicação da metodologia de avaliação da experiência do usuário, incluindo o desenvolvimento dos materiais necessários para a realização das oficinas e sua mediação.

Para as oficinas de 1 a 8, os encontros síncronos serão semanais, com duração estimada de 2 horas cada. As oficinas terão como característica atividades mão na massa, com participação ativa e colaborativa das equipes de Ouvidoria e área técnica. As oficinas serão mediadas pela CGASP/OGU, havendo o acompanhamento de dois membros da CGASP por Ouvidoria/serviço selecionado.

Para além dos encontros nas oficinas, as equipes (Ouvidoria e área técnica) realizarão uma pesquisa de campo. A pesquisa de campo será planejada ao longo de uma semana e realizada em três dias. A OGU será apenas facilitadora deste processo, cabendo à Ouvidoria Setorial e à área técnica a mobilização para realização das entrevistas de campo.

Um dos objetivos da mentoria é o compartilhamento da metodologia de avaliação de serviços públicos para que Ouvidorias sejam multiplicadoras. Por isso, além das oficinas e da realização da pesquisa de campo, acontecerão atividades síncronas e assíncronas de planejamento e organização das atividades, com a participação da Ouvidoria-Geral da União e das Ouvidorias Setoriais selecionadas.

A descrição da jornada na mentoria, com respectivo cronograma, é apresentada no Quadro 1.

É importante ressaltar que todos os membros, tanto das Ouvidorias Setoriais quanto das áreas técnicas, deverão acompanhar o projeto do início ao fim, para que os objetivos sejam alcançados com sucesso!

Por fim, como a mentoria acontece de forma 100% remota (à exceção da pesquisa de campo, se for o caso), e considerando a utilização de ferramentas *online* de construção coletiva, é essencial que todos os participantes possuam acesso a computadores com internet, câmera e microfone. Não é recomendada a utilização de celular para participação nas oficinas remotas.

Quadro 1: Jornada da mentoria

Atividades	Participantes	Objetivos	Encontros e carga-horária	Data provável
Preparação para Oficina 1	OGU, Ouvidoria Setorial	Explicação geral do projeto e elaboração do cronograma detalhado do projeto	Síncrono/2 horas	Semana de 16/09/2024 a 20/09/2024
Oficina 1. Introdução e alinhamento	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Explicação geral do projeto, integração das equipes, alinhamento dos objetivos, apresentação do cronograma e das atividades.	Síncrono/2 horas	
Preparação para Oficina 2	OGU, Ouvidoria Setorial	Elaboração de análise de manifestações de usuários relativas ao serviço foco da avaliação	Síncrono/2 horas Assíncrono/16 horas	Semana de 23/09/2024 a 27/09/2024
Oficina 2. Certezas, Suposições e Dúvidas	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Melhor entendimento do serviço que será explorado; análise das manifestações dos usuários; levantamento de matriz CSD	Síncrono/2 horas	
Preparação para Oficina 3	OGU, Ouvidoria Setorial	Alinhamentos para execução da Oficina 3	Síncrono/2 horas	Semana de 30/09/2024 a 04/10/2024
Oficina 3. Roteiro de entrevistas	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Construção do roteiro de entrevistas a serem realizadas.	Síncrono/2 horas	
Preparação para Pesquisa de Campo	OGU, Ouvidoria Setorial	Refinamento dos questionários	Síncrono/2 horas	Semanas de 07/10/2024 a 18/10/2024
Pesquisa de campo	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Saída a campo para realização das entrevistas.	Assíncrono/3 dias	
Preparação para Oficina 4	OGU, Ouvidoria Setorial	Análise da pesquisa de campo e registro da escuta dos usuários do serviço selecionado no <i>whiteboard</i> (ferramenta Microsoft)	Síncrono/2 horas Assíncrono/6 horas	Semana de 21/10/2024 a 25/10/2024
Oficina 4. Análise dos insumos do campo	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Identificar padrões de respostas para as perguntas realizadas e geração de personas.	Síncrono/2 horas	
Preparação para Oficina 5	OGU, Ouvidoria Setorial	Sistematização e criação dos cards de personas; Desenho de jornada inicial do serviço	Síncrono/2 horas Assíncrono/6 horas	Semana de 28/10/2024 a 01/11/2024
Oficina 5. Jornada do usuário	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Identificar nos insumos coletados, dores e objetivos; desenhar uma jornada para ser refinada a partir da pesquisa de campo; identificação de pontos de dores e emoções ao longo da implementação do serviço.	Síncrono/2 horas	
Preparação para Oficina 6	OGU, Ouvidoria Setorial	Alinhamentos para execução da Oficina 6	Síncrono/2 horas	Semana de

Oficina 6. Oportunidades	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Identificação de oportunidade para cada passo da jornada do usuário.	Síncrono/2 horas	04/11/2024 a 08/11/2024
Preparação para Oficina 7	OGU, Ouvidoria Setorial	Alinhamentos para execução da Oficina 7	Síncrono/2 horas	Semana de 11/11/2024 a 15/11/2024
Oficina 7. Priorização de oportunidades	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Priorização de oportunidades para cada passo da jornada do usuário.	Síncrono/2 horas	
Preparação para Oficina 8	OGU, Ouvidoria Setorial	Elaboração de documento final para apresentação	Síncrono/2 horas Assíncrono/4 horas	Semana de 18/11/2024 a 22/11/2024
Oficina 8. Finalização do projeto	OGU, Ouvidoria Setorial, área técnica	Finalização e relato de todo o projeto realizado.	Síncrono/2 horas	

Como posso me inscrever?

As equipes interessadas deverão apresentar sua candidatura a partir do preenchimento deste [formulário](#) (sendo apenas uma inscrição por equipe), impreterivelmente até o dia 31 de julho de 2024.

Como devo me organizar para a inscrição?

Para se inscrever na mentoria, a Ouvidoria Setorial deve selecionar um serviço (ou um conjunto de serviços correlacionados) que será avaliado segundo metodologias de experiência do usuário. O(s) serviço(s) selecionado(s) deve(m) estar listado(s) na página do Portal gov.br do seu órgão, para o qual a equipe de Ouvidoria busque auxiliar na construção de melhorias. [Aqui](#) você pode compreender melhor como selecionar esse serviço.

Em seguida, a Ouvidoria deve se articular com a área técnica responsável pelo serviço selecionado para que alinhem a participação no projeto. Lembrando que Ouvidoria e área técnica devem participar de todas as oficinas e pesquisa de campo em conjunto.

Ainda, é de extrema importância que as pessoas titulares da Ouvidoria e da área técnica estejam cientes e apoiando a participação na mentoria. Caso necessário, [utilize este material](#) para mobilizar as instâncias superiores.

Quem é o público-alvo desta chamada?

Equipes de ouvidorias da Administração Direta do Poder Executivo Federal, com perfil, potencial e motivação para auxiliar na construção de melhorias para os serviços públicos.

Quem não é público-alvo desta chamada?

Equipes de ouvidorias que não façam parte da Administração Direta do Poder Executivo Federal.

Quais são os critérios para que minha equipe seja selecionada?

Serão selecionadas até 3 (três) equipes de acordo com os seguintes critérios:

- Equipe de Ouvidoria da Administração Direta do Poder Executivo federal;

- Equipe com um serviço público selecionado, ou um conjunto de serviços correlacionados entre si (p. ex. serviços relacionados ao Cadastro Único para Programas Sociais);
- Equipe integrada com a área técnica responsável pelo serviço público selecionado;
- Equipe com apoio da liderança à qual estejam vinculadas;
- Equipe dedicada e com disponibilidade de tempo para participar da mentoria;
- Equipe composta por no mínimo (03) três e no máximo, (05) cinco pessoas (considerando Ouvidoria Setorial e área técnica).

Seguindo as diretrizes de inclusão, terão prioridade equipes lideradas ou compostas por pessoas diversas: formadas por mulheres, pessoas não brancas, pessoas com deficiência ou pessoas LGBTQIAPN+.

Após a seleção das unidades de Ouvidoria Setorial mais aderentes aos critérios, até 10 (dez) equipes finalistas serão chamadas para entrevistas e apresentação de seus serviços, entre os dias 12 a 23 de agosto de 2024. A entrevista deverá contar, preferencialmente, com a participação de todos os membros da equipe proponente, sendo obrigatória a participação de representantes tanto da ouvidoria quanto da área técnica que participarão da mentoria.

Caso a equipe seja selecionada, sua participação nas atividades está condicionada ao envio de termo de compromisso das pessoas titulares da unidade Setorial de Ouvidoria e da área técnica.

A proposta será desclassificada caso seja constatada a prestação de informação falsa.

Qual é o custo para participar?

As equipes deverão arcar apenas com eventuais custos relacionados ao tempo dedicado aos encontros e à pesquisa de campo (por exemplo, custos com passagens e diárias para realização de entrevistas presenciais, se for o caso).

Como comprovo a minha participação?

Ao final da mentoria, cada participante receberá da OGU certificação em melhoria da experiência do usuário para Ouvidorias dentro do Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos) com carga horária estimada de 40 horas para áreas técnicas e 90 horas para Ouvidorias. A certificação está condicionada à participação ativa, de, no mínimo, 75% nas atividades síncronas e assíncronas.

Qual a duração?

A mentoria está prevista para ocorrer de setembro a novembro de 2024, contando com pausas ao longo do percurso para as atividades assíncronas.

Esse prazo pode variar de acordo com critérios contextuais.

Divulgação dos Resultados

Os resultados serão divulgados até o dia 28 de agosto de 2024 no portal de ouvidorias no endereço www.gov.br/ouvidorias/

Cronograma de atividades

Atividade	Data provável
Inscrições	01/07 a 31/07/2024
Seleção das equipes finalistas	05 a 09/08/2024
Entrevistas com as equipes finalistas	12 a 23/08/2024
Divulgação do resultado	28/08/2024
Início da mentoria	16/09/2024
Finalização do projeto	22/11/2024

Autorização de uso de dados

Os conteúdos e materiais produzidos poderão ser utilizados para ilustrar a aplicação das metodologias experimentadas em futuras publicações desenvolvidas pela mentoria ou pela OGU.

Assim, ao propor sua candidatura, o candidato autoriza a utilização de seu nome, imagem e voz e da sua equipe, bem como o conteúdo dos projetos desenvolvidos, na íntegra ou em partes, seja para fins de pesquisa, conferência, seminário, workshop ou divulgação, independentemente do grau de êxito alcançado pelo projeto.

Dúvidas

Consultar a CGASP /OGU pelo e-mail cgasp@cgu.gov.br.