



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria e Inovação no Setor Público

Rodrigo Lofrano Alves dos Santos



Coordenador-Geral de Avaliação de Serviços Públicos/OGU (desde 03/03/23)

Bacharel e Licenciado em Ciências Biológicas, Mestre em Administração

Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental (desde 2006)

Secretaria de Gestão/MPOG

Ministério do Desenvolvimento Social

Casa Civil

Secretaria de Governo Digital/ME

Gnova/Enap



INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

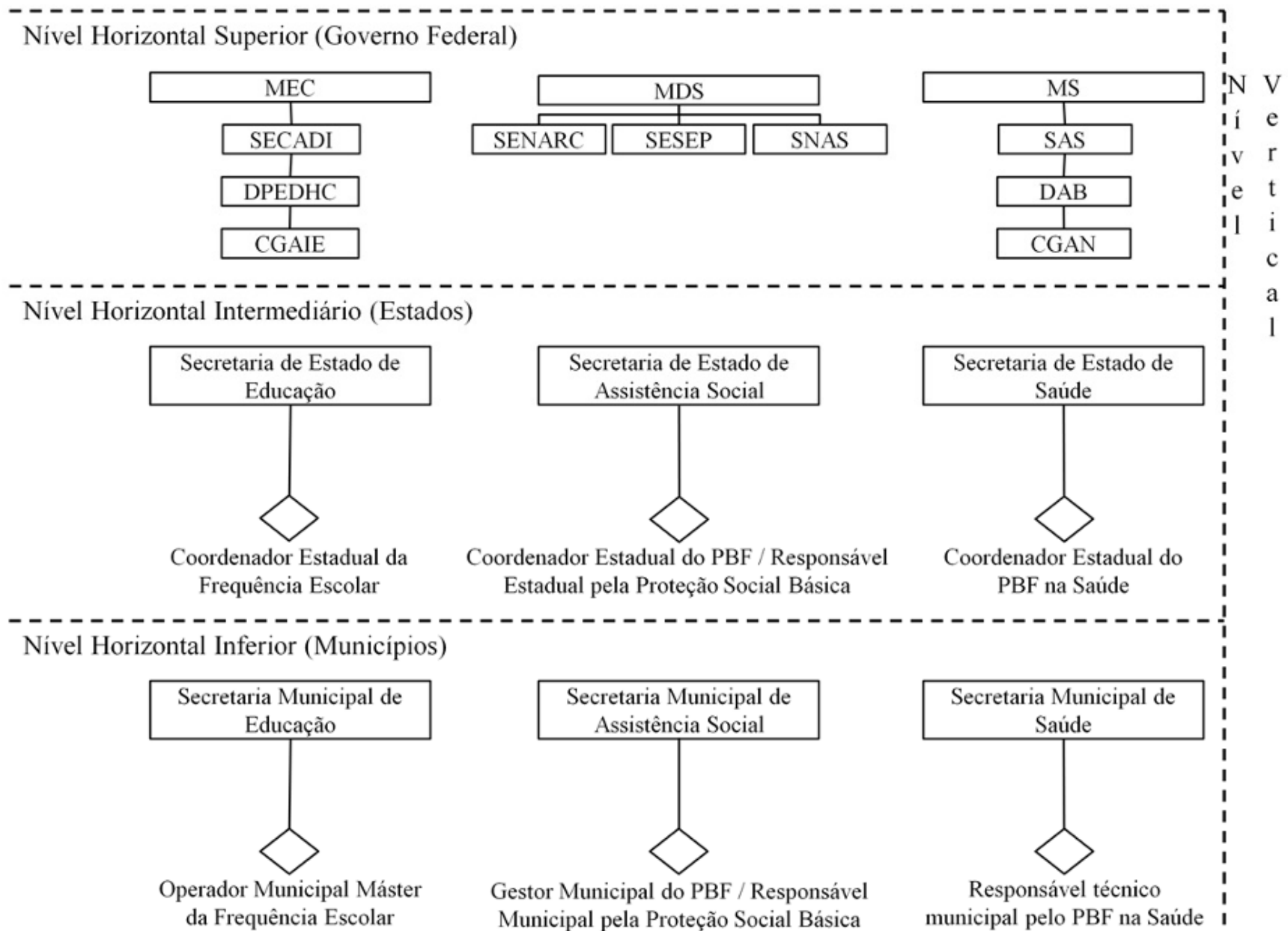
ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

inovação

inovação

inovação

inovação

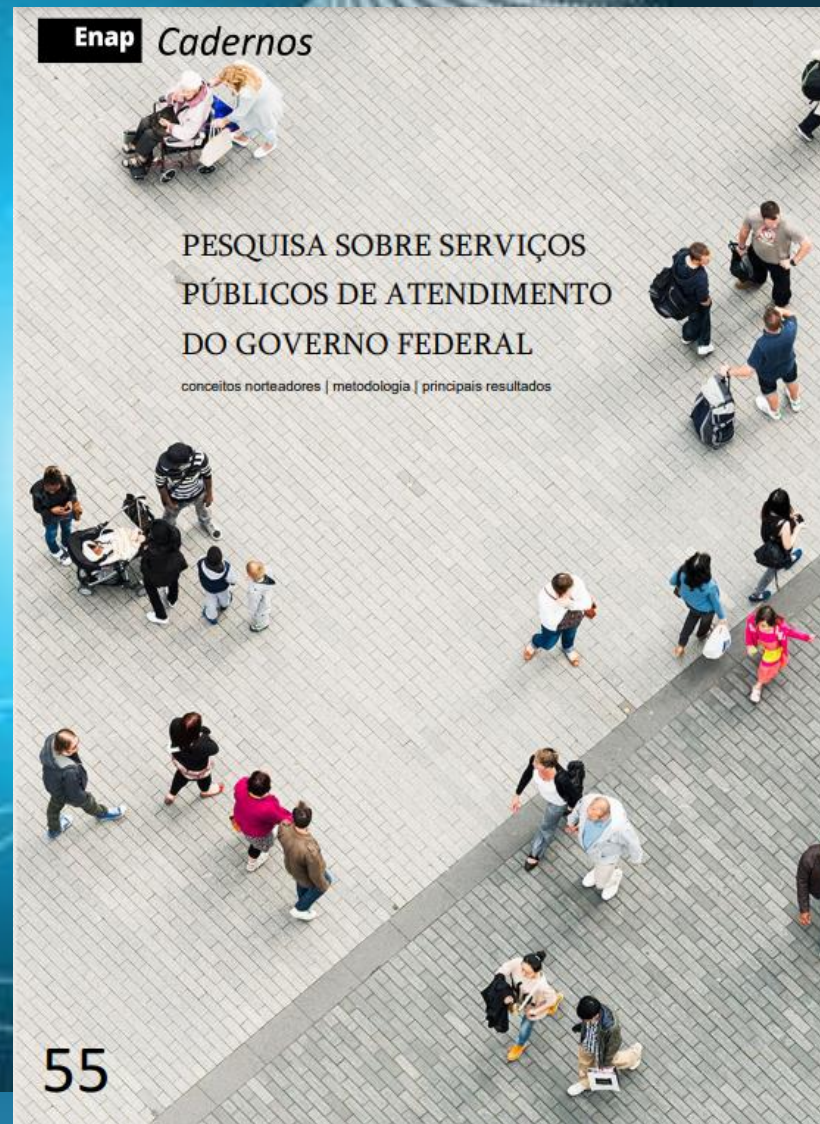




gov.br

Portal Único do Governo Federal





Visão Geral

Clique nos gráficos para filtrar os resultados

Órgãos presentes

214

Serviços Oferecidos

4.806

Serviços Integrados à Avaliação

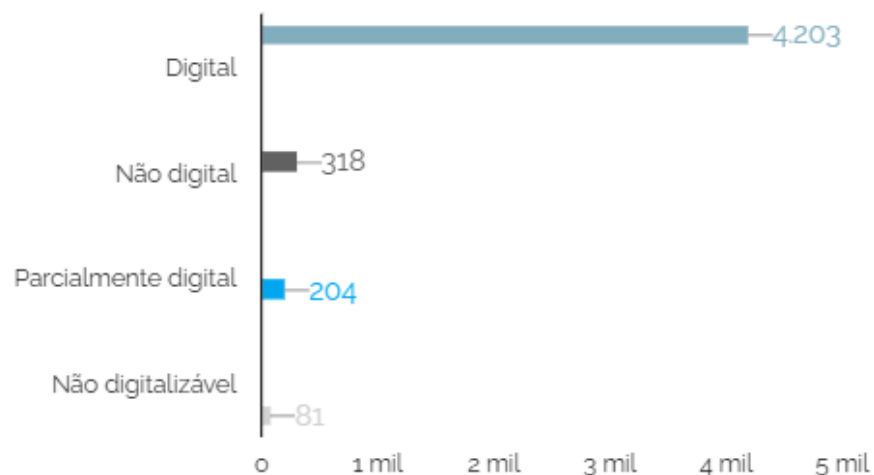
995

Avaliações

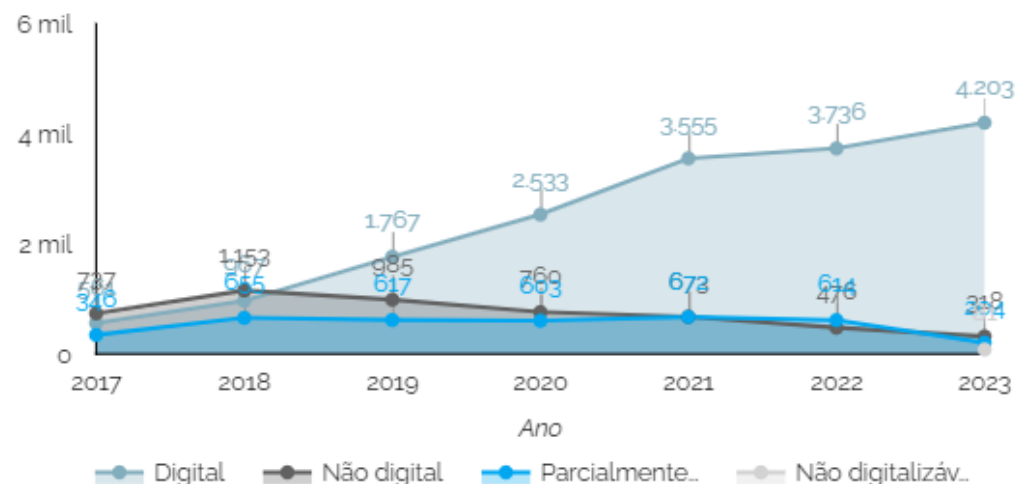
8.195.649

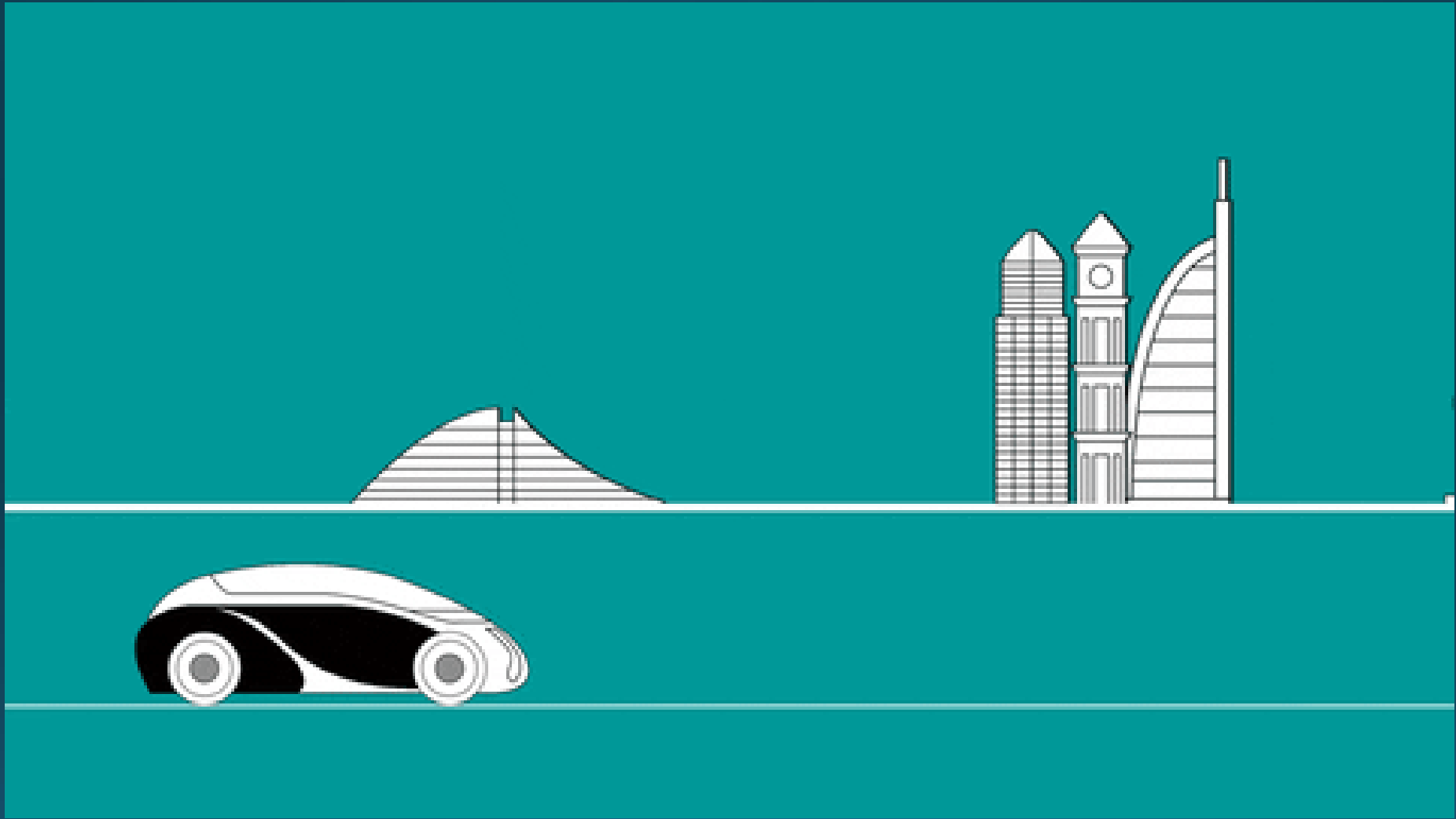
 **Dos 4.725 serviços digitalizáveis, 89% são digitais**

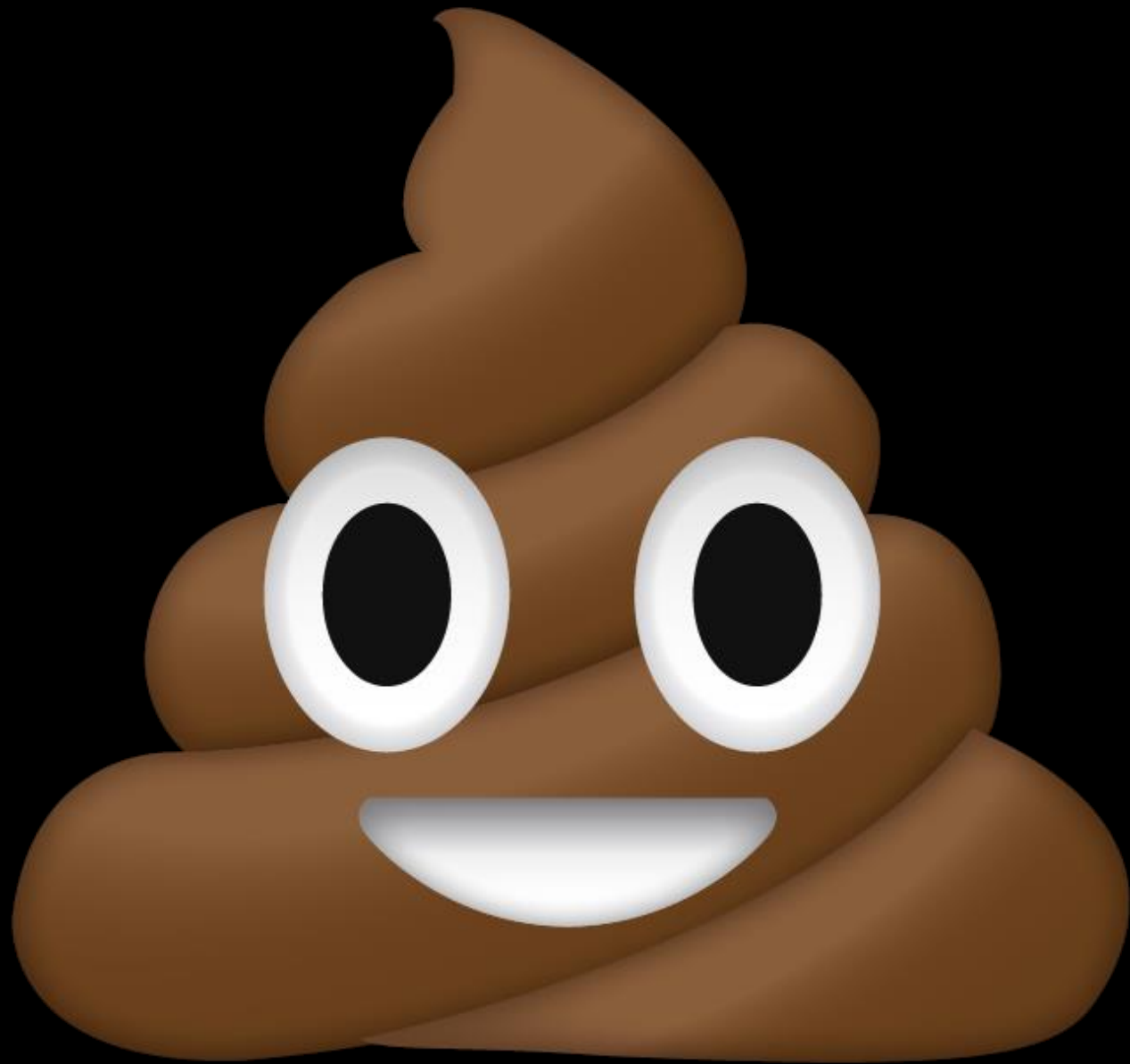
Nível de digitalização



Número de serviços digitais









G[•]NOVA

Uma iniciativa **ENAP**

Uma **inovação** normalmente surge quando há um desafio ou um **problema** a ser resolvido



G'NOVA
Uma iniciativa **ENAP**

ENAP

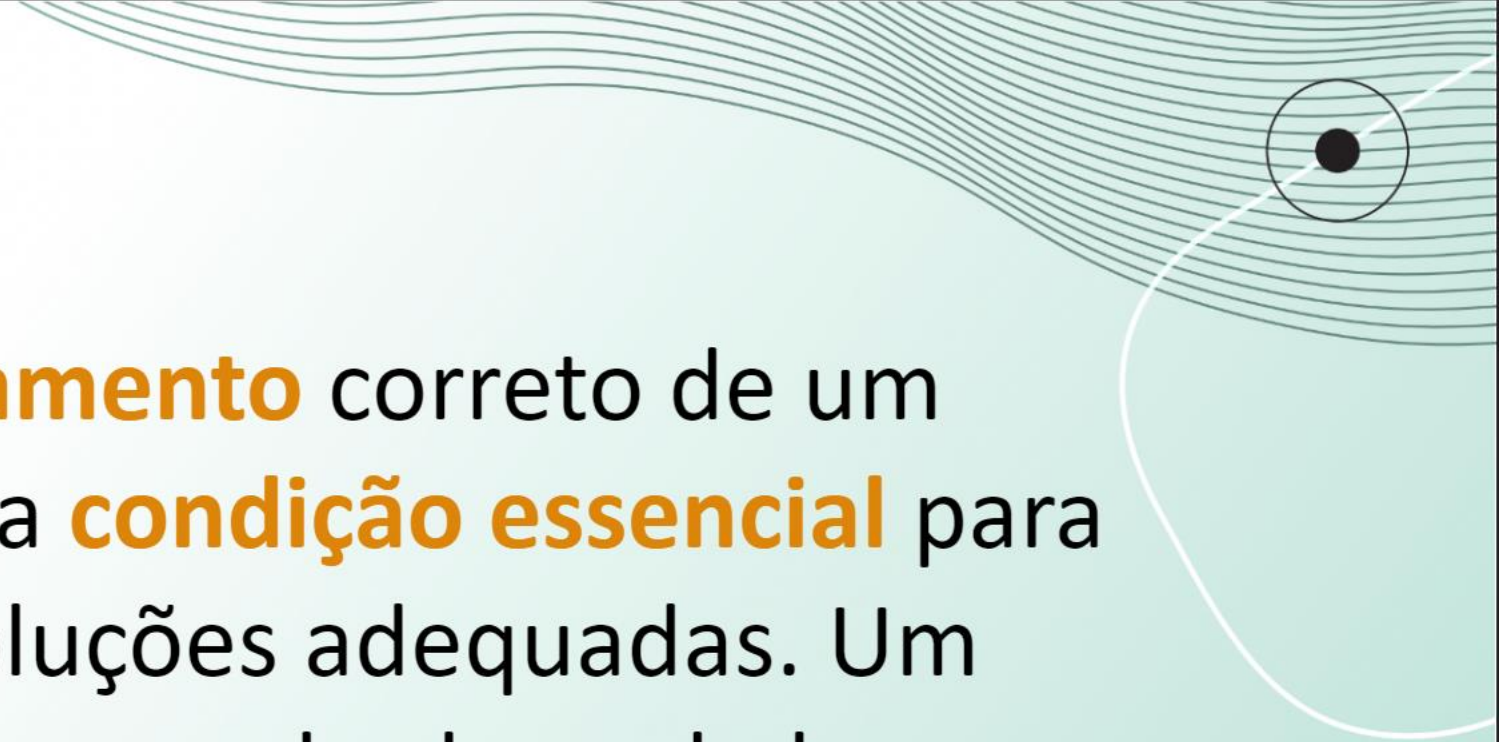
O que é um problema?

Uma situação com a qual não estamos confortáveis

Uma discrepância entre a realidade e uma situação desejada

Uma oportunidade para melhoria

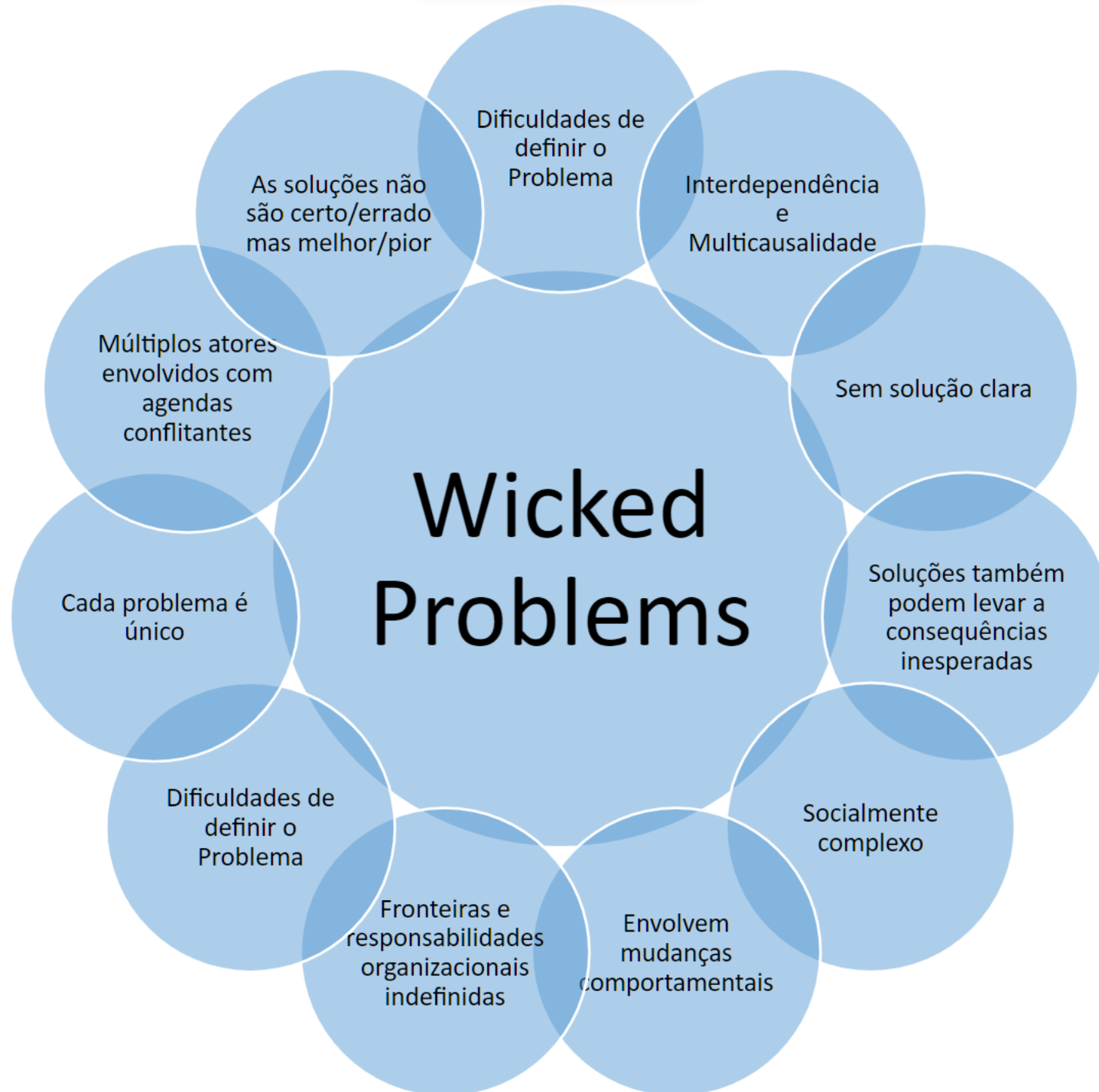
Um problema é um **RESULTADO INDESEJADO** que motiva a busca por uma **SOLUÇÃO**



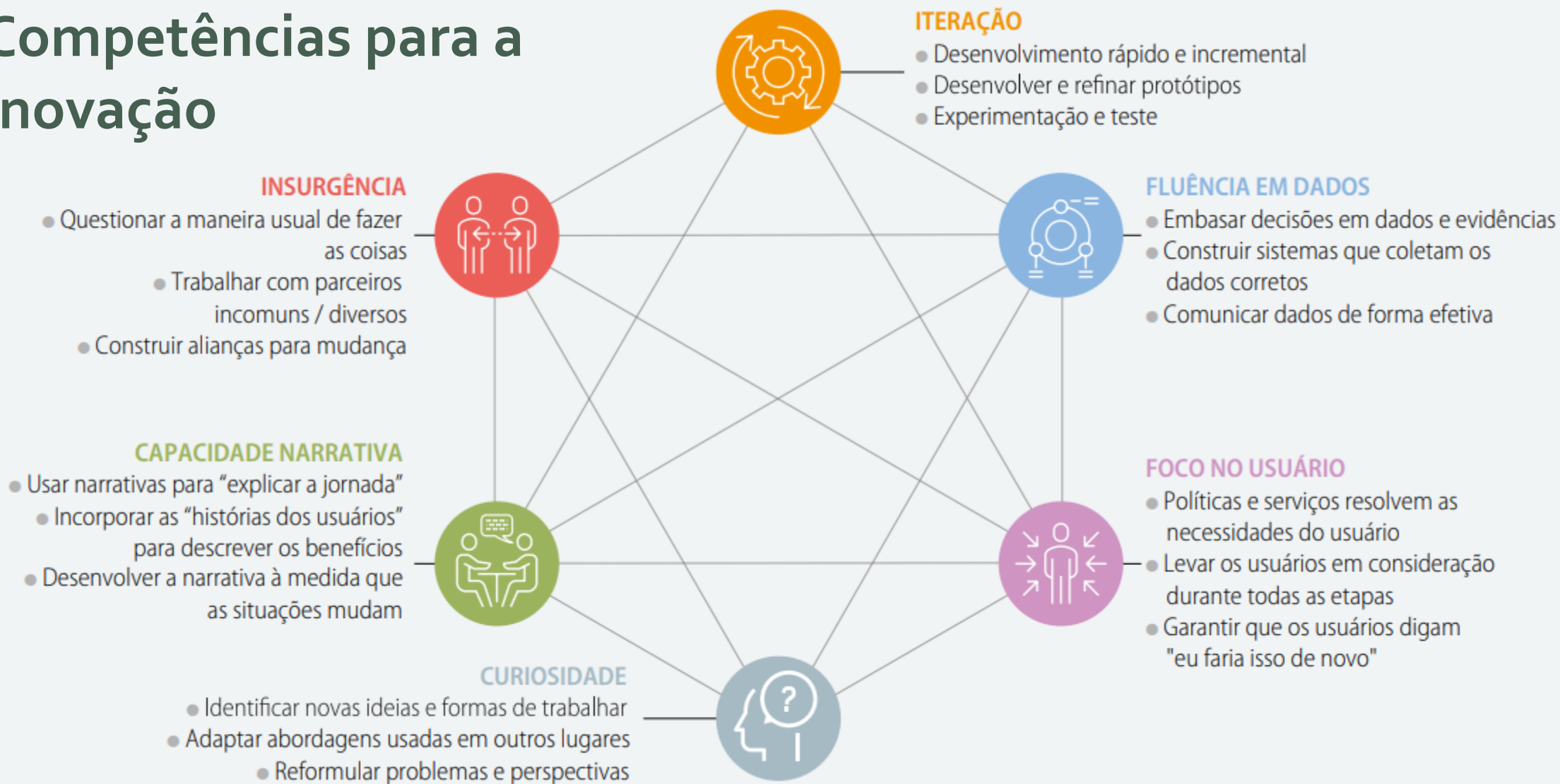
O **enquadramento** correto de um problema é uma **condição essencial** para encontrar soluções adequadas. Um problema mal enquadrado pode levar a uma visão distorcida da situação e uma **tomada de decisões** ruim.

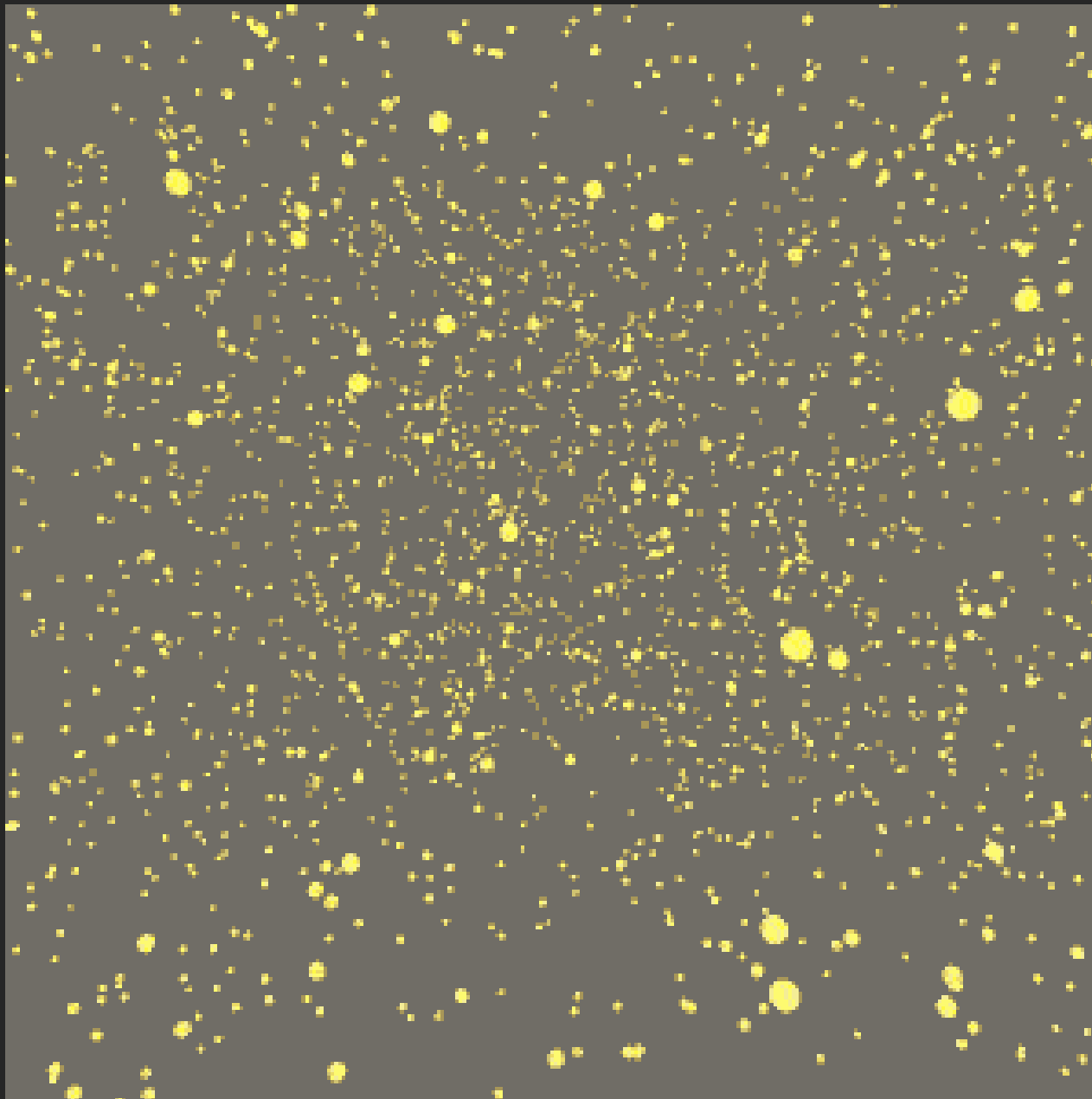
Diferentes entendimentos de um problema
podem gerar diferentes soluções.





Competências para a Inovação



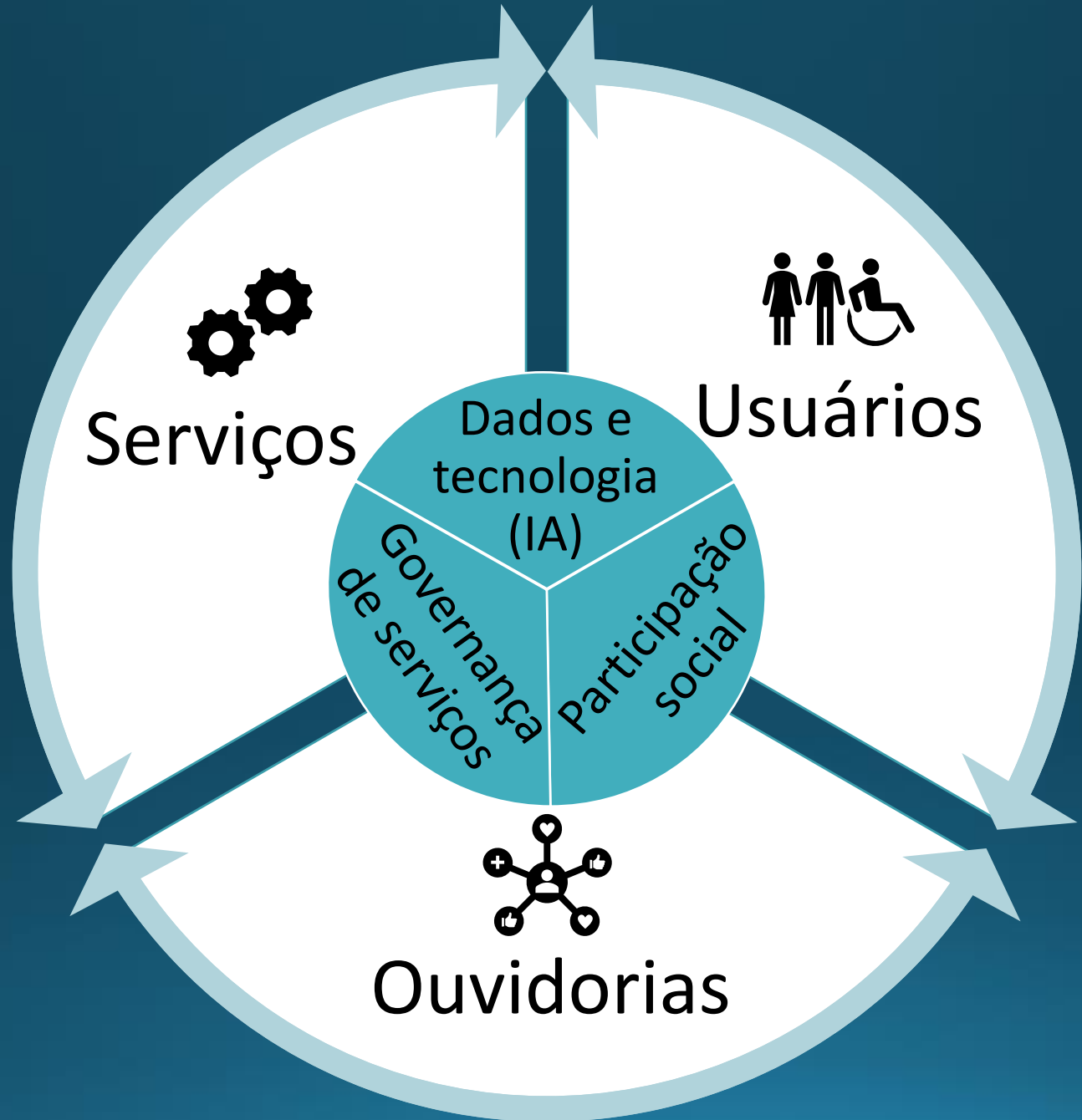


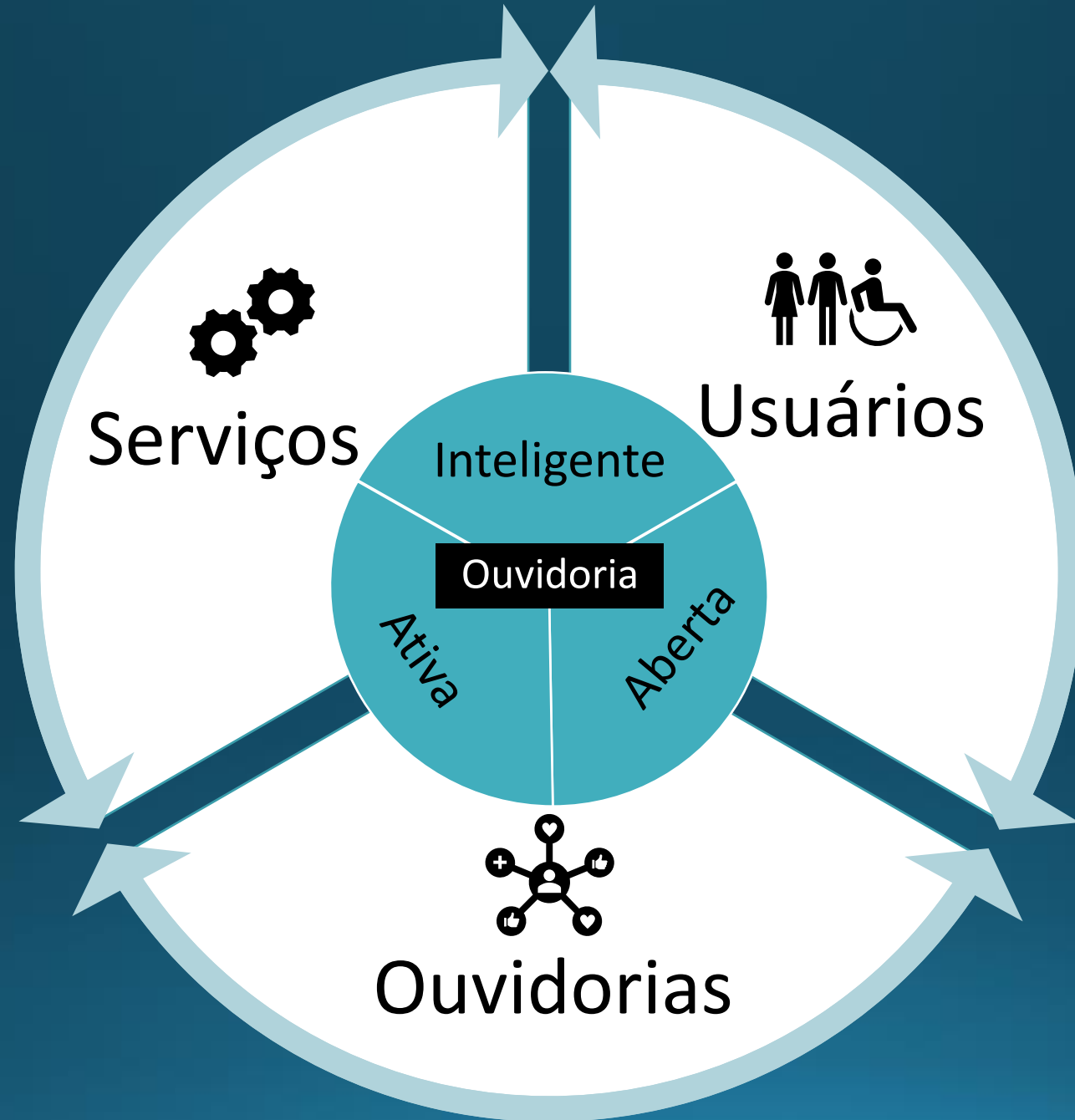




OUVIDORIA



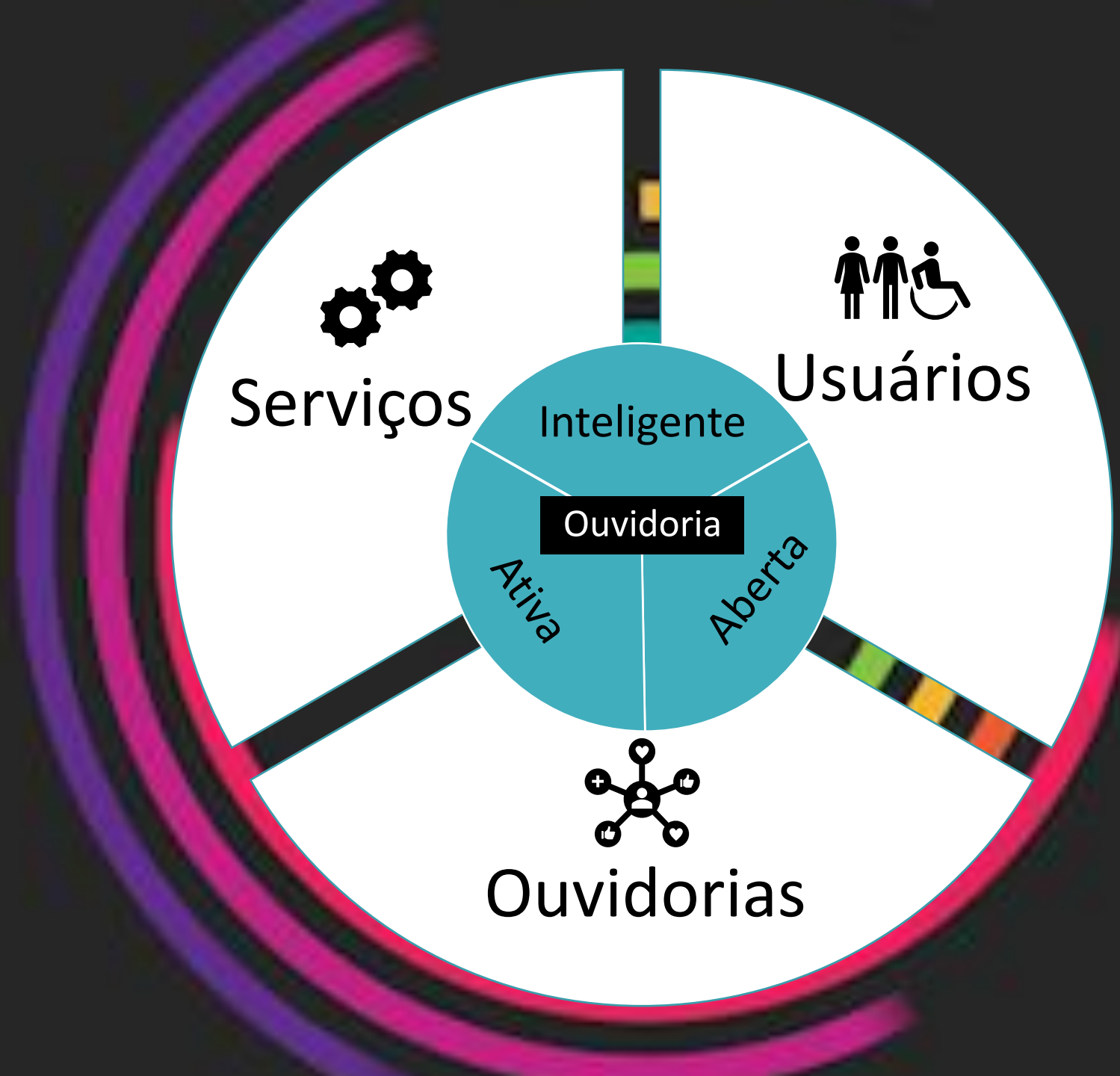




Possibilidades de atuação	Ouvidorias	Serviços	Usuários
Ouvidoria Inteligente	Priorização de serviços para atuação das ouvidorias	Categorização e avaliação de serviços a partir das manifestações de usuários	Uso de variáveis demográficas para identificação de perfis de usuários e riscos de desatenção e inequidade
Ouvidoria Ativa	Definição e estruturação da atuação das ouvidorias na governança de serviços	Articulação com gestores para melhoria e redesenho	Pesquisas com usuários, mapeamento de jornadas e identificação de pontos cegos
Ouvidoria Aberta	Ações de inovação aberta, comunicação e divulgação	Disseminação da lógica de gestão de serviços centrada no usuário	Conselhos de Usuários

Em suma...

- A lógica de serviços (desenho, gestão, avaliação) deve ser tema central na agenda de inovação no setor público;
- A adoção dessa lógica passa por uma revisão de escopo do conceito de serviço;
- As ouvidorias tem espaço privilegiado nesse processo;
- A inovação em ouvidorias passa pela revisão do seu papel na governança de serviços, pela adoção de tecnologias que potencializem a utilidade dos dados disponíveis e pelo aperfeiçoamento das formas de participação social.



"O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem."

~ Guimarães Rosa
(em Grande Sertão Veredas)

Obrigado!