



Instituto Federal de Brasília
Campus Brasília
Tecnologia em Gestão Pública

RELATÓRIO FINAL DISCIPLINA ATIVIDADE DE EXTENSÃO 1

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PROGRAMA NA HORA: A CRIAÇÃO DO PROJETO NAHORA COM HBC

BRUNO RODRIGUES CÉSAR DE FREITAS MELO
ESTER RODRIGUES
JACQUELINE MARIA MORAES GALHENO
MARIANA RIBEIRO
SARAH SILVA DE OLIVEIRA
SILVIO LUIZ MEDEIROS DA COSTA
TATIANA MEDEIROS RODRIGUES

Brasília
2025

Índice

1. Introdução.....	03
2. Definição do tema de trabalho	04
3. Construção do roteiro de entrevista	04
4. Organização prévia da aplicação dos roteiros	05
5. Aplicação dos roteiros	05
6. Percepções sobre o momento da coleta	06
7. Transcrição das entrevistas	06
8. Análise das entrevistas	08
9. Definição dos principais problemas	10
10. Proposição de soluções	10
11. Validação das soluções com a comunidade	13
12. Resultados finais após validação	14
13. Percepções dos estudantes sobre o processo	14
14. Conclusão	14
Referências	15
Anexos	15

1. Introdução

1.1. Contextualização

A disciplina de Atividade de Extensão do Instituto Federal de Brasília – Campus Brasília, coordenada pela Professora Doutora Nathália de Melo Santos, tem como propósito aproximar teoria e prática no campo da Gestão Pública, promovendo o engajamento estudantil com problemáticas reais da sociedade. Nesse contexto, o grupo desenvolveu um estudo voltado para o **Programa Na Hora**, do Governo do Distrito Federal, um serviço público essencial que reúne diversos atendimentos ao cidadão em um único espaço físico.

1.2. Objetivo Geral e Objetivos Específicos

O **objetivo geral** do trabalho foi analisar criticamente os serviços oferecidos pelo Programa Na Hora e propor soluções que qualificam o atendimento, promovendo maior acessibilidade, eficiência e cidadania digital.

Já os **objetivos específicos** incluíram: (i) identificar os principais problemas enfrentados pelos usuários no atendimento presencial e digital; (ii) desenvolver uma solução comunicacional acessível e inclusiva; e (iii) validar a proposta junto aos próprios usuários do serviço.

1.3. Justificativa

A **justificativa** para a realização do diagnóstico participativo baseou-se na importância de compreender, diretamente com os usuários, os desafios vivenciados no acesso aos serviços públicos. A escuta ativa da população foi essencial para garantir que as soluções propostas fossem pertinentes, viáveis e coerentes com as reais necessidades da comunidade. Esse processo valorizou a participação cidadã como eixo estruturante da extensão universitária e da inovação pública.

1.4. Público-Alvo

O **público-alvo da pesquisa** foi composto por 41 usuários dos postos do Programa Na Hora, especialmente da Rodoviária do Plano Piloto e outras regiões do Distrito Federal. A solução criada, o perfil no Instagram NaHora com HBC, foi validada por 15 usuários via formulário, possibilitando ajustes conforme as sugestões recebidas.

2. Definição do tema de trabalho

O grupo analisou temas como "**Infraestrutura da Rodoviária do Plano Piloto**", "**Meninas STEM**" e "**E-Título**", que foram descartados. Optou-se pelo Programa Na Hora, por interesse em melhorar os serviços públicos, alinhando-se aos conteúdos da disciplina sobre atendimento ao cidadão, inclusão social e gestão pública eficiente e democrática.

A escolha do tema é relevante diante dos desafios enfrentados pelos usuários do Programa Na Hora, como falta de acessibilidade, atendimento lento, baixa visibilidade dos canais digitais e falhas na gestão de filas e senhas. Esses problemas impactam a população e ressaltam a necessidade de melhorias nos serviços públicos. O tema tem potencial para gerar transformações concretas e está alinhado a políticas públicas de inclusão, eficiência e acesso a direitos essenciais.

3. Construção do roteiro de entrevista

No **planejamento inicial**, o grupo definiu a entrevista como principal instrumento de **diagnóstico participativo**, com perguntas abertas e fechadas para permitir comparações e aprofundamentos. O formulário incluía dados de identificação (**nome, faixa etária, sexo, moradia e escolaridade**) e perguntas sobre a experiência do usuário no Na Hora, como tipo de serviço, tempo de espera, resolução de problemas, uso de serviços on-line, acessibilidade e sugestões de melhoria. Essa estrutura buscou captar percepções diversas para uma análise mais completa e representativa.

O roteiro de entrevista teve como objetivo entender a percepção dos usuários sobre o atendimento nos postos do Na Hora, identificando dificuldades no acesso, à informação e na qualidade dos serviços. Também buscou coletar sugestões de melhorias baseadas nas experiências dos usuários, contribuindo para um diagnóstico mais fiel à realidade da comunidade.

A **elaboração do roteiro** seguiu etapas organizadas: levantamento dos temas-chave conforme os objetivos do projeto; redação clara e acessível, evitando termos técnicos; revisão coletiva para ajustar linguagem e sequência lógica; teste-piloto com um usuário para avaliar clareza e tempo; e estruturação em três blocos: identificação, questionário com 10 questões e agradecimentos.

4. Organização prévia da aplicação dos roteiros

A coleta foi organizada com planejamento prévio do grupo, que definiu datas, locais e funções para cada componente. As entrevistas ocorreram entre **26 de maio a 6 de junho**, presencialmente na **Rodoviária do Plano Piloto** e de forma online. Cada integrante ficou responsável por uma etapa: aplicação dos formulários, registro das respostas e sistematização dos dados. Para abordar a comunidade, foram utilizadas estratégias de escuta ativa e explicação clara sobre os objetivos do estudo. Conforme a tabela abaixo:

Tabela 01 - Organização da Coleta: Datas, Locais e Funções

Data	Local	Integrantes Responsáveis	Função Desempenhada
26/05/2025 a 29/05/2025	Rodoviária do Plano Piloto	Bruno, Tatiana, Ester e Silvio	Aplicação do Roteiro de Entrevista no local
29/05/2025	Coleta online (formulário virtual)	Todos os componentes	Divulgação do formulário online e monitoramento das respostas
01/06/2025 a 06/06/2025	Coleta online (Encerramento)	Todos os componentes	Acompanhamento final e organização dos dados
08/06/2025	Criação da Planilha de Coleta de Dados	Silvio	Coleta de Dados do Formulário

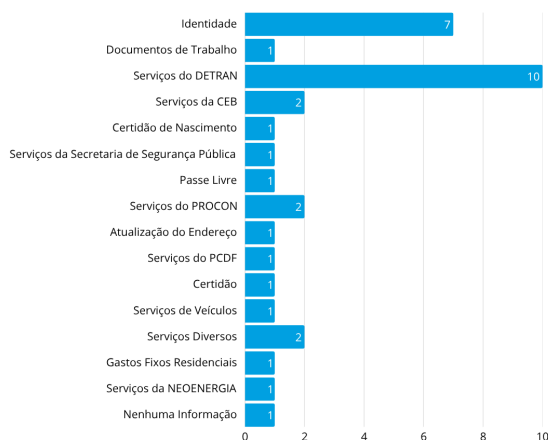
5. Aplicação dos roteiros

A **aplicação do roteiro envolveu 41 usuários**, abordados presencialmente no posto da Rodoviária do Plano Piloto e também online, alcançando moradores de várias regiões do Distrito Federal, como Asa Sul, Asa Norte, Guará, Gama, Sobradinho e entre outros. Essa diversidade proporcionou uma visão mais ampla e representativa das experiências com o serviço.

Os serviços mais usados incluíram emissão de identidade, documentos de trabalho, passaporte, atendimentos do Detran, CEB, Secretaria de Segurança Pública, Procon, PCDF, Caesb, Neoenergia, certidões, passe livre e questões relacionadas a documentos pessoais e gastos residenciais.

Cada entrevista durou em média de **5 a 10 minutos**, dependendo do detalhamento das respostas. A abordagem foi respeitosa e voluntária, em ambientes reservados ou com poucas interrupções, garantindo conforto. O ambiente informal favoreceu a escuta ativa e a liberdade de expressão, contribuindo para dados mais autênticos e espontâneos.

Gráfico 01 – Serviços mais utilizados no Programa Na Hora, segundo o Roteiro de Entrevista



Fonte: Autoria própria.

6. Percepções sobre o momento da coleta

Durante a coleta, houve **facilidades e desafios**. A maioria participou e compartilhou experiências, com o roteiro bem compreendido. Porém, alguns usuários estavam com pressa,

muitos recusaram participar, e ruídos prejudicaram a concentração. Nem todos se sentiram à vontade para perguntas críticas, e o dia escolhido afetou a disponibilidade dos participantes.

A recepção da comunidade foi positiva e colaborativa, facilitando o diálogo e a coleta de informações. Destacaram-se a importância da escuta ativa, da empatia e o impacto de pequenas melhorias. A experiência reforçou o papel essencial da participação cidadã na gestão pública.

7. Transcrição das entrevistas

7.1. Processo de transcrição

As **entrevistas foram registradas** por escrito pela equipe e também por meio de um formulário no Google, criado para coletar a percepção dos usuários sobre os serviços do Programa Na Hora. O formulário, estruturado em quatro seções, abrangia dados de identificação, avaliações do atendimento, tempo de espera, resolutividade e sugestões de melhorias. A coleta foi conduzida de forma ética e sigilosa, garantindo o anonimato dos participantes e respeitando os princípios das pesquisas acadêmicas.

Quando necessário, trechos foram complementados logo após a entrevista para garantir a fidelidade às falas. Essa prática foi usada especialmente quando o entrevistado se expressou rapidamente ou com frases incompletas, exigindo uma reconstrução cuidadosa do sentido original. Os complementos basearam-se na memória imediata dos entrevistadores e nas anotações feitas durante a conversa, sempre respeitando o conteúdo e o tom. Esse cuidado visou preservar a autenticidade dos relatos e assegurar a precisão das informações coletadas.

7.2. Organização dos dados

As respostas foram organizadas no Google Planilhas por blocos temáticos: **Categorização (serviços oferecidos pelo Na Hora) e Codificação (problemas e soluções apontados pelos usuários)**. Essa estrutura facilitou uma análise mais sistemática, permitindo identificar padrões e recorrências nas falas dos participantes.

Na **categorização**, destacaram-se serviços como Emissão de Identidade, Atendimento do Detran, CEB e Procon, além de documentos de trabalho, passaporte e certidões. Também foram

mencionados atendimentos da Secretaria de Segurança Pública, PCDF, Caesb e Neoenergia. Essa organização ajudou a mapear as demandas mais frequentes e direcionar as análises para as áreas de maior impacto aos usuários do Programa Na Hora.

Na **codificação**, os relatos foram classificados segundo os principais problemas dos usuários, como atendimento lento, falta de acessibilidade e baixa visibilidade dos canais digitais, além das soluções sugeridas. A planilha, estruturada com filtros e cores, destacou os temas mais relevantes, permitindo visualização clara e objetiva. Esse processo foi essencial para fundamentar as categorias analíticas e orientar as propostas de intervenção do relatório.

7.3. Armazenamento

Os registros foram digitalizados e salvos em uma pasta compartilhada na nuvem no Google Drive, acessível apenas aos membros do grupo. Essa medida teve como objetivo garantir a segurança, o sigilo e a integridade dos dados coletados durante a pesquisa. A pasta foi organizada com subpastas específicas para cada etapa do projeto, incluindo os formulários preenchidos, as transcrições das entrevistas, as planilhas de categorização e codificação, e os documentos de análise.

O acesso restrito foi controlado por permissões de visualização e edição, assegurando que apenas os integrantes diretamente envolvidos no trabalho pudessem manipular os arquivos. Essa estrutura digital facilitou a colaboração entre os membros, permitindo consultas rápidas, atualizações em tempo real e maior agilidade na construção do relatório final.

7.4. Cuidados

As informações foram usadas exclusivamente para fins acadêmicos, conforme indicado no formulário. A pesquisa integrou a disciplina de Atividade de Extensão do Campus Brasília, com foco na melhoria dos serviços do Programa Na Hora. A participação foi voluntária e anônima, sem exposição de dados pessoais. Os registros foram tratados com sigilo e responsabilidade. Todo o processo seguiu os princípios éticos da pesquisa educacional.

O grupo também se comprometeu a respeitar qualquer manifestação de discordância dos participantes em relação ao conteúdo do formulário, permitindo que trechos fossem omitidos da

análise caso o entrevistado assim desejasse. Os dados foram armazenados em ambiente seguro e acessível apenas aos membros do grupo, reforçando o compromisso com a privacidade e a integridade das informações coletadas.

8. Análise das entrevistas

Após a transcrição, as respostas foram lidas cuidadosamente por toda a equipe, em reuniões dedicadas à interpretação dos dados. Esse processo coletivo permitiu uma escuta mais sensível e plural das experiências relatadas pelos participantes.

Identificaram-se padrões, repetições e temas recorrentes nas falas dos participantes, como dificuldades no atendimento, sugestões de novos serviços e percepções sobre os canais digitais. A análise foi conduzida de forma indutiva, ou seja, as categorias emergiram diretamente dos dados, sem imposição prévia de conceitos.

8.1. Construção das categorias

As categorias foram definidas com base nos temas mais mencionados nas entrevistas, como atendimento lento, falta de acessibilidade, baixa visibilidade dos canais digitais e ausência de capacitação profissional. Esses tópicos surgiram com frequência nas respostas dos participantes, revelando padrões significativos de insatisfação e sugestões de melhoria.

Houve consenso do grupo sobre os critérios de agrupamento e nomeação das categorias. A equipe se reuniu para discutir os dados coletados e, por meio de diálogo colaborativo, estabeleceu os eixos temáticos que melhor representavam os relatos dos usuários. Essa etapa foi fundamental para garantir coerência e representatividade na análise.

O processo foi indutivo: as categorias emergiram diretamente dos dados coletados, sem imposição prévia de conceitos teóricos. A equipe optou por uma abordagem aberta, permitindo que os próprios relatos dos participantes orientassem a construção das categorias analíticas. Essa metodologia reforça o caráter participativo e empírico do diagnóstico.

8.2. Categorias principais identificadas

As categorias principais identificadas foram: Baixa visibilidade dos canais digitais, má qualidade do atendimento, falta de acessibilidade do local e falta de capacitação profissional. Cada uma delas foi ilustrada com trechos representativos das falas dos entrevistados, mantendo o anonimato e respeitando os princípios éticos da pesquisa.

8.3. Uso das categorias

As categorias serviram de base para a sistematização dos resultados, permitindo uma organização clara e objetiva dos dados coletados. Essa estrutura facilitou a identificação dos principais problemas enfrentados pelos usuários e das sugestões mais recorrentes para melhoria dos serviços.

Facilitou-se a comparação entre os relatos e a elaboração de propostas de intervenção, uma vez que os temas foram agrupados de forma lógica e coerente. A categorização permitiu observar padrões de insatisfação, como o atendimento lento, a falta de acessibilidade e a baixa visibilidade dos canais digitais, além de destacar sugestões práticas como capacitação dos servidores e ampliação da comunicação digital.

Cada categoria foi ilustrada com trechos representativos das falas dos entrevistados, mantendo o anonimato e respeitando os princípios éticos da pesquisa. Esses trechos foram selecionados por sua clareza e relevância, servindo como evidências diretas das experiências vivenciadas pelos usuários do programa Na Hora.

9. Definição dos principais problemas

A **falta de acessibilidade** foi apontada como um dos principais problemas do Programa Na Hora, especialmente em relação ao atendimento de pessoas surdas. A ausência de recursos adequados compromete a equidade e gera exclusão social. Isso evidencia a urgência de soluções que garantam um serviço público inclusivo e acessível para todos os cidadãos.

Outro desafio identificado foi a **má qualidade no atendimento** e a **falta de capacitação dos servidores**. Usuários relataram insegurança nas informações recebidas e apontaram o

despreparo de atendentes como fator que compromete a credibilidade do serviço. Isso afeta a confiança da população e dificulta a resolução de demandas. A capacitação profissional é essencial para garantir um atendimento mais eficiente e humanizado.

A **baixa visibilidade dos canais digitais** do Programa Na Hora é um obstáculo que contribui para a sobrecarga no atendimento presencial e o aumento das filas. Muitos usuários desconhecem as ferramentas online disponíveis, o que limita seu uso. Priorizar a divulgação e o incentivo ao uso desses canais pode agilizar o atendimento, reduzir o fluxo nos postos e tornar o serviço mais eficiente. Investir em comunicação digital e inclusão tecnológica é essencial para modernizar e ampliar a efetividade do serviço público.

10. Proposição de soluções

10.1. Falta de acessibilidade e inclusão

10.1.1. Solução

Como forma de enfrentar a falta de acessibilidade e inclusão no "Na Hora", propõe-se o desenvolvimento de conteúdos informativos acessíveis, elaborados em linguagem simples e objetiva, que facilitem a compreensão por parte de todos os públicos. Esses materiais devem conter recursos visuais que ajudem na assimilação das informações, como ilustrações e infográficos, além da produção de vídeos com legendas e interpretação em Libras, garantindo o acesso de pessoas surdas. A iniciativa deve considerar, ainda, a participação de pessoas com deficiência no processo de construção e validação desses conteúdos, assegurando que as soluções estejam, de fato, alinhadas às suas necessidades.

10.1.2. Justificativa

A justificativa para essa solução baseia-se na necessidade de promover a equidade no acesso às informações e serviços públicos oferecidos pelo "Na Hora". Grande parte da população com deficiência, especialmente pessoas surdas, enfrenta barreiras comunicacionais que

comprometem sua autonomia e participação cidadã. A ausência de materiais acessíveis, com linguagem simples e recursos visuais, dificulta a compreensão dos procedimentos e limita o uso pleno dos serviços. A solução é viável com o uso de redes sociais e ferramentas digitais acessíveis, que permitem ampliar o alcance e facilitar o acesso aos conteúdos informativos. Além disso, essa iniciativa tem alto impacto social por promover o direito à informação e garantir um atendimento mais equitativo e inclusivo. Ao desenvolver conteúdos informativos inclusivos, assegura-se não apenas o cumprimento dos princípios legais de acessibilidade e direitos humanos, mas também o fortalecimento de uma gestão pública mais democrática, empática e centrada no cidadão. Essa abordagem contribui para a construção de um ambiente mais acolhedor, acessível e justo para todos.

10.2. Má qualidade do atendimento e falta de capacitação profissional

10.2.1. Solução

Propõe-se a implementação de um programa de capacitação contínua para os servidores do Na Hora, com ênfase no atendimento humanizado, inclusão e comunicação clara. Essa capacitação visa aprimorar as habilidades profissionais, sensibilizando os colaboradores para as necessidades diversas dos usuários e promovendo um ambiente mais acolhedor e eficiente. Com profissionais melhor preparados, o atendimento se torna mais respeitoso, acessível e capaz de resolver as demandas de forma eficaz, contribuindo para a satisfação do cidadão e a melhoria da imagem do serviço público.

10.2.2. Justificativa

Embora dependa de decisão institucional, a capacitação contínua para os servidores do Na Hora tem alto impacto na melhoria da confiança dos usuários e na padronização da qualidade do atendimento. Investir no desenvolvimento das habilidades dos profissionais, com foco em atendimento humanizado, inclusão e comunicação clara, é uma ação estratégica que valoriza os colaboradores e promove um serviço público mais eficiente e acolhedor. Essa iniciativa contribui

para criar um ambiente onde as demandas dos cidadãos são atendidas com respeito e clareza, elevando a satisfação dos usuários e fortalecendo a imagem da gestão pública.

10.3. Baixa visibilidade dos canais digitais

10.3.1. Solução

Para enfrentar a baixa visibilidade dos canais digitais do Na Hora, propõe-se o fortalecimento da comunicação digital por meio da criação e manutenção de um perfil informativo, denominado “NaHora com HBC”. Esse perfil deve contar com postagens regulares que utilizem uma linguagem acessível e clara, facilitando o entendimento do público. Além disso, é fundamental divulgar constantemente os serviços e procedimentos oferecidos, garantindo que mais pessoas conheçam e utilizem as plataformas digitais disponíveis, ampliando o alcance e a efetividade do atendimento público.

10.3.2. Justificativa

A baixa visibilidade dos canais digitais compromete o acesso da população às informações e serviços oferecidos pelo Na Hora, limitando a sua efetividade e alcance. O fortalecimento da comunicação digital por meio de um perfil informativo com postagens regulares e linguagem acessível é fundamental para ampliar o conhecimento público sobre os serviços disponíveis. Essa estratégia permite aproximar o cidadão do serviço público, facilitando o acesso e estimulando o uso das ferramentas digitais. Além disso, uma comunicação consistente e clara contribui para a transparência, fortalece a imagem institucional e promove maior engajamento da comunidade, resultando em um atendimento mais eficiente e inclusivo. A ação é de baixa complexidade, pode ser realizada com poucos recursos e tem grande impacto na orientação do público, promovendo o uso consciente dos canais digitais e diminuindo a sobrecarga no atendimento presencial.

11. Validação das soluções com a comunidade

Para **validar as propostas**, foi aplicado um formulário com perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha a 15 usuários do Programa Na Hora. O diálogo com a comunidade avaliou clareza, viabilidade, aceitação e impacto das soluções. Os resultados foram positivos: **85% dos participantes consideraram a proposta útil e viável**, destacando a importância de ampliar e tornar acessíveis os canais digitais, reforçando a necessidade de melhorias que atendam às demandas dos usuários.

As principais sugestões dos usuários incluíram usar linguagem mais clara e objetiva para facilitar o entendimento; diversificar os formatos de conteúdo, como textos, vídeos e imagens, para atender melhor às diferentes preferências; e aumentar a frequência das postagens informativas, garantindo comunicação mais constante e eficaz com a comunidade.

Foram feitos ajustes importantes na estrutura visual do perfil, tornando-o mais atraente e organizado. A linguagem foi adequada para garantir clareza e acessibilidade, e os conteúdos foram reorganizados para facilitar o acesso à informação. Entre os desafios, destacam-se o baixo engajamento inicial e o alcance limitado da pesquisa, que exigiram estratégias para ampliar a participação. Mesmo assim, a escuta ativa foi fundamental para adaptar a solução às necessidades reais da comunidade, promovendo maior efetividade e impacto social.

12. Resultados finais após validação

Após a verificação através de um formulário do Google, é possível concluir que as propostas do grupo foram bem recebidas pela comunidade, e tiveram muitas adaptações propostas pela comunidade tanto ao Na Hora quanto às propostas originais do grupo, em suma a validação das nossas propostas foram bem positivas.

13. Percepções dos estudantes sobre o processo

O trabalho gerou aprendizado significativo ao aplicar a teoria em um contexto real, destacando a importância da empatia, ética e participação cidadã. A experiência fortaleceu habilidades como organização, comunicação e trabalho em equipe. Apesar de desafios como

recusas e limitações de tempo, a atividade atendeu às expectativas da extensão e reforçou o compromisso com uma atuação mais sensível, inclusiva e transformadora.

A atividade proporcionou aprendizado prático, aplicando conteúdos da disciplina e mostrando como políticas públicas podem ser aprimoradas pela participação comunitária. O trabalho em equipe, com protagonismo estudantil, e o uso de ferramentas digitais fortaleceram a organização e a colaboração do grupo.

O projeto atendeu às expectativas ao aplicar conhecimentos teóricos na prática e aproximar o grupo da realidade dos serviços públicos. Apesar de desafios como recusas, baixo engajamento e falta de recursos, a experiência trouxe aprendizados sobre escuta ativa, trabalho em equipe e compreensão das demandas sociais. Reforçou, ainda, o papel da universidade na construção de soluções humanas e eficazes para a gestão pública.

A disciplina de Atividade de Extensão foi avaliada como fundamental para a formação cidadã, ao promover o desenvolvimento de competências como empatia, responsabilidade social e comunicação pública, aproximando os estudantes da realidade e dos desafios da gestão pública.

14. Conclusão

O projeto NaHora com HBC realizou um diagnóstico participativo que evidenciou fragilidades no atendimento do Programa Na Hora, especialmente em acessibilidade, comunicação e eficiência. A partir da escuta ativa da comunidade, foram propostas soluções viáveis e alinhadas aos princípios da gestão pública democrática, ampliando o acesso à informação e promovendo a inclusão digital.

A iniciativa gerou impacto social relevante, ao humanizar os serviços públicos e priorizar a experiência do usuário. Também fortaleceu a formação cidadã dos estudantes, ao desenvolver empatia, responsabilidade social e habilidades profissionais como análise crítica, comunicação e trabalho em equipe. Mesmo com recursos limitados, o projeto demonstrou o potencial transformador da extensão universitária, deixando como legado a valorização da participação social e o fortalecimento da cidadania digital.

Referências

ATIVIDADE DE EXTENSÃO. **Relatório de Validação das Soluções do Projeto NaHora com HBC.** 2025. 2 p. Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/1wtA-Fb9BeIoiRDWn4rgXl-4e4ZTzgSxZppfmDOvCHZ8/edit?tab=t.0>. Acesso em: 21 jul. 2025.

SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO IMEDIATO AO CIDADÃO (Governo do Distrito Federal). **NaHora**. Disponível em: <https://www.nahora.df.gov.br/>. Acesso em: 09 de julho de 2025.

Anexos

ANEXO A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Formulário de Identificação	
1) Qual é o seu nome? (Opcional)	
2) Qual é a sua faixa etária? ☐ Menor de 18 anos ☐ Entre 18 a 24 anos ☐ Entre 25 a 34 anos ☐ Entre 35 anos a 49 anos ☐ Entre 50 a 59 anos ☐ 60 ou mais anos ☐ Prefiro não dizer	3) Qual sexo que você identifica? ☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Não prefiro dizer
4) Qual região administrativa você mora? Se não no Distrito Federal especifique:	
5) Qual é a sua escolaridade?	
☐ Fundamental completo ☐ Fundamental cursando ☐ Fundamental incompleto ☐ Ensino Médio completo ☐ Ensino Médio cursando ☐ Ensino Médio incompleto	☐ Superior completo ☐ Superior cursando ☐ Superior incompleto ☐ Mestrado ☐ Doutorado ☐ Especialista

Questionário dos Serviços Oferecidos pelo Programa Na Hora
1) Você já usou algum serviço do Na Hora? _____
2) Qual serviço você mais procura do Na Hora? _____
3) O atendimento foi rápido ou lento? Quanto tempo em média você espera para ser atendido no Na Hora? _____
4) O problema que você foi resolver foi solucionado no Na Hora? Como avaliaria? ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim
5) Já teve alguma experiência negativa com o Na Hora? _____
6) Você já usou algum serviço on-line do Na Hora? Como foi a sua experiência? _____
7) Você já usou algum serviço de acessibilidade do Na Hora? Tem alguma observação? _____
8) Você voltaria ao Na Hora se precisasse? _____
9) Teria alguma sugestão de um novo serviço no Na Hora? _____
10) Você se identifica com alguma parte do conteúdo ou não concorda com algum trecho do Formulário? Especifique abaixo: _____
Agradecer a participação e encerrar a entrevista

ANEXO B - FORMULÁRIO DE VALIDAÇÃO

Formulário de Identificação
1) Qual é o seu nome (Opcional)? _____

Questionário de Validação sobre o Projeto Na Hora com HBC
1) Você autoriza que suas respostas sejam utilizadas no relatório de validação das soluções propostas pelo grupo? ☐ Sim ☐ Não
2) Essa proposta faz sentido para você? _____
3) O que você acha que poderia ser feito de forma diferente? _____
4) Essa ação ajudaria a resolver o problema identificado nos serviços do Na Hora? _____
5) Que melhorias você sugeriria? _____
6) Em que medida este formulário contribuiu para você entender e se envolver com o tema da inclusão e da digitalização nos serviços públicos do Na Hora? ☐ Nada ☐ Pouco ☐ Parcialmente ☐ Bastante ☐ Totalmente
Agradecer a participação e encerrar a entrevista

ANEXO C - PLANILHA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS NA HORA

[Planilha de Avaliação dos Serviços Na Hora \(respostas\)](#)

ANEXO D - PASTA COMPARTILHADA DO GOOGLE DRIVE

[Pasta Compartilhada do Google Drive](#)

ANEXO E - PERFIL DO INSTAGRAM DO NAHORA COM HBC

[Perfil do Instagram do NaHora com HBC](#)