

# CONECTA CIDADÃO

TODOS OS SERVIÇOS EM UM SÓ LUGAR



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Gestão  
e Recursos Humanos



# Equipe ECP

[ecp@seger.es.gov.br](mailto:ecp@seger.es.gov.br)



Pablo Sandin - coordenador



Laura Medeiros



Davi Salgueiro



Werllison Miranda

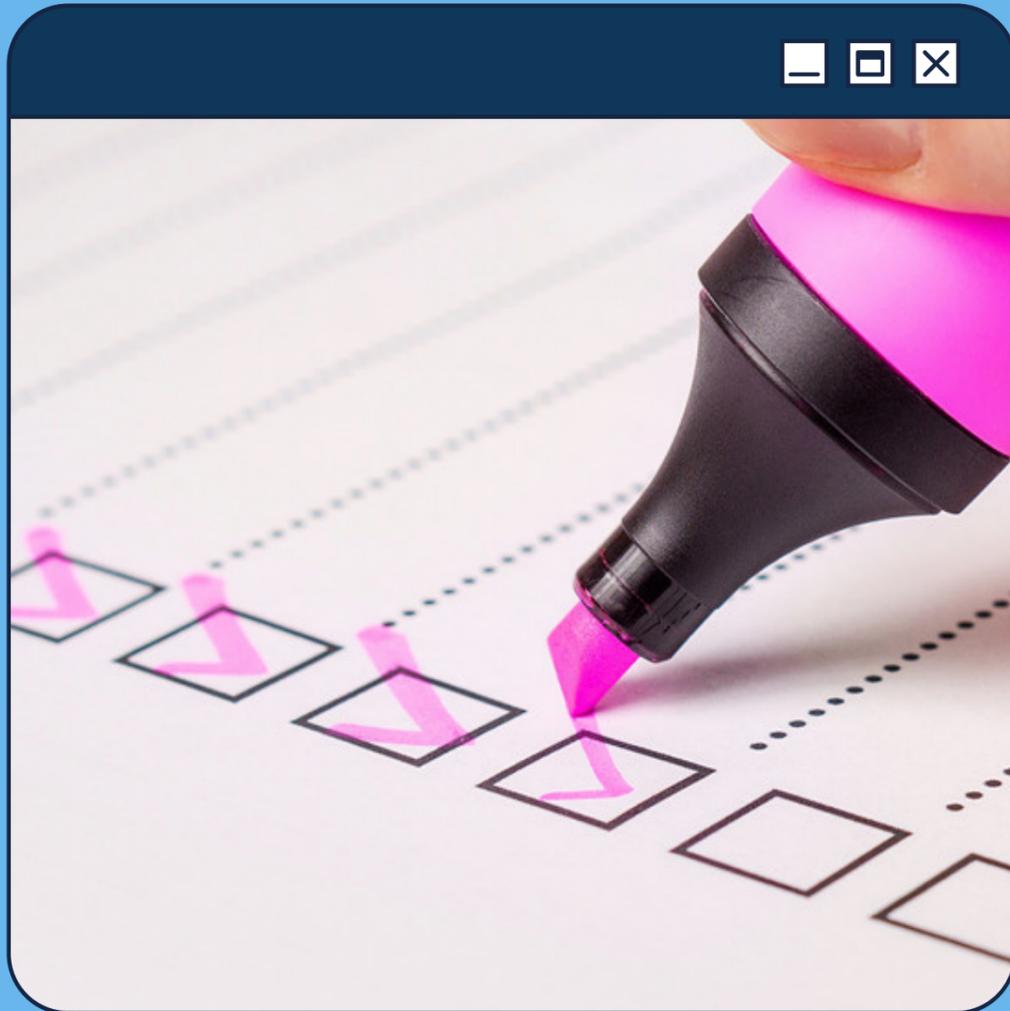


Maria Augusta Raspante



Leonardo Daher

# Agenda



Contexto

Definição

Funcionalidades

Vantagens

Responsabilidades

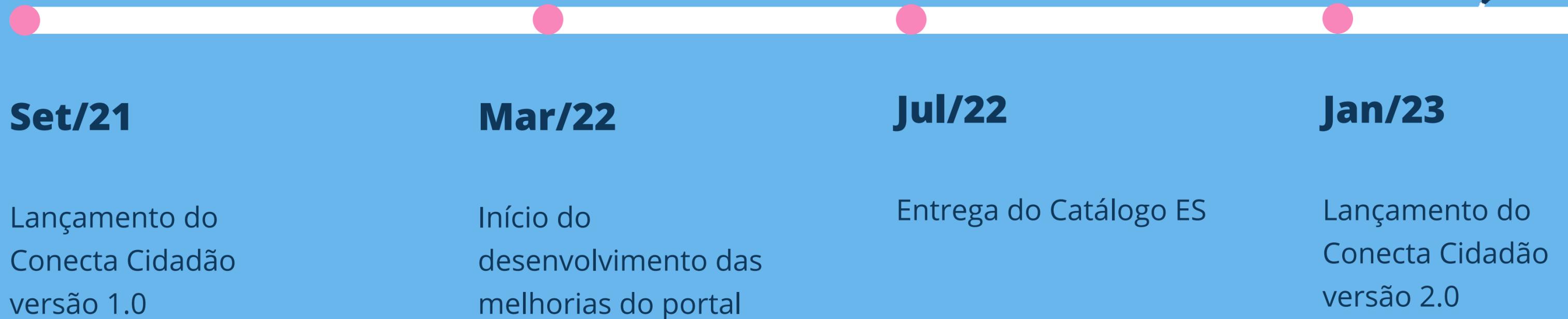
Próximos Passos

# Realização



CONTEXTO

# Linha do Tempo



CONTEXTO

# Lemas do Desenvolvimento

1

## **Experiência do Cidadão**

Melhorar a experiência do cidadão ao procurar informações e acessar os serviços públicos capixabas

2

## **Experiência do Servidor**

Melhorar a rotina de trabalho dos servidores responsáveis por gerir as informações da plataforma

3

## **Universalidade**

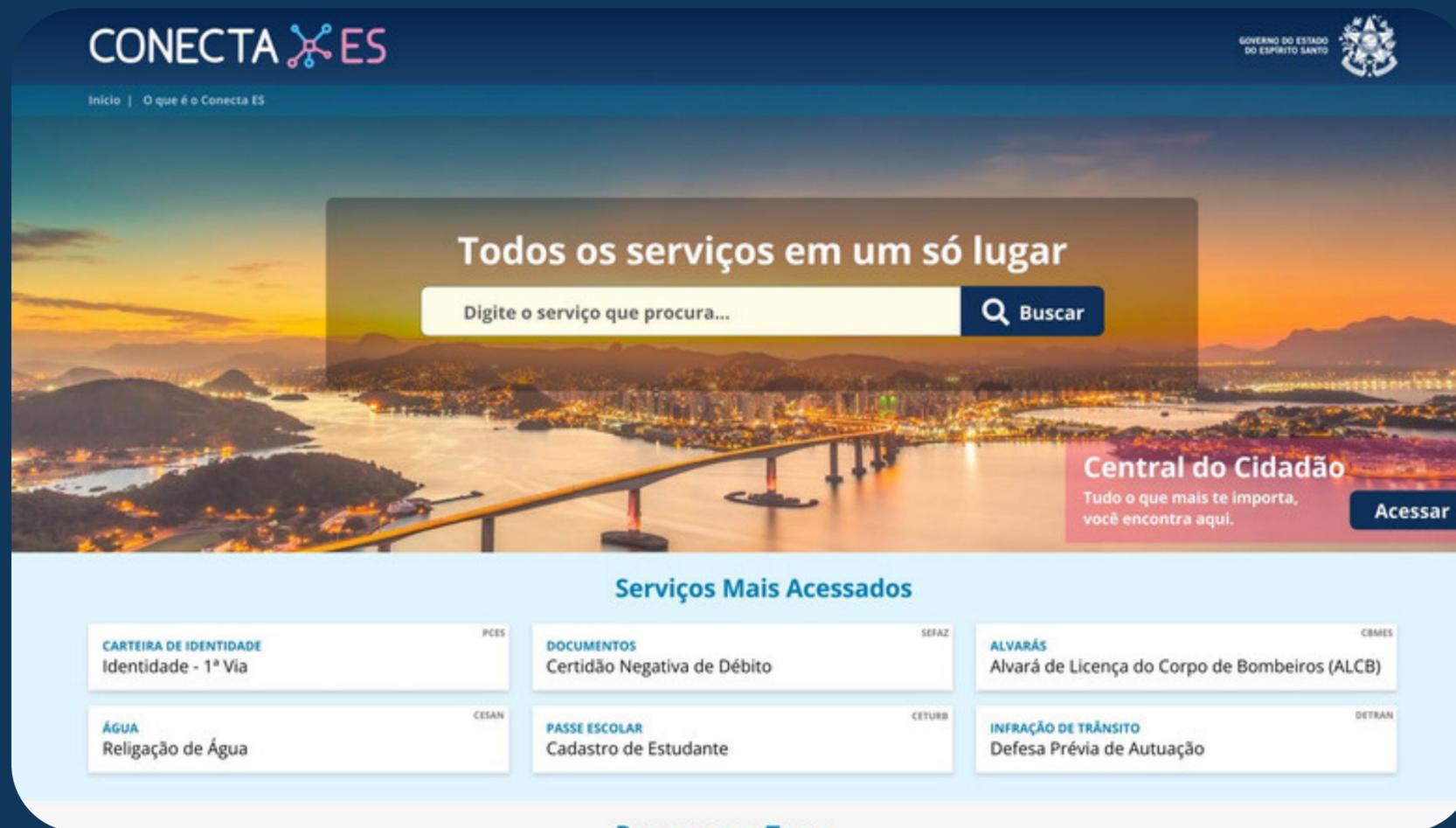
Concepção de um sistema que possa ser utilizado por todas as instituições do Governo do ES que prestem serviços à população

# O que é um serviço?



Conjunto de atividades que objetivam satisfazer uma **necessidade solicitada** por uma **pessoa (física ou jurídica)** de forma **personalizada**.

**O serviço deve ser pensado de ponta-a-ponta, como um todo.**



# Definição



É o portal que concentra informações de todos os serviços oferecidos pelos órgãos do Governo do Estado do Espírito Santo, tornando mais fácil o seu acesso pela população capixaba.



Qual a diferença entre o Conecta antigo e o novo?





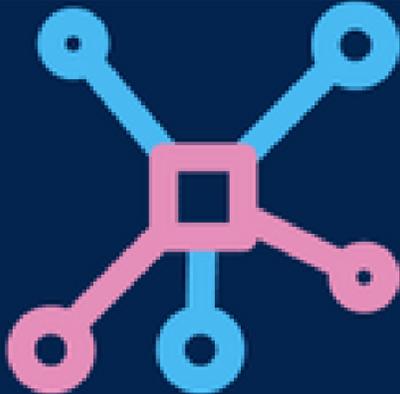
# **FUNCIONALIDADES**

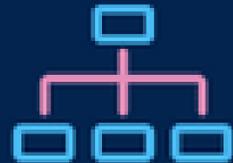
O QUE SERÁ OFERECIDO DE NOVO?



FUNCIONALIDADES

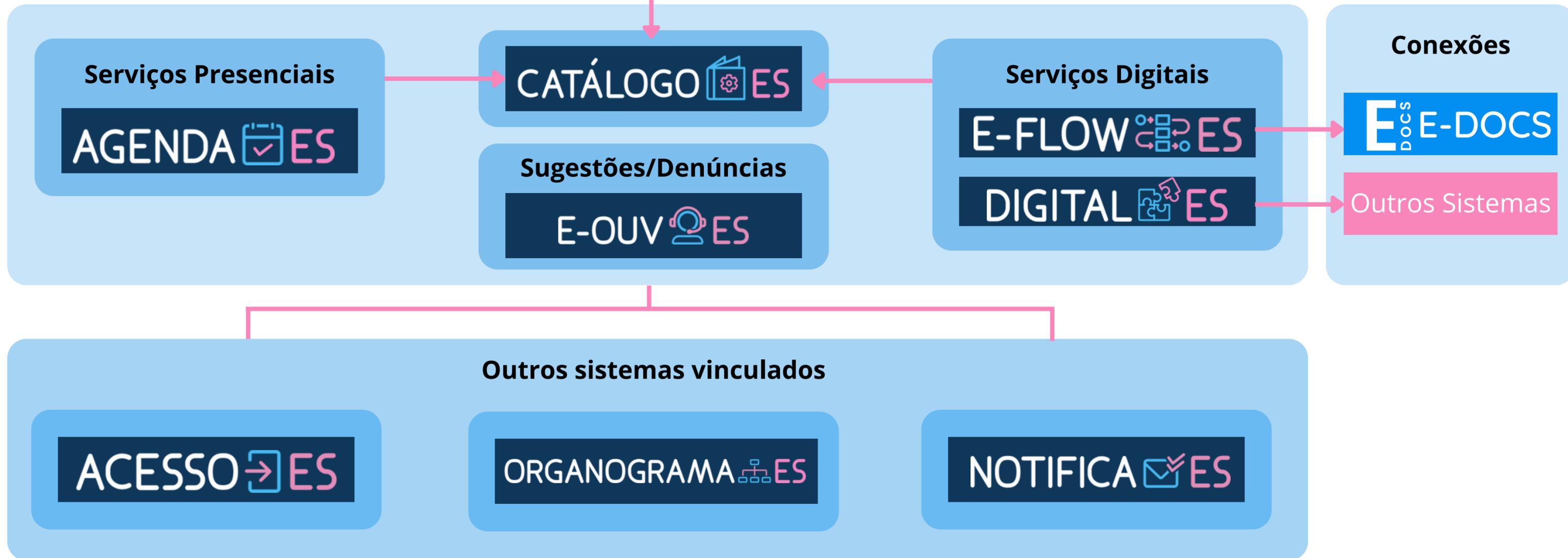
# Estrutura do Portal

**CONECTA**  **ES**

A plataforma de serviços digitais do Estado do Espírito Santo

# CONECTA CIDADÃO



FUNCIONALIDADES

# Cidadão

1



**Consulta as informações de um serviço**

2



**Agendamento de serviços**

3



**Envio de documentos para abertura de um pedido**

4



**Realização de serviços de maneira digital**

5



**Visualização de informações personalizadas sobre o cidadão**

6



**Envio de notificações sobre os serviços agendados e solicitados**

7



**Realização de denúncias e sugestões de serviços**

8



**Acompanhamento de pedidos**

1



**Cadastramento e atualização das informações de um serviço**

2



**Criação de agendas para os serviços com atendimento presencial**

3



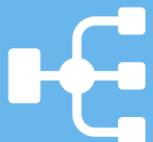
**Gerenciamento da capacidade de atendimento presencial**

4



**Criação de formulários para envio de documentos**

5



**Automatização do recebimento de documentos**

6



**Prestação de serviços digitais dentro da própria plataforma**

7



**Gerenciamento das denúncias recebidas**

FUNCIONALIDADES

# Servidor

# VANTAGENS

POR QUE USAR O NOVO CONECTA?





VANTAGENS

## Visão do Cidadão

- ✓ Acesso facilitado a todos os serviços prestados pelo Estado
- ✓ Agilidade para solicitar atendimentos presenciais
- ✓ Menos esperas em filas
- ✓ Facilidade no envio de documentos para o Estado
- ✓ Comodidade na realização de serviços digitais
- ✓ Facilidade em solicitar atendimento da ouvidoria
- ✓ Personalização do atendimento

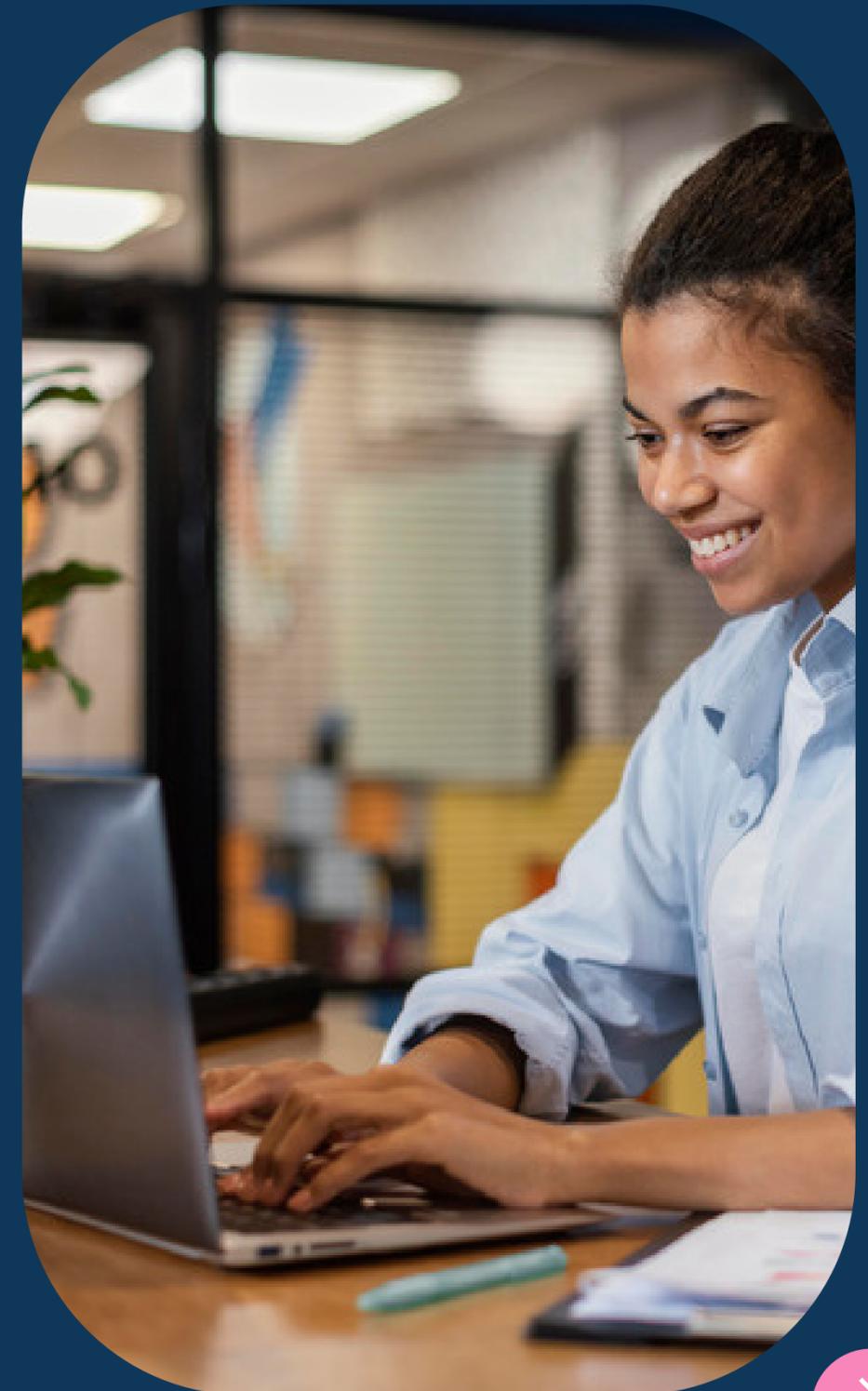




VANTAGENS

## Visão do Servidor

- ✓ Facilidade no cadastramento/atualização dos serviços
- ✓ Agilidade na gestão do atendimento presencial
- ✓ Menos problemas no recebimento de documentos
- ✓ Facilidade na implementação de melhorias
- ✓ Comodidade na gestão dos serviços prestados pela instituição
- ✓ Otimização dos processos de prestação de serviços





VANTAGENS

## Visão de Governo

- ✓ Cumprimento do projeto de Governo Digital
- ✓ Modernização dos sistemas públicos
- ✓ Aumento da satisfação do cidadão capixaba
- ✓ Ampliação da oferta de serviços digitais
- ✓ Aproximação à população e as suas necessidades



Como minha instituição usa o novo Conecta???





# RESPONSABILIDADES

QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DE CADA UM NA GESTÃO DO NOVO CONECTA?



**As responsabilidades a seguir listadas dizem respeito ao**

CATÁLOGO  ES

## RESPONSABILIDADES

# Antes

Portaria SEGER-SECONT nº 45-R, de 09/2020

### **Escritórios Central de Processos**

Coordenação de todas as ações relacionadas ao Portal a nível de Governo

### **Escritórios Locais de Processo e Inovação**

Coordenação de todas as ações relacionadas ao Portal a nível do órgão

### **Cadastrador**

Pessoa responsável por inserir as informações sobre o serviço no Portal

# Quem é o(a) dono(a) do serviço?



Pessoa responsável por **gerenciar** o fornecimento de um serviço. Dessa forma, cabe à ela **conhecer a sua forma de prestação**, bem como **reunir e disponibilizar** informações em plataformas governamentais para que o cidadão tenha acesso a tal serviço. Para fins do Conecta Cidadão, essas pessoas serão a **gerência da área na qual este serviço está alocado**

**Realiza a gestão das informações dos serviços sob sua responsabilidade.**

## RESPONSABILIDADES

# Agora

### **Escritórios Central de Processos**

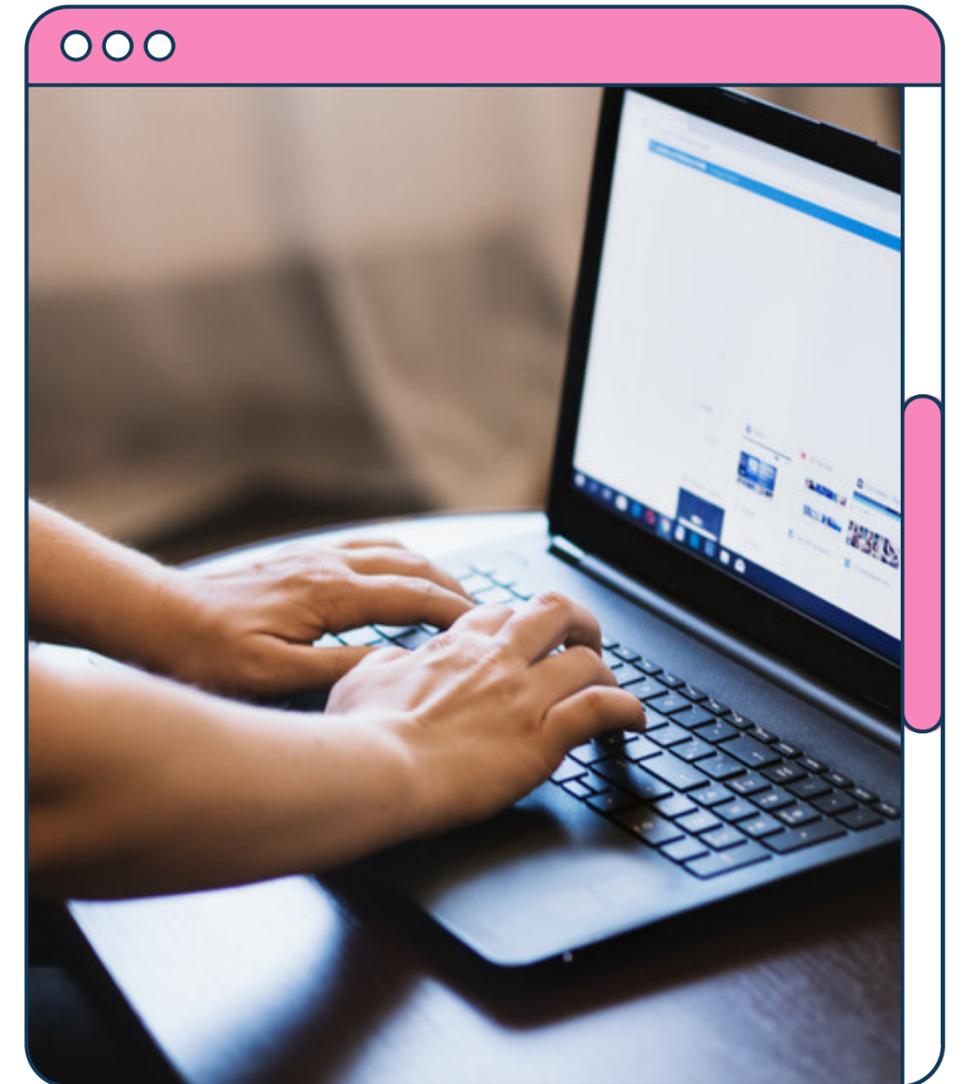
Coordenação de todas as ações relacionadas ao Portal a nível de Governo

### **Escritórios Locais de Processo e Inovação**

Coordenação de todas as ações relacionadas ao Portal a nível do órgão

### **Donos dos Serviços**

Os donos do serviço serão responsáveis por inserir/atualizar as informações

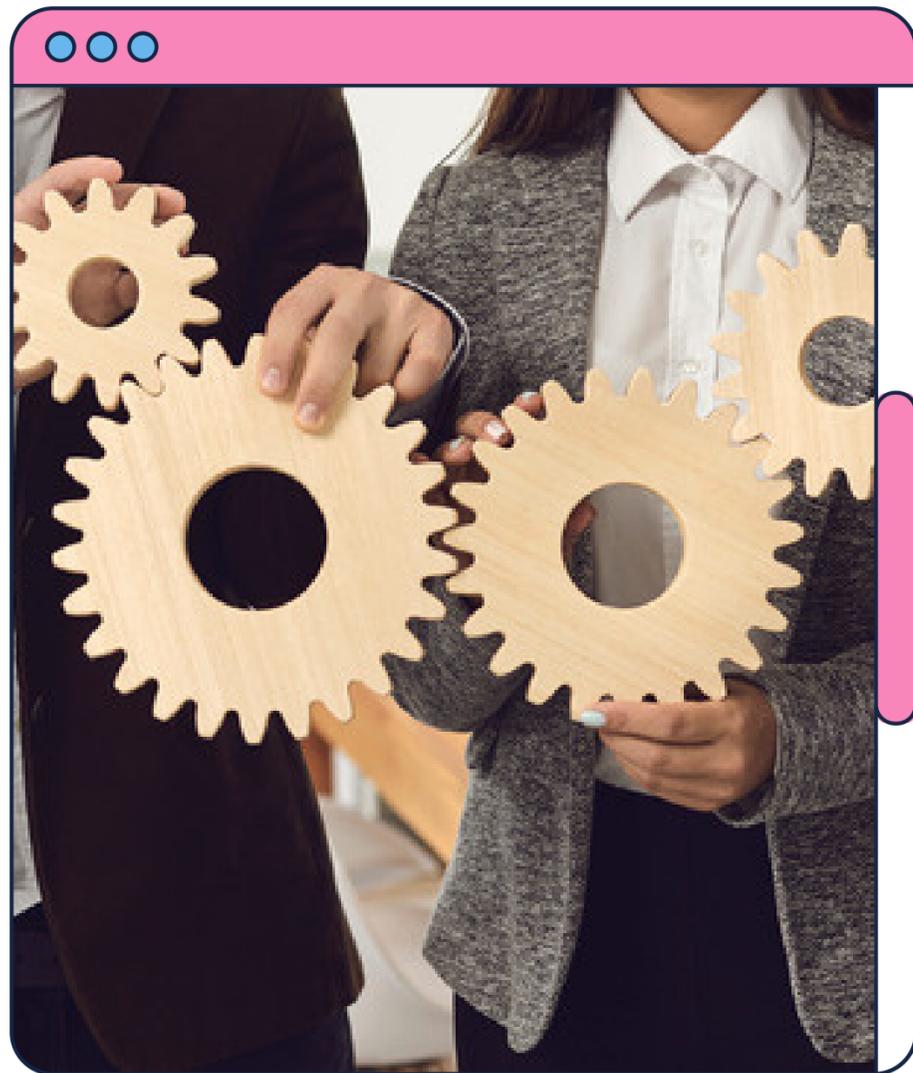


**Como ficam as responsabilidades então?**



## RESPONSABILIDADES

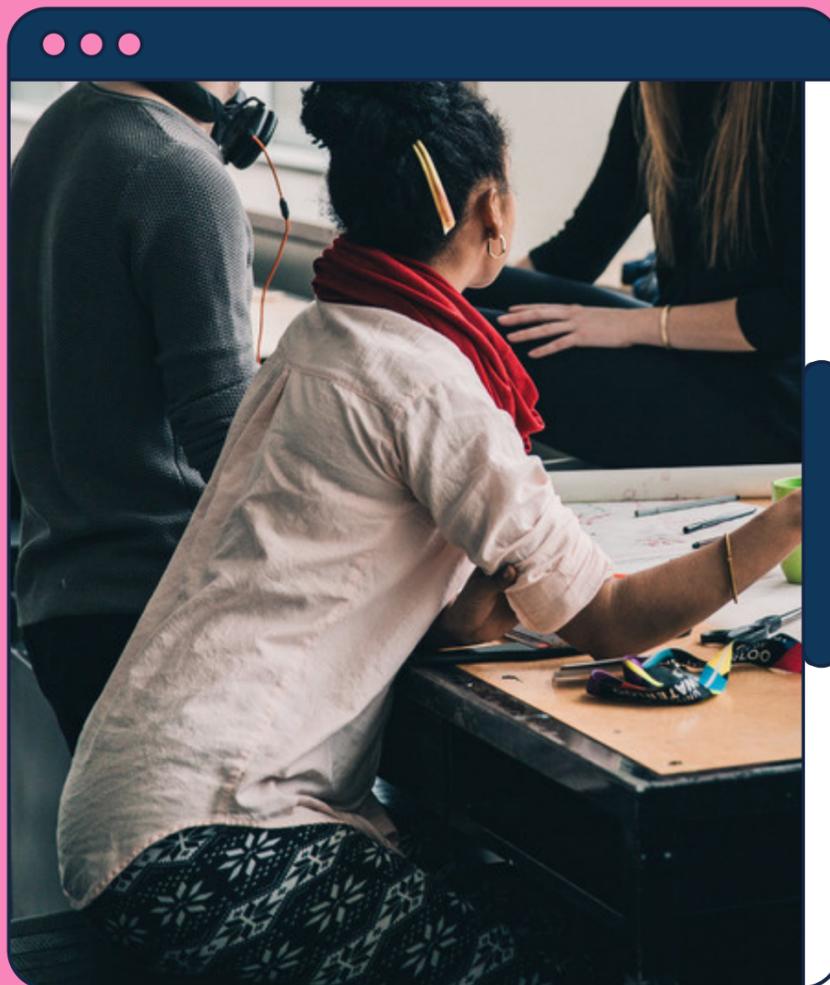
# ECP



- 1 Conceder acesso ao Catálogo ES para os ELPis;
- 2 Elaborar e compartilhar com a rede de ELPis materiais com orientações sobre o uso do Catálogo ES;
- 3 Realizar treinamentos para os ELPis sobre a utilização do Catálogo ES;
- 4 Monitorar o cumprimento das atividades por parte dos ELPis;

## RESPONSABILIDADES

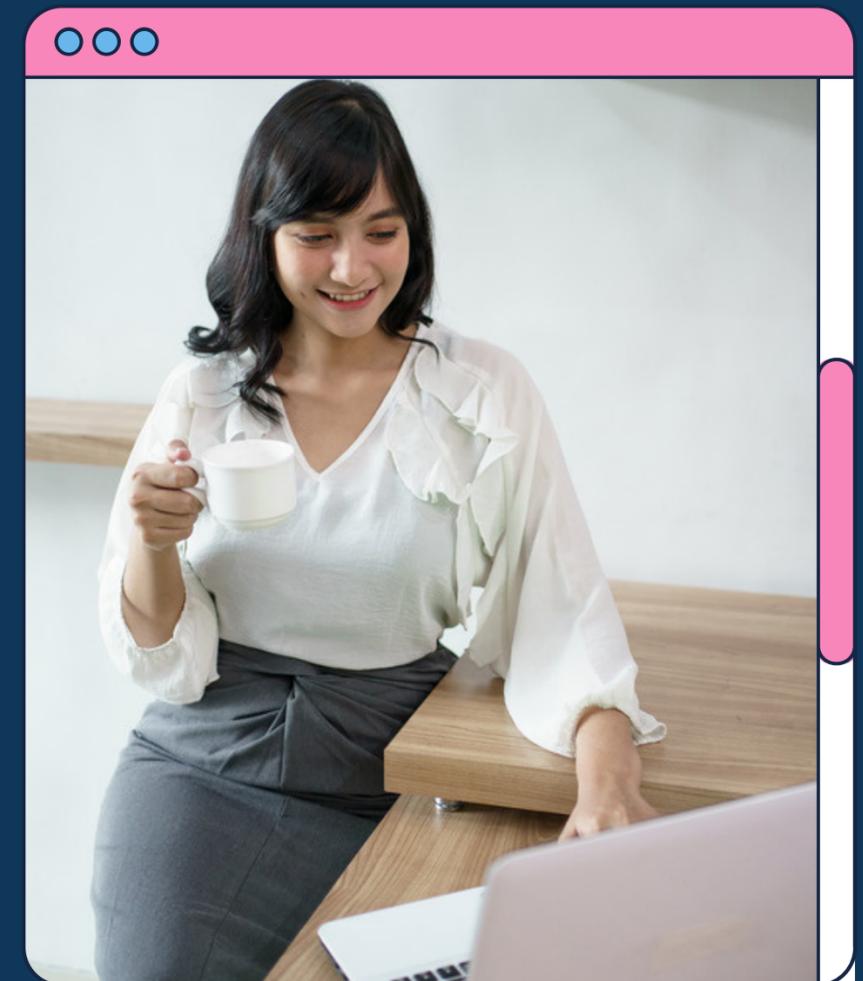
# ELPIS



- 1 Dar acesso ao Catálogo ES para os donos dos serviços e a pessoa por ele indicada;
- 2 Levantar os dados dos donos dos serviços, manter registro com as atualizações e repassar as informações ao ECP;
- 3 Participar de treinamentos e capacitações realizados pelo ECP sobre a utilização do Catálogo ES;
- 4 Realizar treinamentos e capacitações sobre a utilização do Catálogo ES para os donos dos serviços;
- 5 Monitorar e orientar o cumprimento das atividades dos donos dos serviços;
- 6 Garantir que os serviços prestados à população estejam cadastrados e atualizados no Conecta Cidadão.

# Donos dos Serviços

- 1 Cadastrar e manter atualizadas as informações sobre os serviços de sua responsabilidade;
- 2 Informar ao ELPI sobre atualizações ou cadastros realizados no Catálogo ES;
- 3 Participar de treinamentos e capacitações relacionados ao sistema, realizados pelo ELPI da sua instituição;
- 4 Seguir as orientações estabelecidas no Manual do Catálogo ES;
- 6 Manter colaboração direta com o ELPI para levantamento e mapeamento dos processos;
- 7 Compartilhar com o ELPI seus dados e meios de contato e informar sobre alterações e atualizações.



# Acesso ao Catálogo ES

1

Coordenação do ELPI

2

Membro do ELPI indicado

3

Dono do Serviço

4

Pessoa indicada pelo dono do serviço

Essa pessoa pode ser um membro do ELPI ou pode continuar sendo o antigo Cadastrador



## RESPONSABILIDADES

# Portaria nº 006-R de 08/2022



### **CADASTRAMENTO**

O prazo para cadastramento dos serviços no Catálogo ES é de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de publicação da Portaria.

### **ATUALIZAÇÃO**

Os serviços disponibilizados na plataforma deverão ser atualizados com periodicidade mínima de 90 (noventa) dias ou sempre que se fizer necessário.



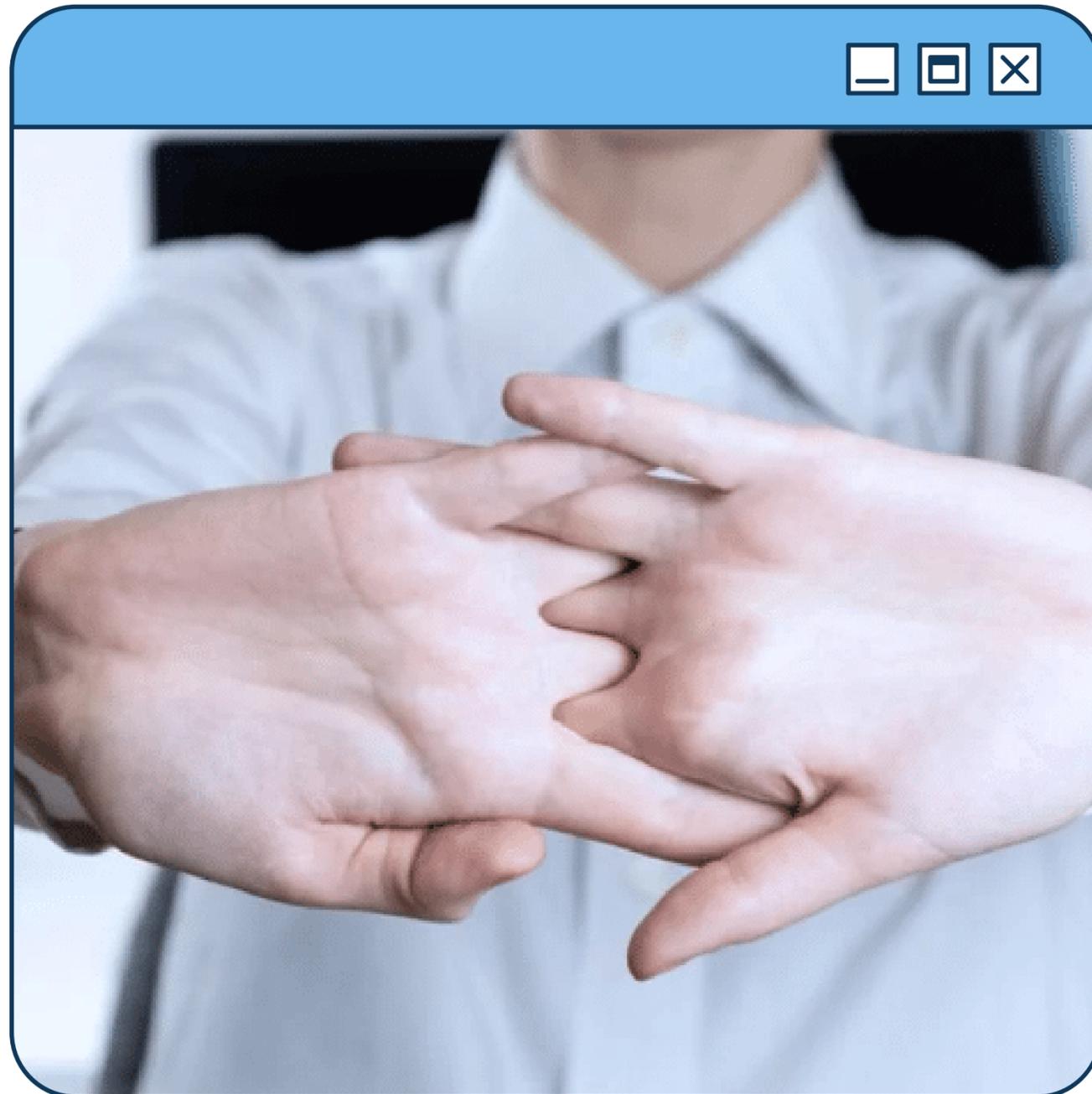
# PRÓXIMOS PASSOS

QUAIS AS ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO CONECTA?



PRÓXIMOS PASSOS

# AÇÕES



1

Inscrever-se no treinamento do Catálogo ES

Coordenador e membro indicado

2

Envio dos dados (**nome completo e CPF**) e **meios de contato** dos **donos dos serviços** prestados pela sua instituição para o ECP;

ELPI

3

**Cadastro** das informações de **TODOS os serviços** prestados pelo seu órgão no novo Catálogo ES.

Dono do Serviço

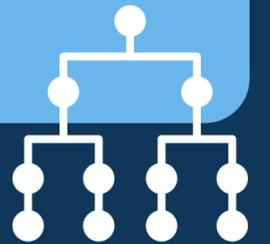
PRÓXIMOS PASSOS

# Impossibilidade de migração

1

## Categorização

O antigo Conecta não trabalhava com categorias para os serviços. Dessa forma, elas eram criadas de maneira não padronizada, dentro do próprio nome do serviço. Isso dificulta a migração automática das informações para o Catálogo ES



2

## Campos para Cadastro

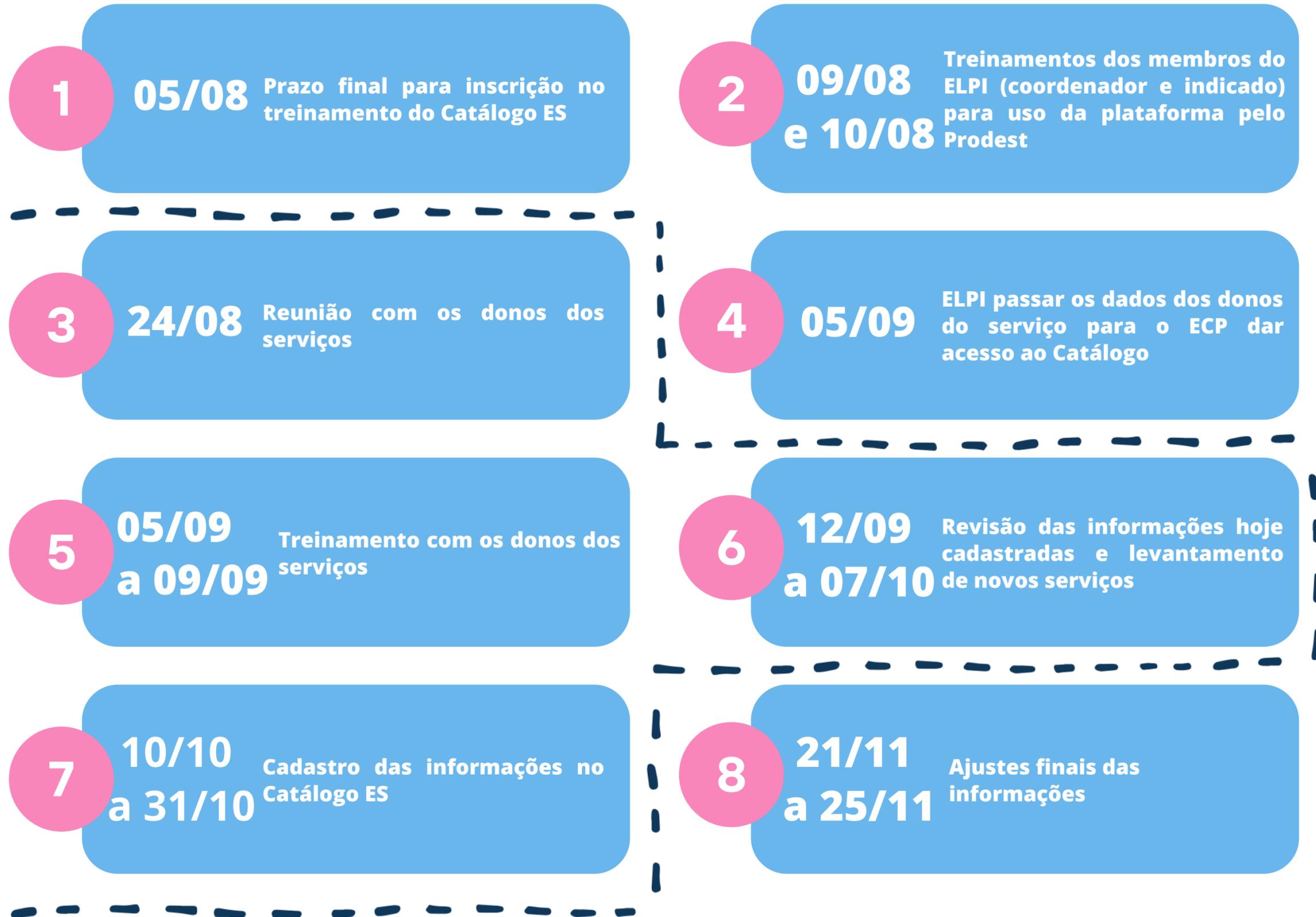
O antigo Conecta entendia cada campo de preenchimento como algo independente. Como no novo Catálogo, as estruturas para preenchimentos são interdependentes e dão mais liberdade para o servidor escolher como trabalhar a informação, a migração dos dados entre as plataformas ficou prejudicada



PRÓXIMOS PASSOS

# Datas

Planejamento do ELPI



PRÓXIMOS PASSOS

# Ajuda ECP

## Serviços Detalhados

Excel com todas as informações dos serviços atualmente cadastrados no Conecta Cidadão

## Donos dos serviços

Apresentação sobre o trabalho para os donos dos serviços

## Manual do Catálogo ES

Manual com instruções para inserção dos serviços no Catálogo ES



PRÓXIMOS PASSOS

# Ajuda Prodest

## Treinamentos

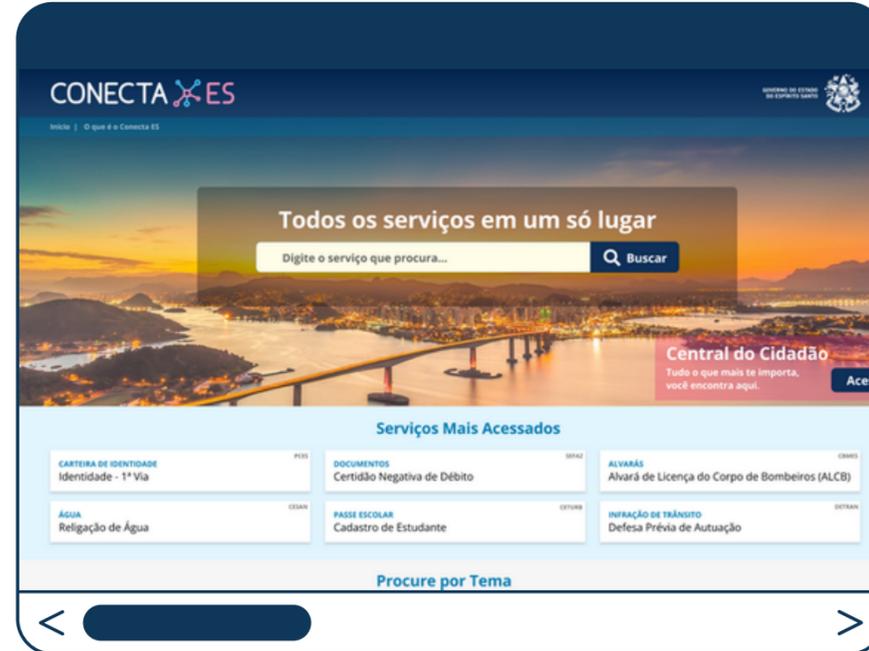
Serão oferecidos treinamentos para o coordenador do ELPI e, caso seja indicado, para outro membro da comissão



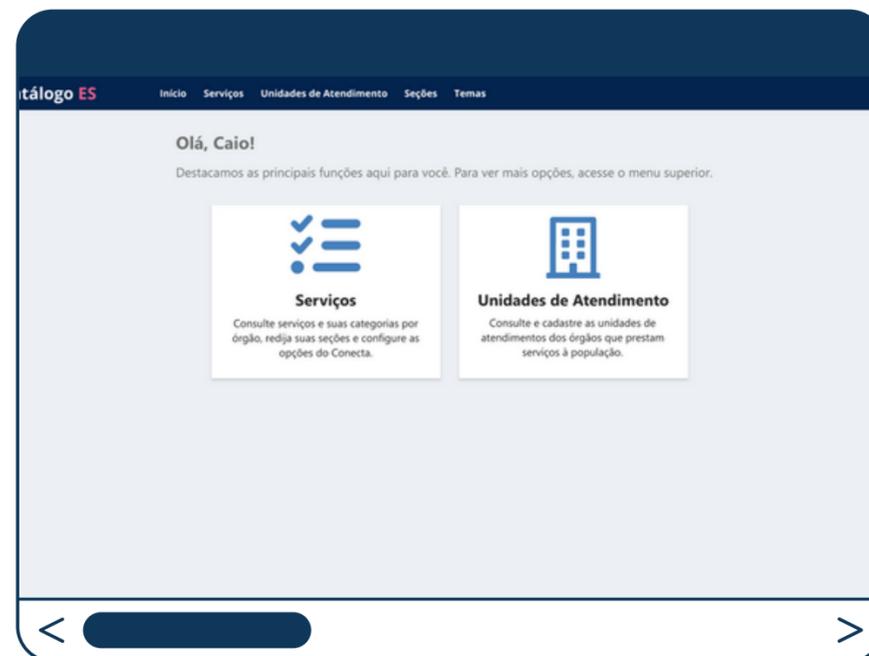
**FICOU ALGUMA DÚVIDA?**



# Protótipos



[Conecta Cidadão](#)



[Catálogo ES](#)



# Obrigado!

Estamos disponíveis para auxiliá-los.  
Entre em contato:



3636-5335/3636-5323/3636-5271



[ecp@seger.es.gov.br](mailto:ecp@seger.es.gov.br)



CONECTA  CIDADÃO

GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Gestão  
e Recursos Humanos

