



## **CHAMADA - MENTORIA PARA 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 para 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 Federal Direta, Autárquica e Fundacional (à exceção de Hospitais Federais e Instituições Federais de Ensino), 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 12 (doze) semanas, de abril a junho de 2025, divididas em 8 oficinas 100% remotas, com duração de 2 horas e 30 minutos cada, e uma pesquisa de campo que deve ser realizada ao longo de 3 semanas.

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 44 horas ao longo das 12 semanas – sendo 20 horas síncronas e 24 horas assíncronas. A participação das Ouvidorias Setoriais na mentoria acontecerá em

um total de 94 horas ao longo das 12 semanas - sendo 38 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 e 30 minutos 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, preparada e executada num período de três semanas. Cabem à Ouvidoria Setorial e à área técnica a mobilização para realização das entrevistas de campo. A OGU será facilitadora deste processo, podendo, eventualmente, participar das entrevistas em 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.

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.

### **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 16 de março de 2025.

### **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 Federal Direta, Autárquica e Fundacional (à exceção de Hospitais Federais e Instituições Federais de Ensino), com perfil, potencial e motivação para auxiliar na construção de melhorias para os serviços públicos.

### **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, Autárquica e Fundacional (à exceção de Hospitais Federais e Instituições Federais de Ensino) 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 24 de março a 04 de abril de 2025. 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 44 horas para áreas técnicas e 94 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 10 de abril a 26 de junho de 2025, 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 no dia 08 de abril de 2025 no portal de ouvidorias no endereço [www.gov.br/ouvidorias/](http://www.gov.br/ouvidorias/)

## **Cronograma de atividades**

<b>Atividade</b>	<b>Data provável</b>
Inscrições	17/02 a 16/03/2025
Seleção das equipes finalistas	17/03 a 21/03/2025
Entrevistas com as equipes finalistas	24/03 a 04/04/2025
Divulgação do resultado	08/04/2025
Início da mentoria	10/04/2025
Finalização do projeto	26/06/2025

## **@ 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 [cgaspp@cgu.gov.br](mailto:cgaspp@cgu.gov.br).