



METODOLOGIA, MÉTRICAS E COLETA DE DADOS

1. OBJETIVO

O presente documento tem por finalidade descrever a metodologia para a avaliação, priorização e otimização dos serviços públicos disponibilizados no portal **ES.GOV**. O foco central reside no aprimoramento da experiência do cidadão, na redução de reclamações e retrabalhos administrativos, bem como no aumento da eficiência dos serviços digitais.

2. DA METODOLOGIA DE GESTÃO E PRIORIZAÇÃO

A governança dos serviços digitais fundamenta-se em um **Ciclo Contínuo de Melhoria**, estruturado para transformar dados brutos de avaliação em ações estratégicas de modernização. O processo observa as seguintes etapas sucessivas:

1. **Coleta de Dados:** Levantamento de informações de avaliação e uso.
2. **Cálculo de Score:** Processamento dos indicadores para definição de peso.
3. **Geração de Ranking:** Ordenação de serviços conforme necessidade de intervenção.
4. **Definição de Backlog:** Planejamento das melhorias prioritárias.
5. **Implementação:** Execução dos ajustes de interface e fluxo.
6. **Remediação:** Nova aferição para validação da eficácia das melhorias.





3. DA ARQUITETURA DE BUSCA E NAVEGABILIDADE

Para garantir que o cidadão localize informações e serviços de forma eficiente e intuitiva, o portal oferece múltiplos canais de entrada:

- **Assistente Virtual (LIA):** Busca por meio de linguagem natural e interação conversacional (voz ou texto).
- **Busca por Filtros:** Navegação estruturada por categoria (saúde, educação, etc.) ou órgão/secretaria vinculada.
- **Busca por Palavra-Chave:** Campo de busca direta (lupa) para localização objetiva de serviços.
- **Navegação Personalizada (Minha Área):** Seção logada que destaca os serviços mais utilizados e personalizados com base no comportamento do usuário.

4. DOS INDICADORES E MÉTRICAS DE DESEMPENHO

A avaliação da facilidade de localização e da qualidade dos serviços é realizada por meio de um score composto, fundamentado em quatro dimensões essenciais:

- **Satisfação do Usuário:** Média das notas da carta de serviço e NPS. Quanto menor a nota, maior a prioridade de intervenção.
- **Volume de Uso:** Quantidade de acessos ou solicitações mensais. Quanto mais usado, maior o impacto e a prioridade.
- **Feedback Negativo:** Percentual de avaliações ruins (notas 1 e 2) e volume de reclamações abertas.
- **Criticidade do Serviço:** Classificação conforme o impacto social, priorizando áreas como saúde, segurança e benefícios sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção desta metodologia assegura que a modernização do Portal ES.GOV seja orientada por dados de experiência real do usuário. A utilização de feedback qualitativo (comentários e palavras-chave frequentes) complementa a análise técnica para a identificação precisa de problemas de usabilidade.

Claudio Paiva Campos

Gerente de Processos e Projetos

Gerência de Processos e Projetos - GPP