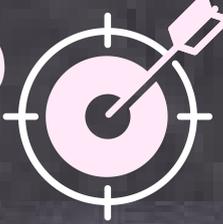


# ELPI

em **FOCO** 



O CAMINHO PARA  
MANTER A SATISFAÇÃO  
DOS USUÁRIOS EM  
PLATAFORMAS DIGITAIS



## NESTA EDIÇÃO

Momento holofote: ELPI SEGER - p.3

Conecta Cidadão: Alcance- p.5

Iniciativas que motivam: CESAN - p.6

Plano de Metas 2022 para a Rede de  
ELPIs - p.7

Rotina ECP- p. 8



21ª EDIÇÃO

FEVEREIRO 2022

# Que mês é esse? *Fevereiro*

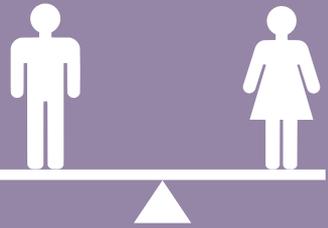
## 13 Dia Mundial do Rádio

Esta data comemora a primeira emissão da Rádio das Nações Unidas, em 1946. Entretanto, as transmissões de rádio para entretenimento já tinham sido iniciadas desde a década de 1920. Você consegue imaginar como esse pequeno aparelho revolucionou a transmissão de informações no mundo?



## Dia Mundial da Justiça Social 20

Data criada pela Organização das Nações Unidas para promover a reflexão e combater os mais variados tipos de desigualdade que existem no mundo: de gênero, de raça, de condição econômica, de religião e de deficiência.



## 24 Dia da Conquista do Voto Feminino no Brasil

Nesta data, em 1932, as mulheres, depois de muita luta, conseguiram o seu direito ao voto. Havia muitas restrições à época, uma vez que apenas mulheres casadas ou viúvas podiam votar. Porém, foi o primeiro passo rumo à conquista dos direitos políticos femininos.



## CONTAMOS COM SEU APOIO

A SEGER, juntamente com a Prodest, precisa do apoio da Rede de ELPs em uma demanda muito importante. Nos últimos tempos, muitas chamadas públicas visando à contratação de estagiários, DTs ou outras modalidades solicitaram o envio de documentos por parte dos candidatos via e-mail. Entretanto, o ideal é que todo processo seja realizado utilizando o e-Docs, uma vez que por e-mail além de sobrecarregar o sistema, há o risco de parte das comunicações chegar na caixa de spam, gerando diversos problemas tanto para o candidato quanto para a Administração. Ajude-nos a repassar essa informação no seu órgão!



# MOMENTO HOLOFOTE ELPI SEGER



EM: *Aplicação da Linguagem Simples nos serviços da  
SEGER no Conecta Cidadão*

*membros:*

Caroline Albuquerque    Maria Augusta Raspante  
Carolina Marques        Natallie Cervieri  
Márcio Comassetto      Sheila Fernandes

Suellen Barone  
Werllison Miranda



# Vamos praticar!

LINGUAGEM SIMPLES

No segundo semestre de 2021, inspirados nas Oficinas de Linguagem de Simples realizadas pelo ECP e LAB.ges e buscando replicar os conhecimentos adquiridos, o ELPI SEGER organizou um workshop para aplicar essa técnica no Conecta Cidadão.

"Nosso objetivo com o projeto era tornar as descrições dos serviços da Secretaria mais simples, objetivas e acessíveis ao cidadão, e também dar aos setores responsáveis pela sua prestação a oportunidade de aprender essa técnica e se sensibilizar sobre a sua importância" - *Maria Augusta (membro do ELPI SEGER)*

Para realizar esta atividade, o ELPI contou com o apoio e participação das gerentes dos setores que prestam esses serviços e dos membros das suas equipes designados por elas. Esse grupo estava responsável por colocar as descrições em Linguagem Simples nos encontros que realizamos ao longo dos próximos meses.

Como forma de apoio, o Escritório elaborou um **material** próprio inspirado nas Oficinas e customizado para a realidade do Conecta Cidadão. Dessa forma, o ELPI teve o trabalho de definir todos os campos da plataforma e de estabelecer quais informações deveriam estar colocadas em cada um deles.

Levando em consideração o cenário da pandemia e a quantidade de serviços prestados pela Secretaria diretamente ao cidadão, o Escritório concebeu 4 encontros online para a apresentação da metodologia, conceitos e aplicação da técnica. A dinâmica foi pensada de forma a promover a colaboração de diferentes setores da secretaria no trabalho de revisão dos textos.

### **Serviços simplificados em cada encontro:**

Cadastramento de parceiros no "Clube de Descontos do Servidor"

Cadastro de Fornecedores - Certificado de Registro Cadastral (CRC)

Credenciamento de Instituições Consignatárias

Solicitação de Certificado de Registro Cadastral de Convênios (CRCC)

Assim, nos encontros, todas as participantes colocavam a descrição do serviço selecionado para aquele dia em Linguagem Simples, independentemente de aquele não ser um serviço prestado pelo seu setor.

Dessa forma, áreas que não estavam familiarizadas com os termos que caracterizam aquele serviço traziam um novo olhar para ele e contribuíam com sugestões.

Como tarefa de casa, as donas do serviço recebiam todas as descrições feitas no encontro e tinham que revisá-las com sua equipe para produzir a reescrita final. Nesse período, o ELPI se colocou à disposição para apoiar as gestoras e contribuir no trabalho. No próximo workshop, as gestoras ficavam encarregadas de mostrar a versão final sob sua responsabilidade para as outras participantes, que poderiam dar outras contribuições sobre o texto.

Ao término dos encontros, todos os serviços da Secretaria foram colocados em Linguagem Simples. Além disso, o projeto promoveu a troca de conhecimentos e a integração entre diferentes áreas da SEGER. Por meio de pesquisas realizadas com as participantes do evento, o ELPI coletou que elas gostaram da estruturação da dinâmica:

"Eu gostei muito da forma como foram elaborados os exercícios para adequarmos à linguagem simples, de simples entendimento, tempo adequado para realização das tarefas e adorei a dinâmica da votação. Parabéns a todos que criaram e adequaram a nossa realidade, muito feliz por participar deste momento na SEGER com vocês." - *Danieli Maestri (participante do evento)*



# CONECTA CIDADÃO



## ALCANCE

Estamos o tempo todo falando do Conecta Cidadão. Mas afinal, será que o cidadão capixaba tem, de fato, acessado a plataforma?

Fomos atrás de investigar essa e outras dúvidas. A primeira conclusão que chegamos é de que: SIM, temos recebido milhares de acessos todos os meses.

Para sermos mais exatos, a média de acessos mensal é de:

# +15 MIL

Imaginem só: mais de 15.000 usuários todos os meses? Dá para quase atingir a capacidade máxima do Estádio Estadual Kleber José de Andrade aqui no ES.

Além disso, descobrimos que 60% dos navegantes utilizam o computador e 40% o celular para acessar a plataforma.



Com tal regularidade de usuários, o Conecta é hoje um canal direto de comunicação com o cidadão capixaba. Apoderem-se desse espaço procurando usar uma linguagem mais acessível ao cidadão.

**Sugestão:** confira se o site do seu órgão tem link direto para o Conecta. Veja abaixo o exemplo da SEGER:

Ao clicar em "serviços aos cidadãos", somos direcionados para o Conecta Cidadão. Que tal fazer o mesmo no site do seu órgão?

## SEGER

Página Principal

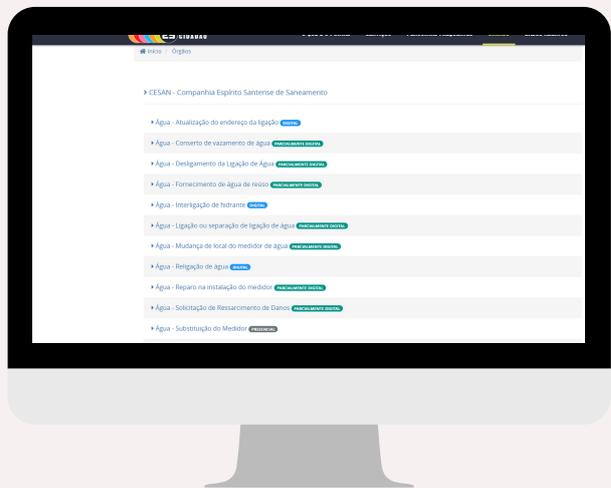
Institucional

Serviços aos cidadãos



# INICIATIVAS QUE MOTIVAM

## CESAN E A APLICAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES



No mês de dezembro, a CESAN realizou um trabalho de colocação em Linguagem Simples dos serviços da empresa no Conecta Cidadão.

Os serviços da companhia geralmente têm nomes com muitos termos técnicos, o que dificulta o seu entendimento pela população.

Nós do ECP achamos muito interessante a maneira como a CESAN renomeou seus serviços, tornando mais acessíveis para a população. E você? O que achou da saída que eles adotaram para simplificar seus serviços? [Clique aqui](#) e veja.

## SERVIÇOS PÚBLICOS BASEADOS EM DIREITOS HUMANOS

Em dezembro, o LabX, entidade vinculada à Agência para a Modernização Administrativa (AMA), lançou um guia metodológico para aplicação de uma abordagem centrada nos Direitos Humanos em processos de (re)desenho e avaliação de serviços públicos. Para acessá-lo, [clique aqui](#).

O material apresenta 9 princípios fundamentais que ajudariam gestores públicos a aplicar tal abordagem nessas atividades.

Vale a pena estudar esse guia e aplicá-lo no dia-a-dia do seu órgão!





# LANÇAMENTO INÉDITO

Ano passado nós do ECP tivemos o grande desafio de conversar individualmente com cada responsável por coordenar os Escritórios Locais. Ao todo foram 2 meses, 48 reuniões diferentes e um compilado de ideias para colocar em prática.

Das falas colocadas pela coordenação, muitas convergiam para assuntos como a falta de um norte para a atuação da Rede, a necessidade de existência de metas compartilhadas pelos Escritórios e de criação de uma trajetória de desenvolvimento para os ELPIs.

Refletindo sobre essas considerações e buscando construir um material que servisse de guia para a atuação dos Escritórios, o ECP elaborou um Plano de Metas 2022. Para lê-lo, [clique aqui](#).

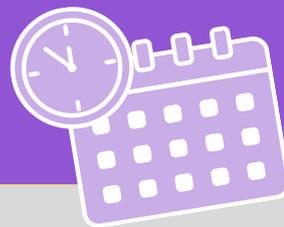
Ele foi concebido para ser uma ferramenta de criação de um sentido de propósito e pertencimento. Acreditamos que uma Rede só se mantém unida e prospera quando os membros sentem que compartilham uma imagem de futuro comum.

Nesse sentido, esse material une um diagnóstico da situação atual da Rede e um conjunto de metas para impulsionar cada uma das frentes de atuação de um ELPI.

Esperamos que vocês se identifiquem com as metas desenhadas por nós do Escritório Central neste plano, e que, por este motivo, elas sejam absorvidas pelo seu ELPI.

**Desejamos uma boa leitura!!**

# Rotina ECP



## RETOMADA DAS REUNIÕES INSTITUCIONAIS:



Nós do ECP retomamos nossa agenda de visitas aos órgãos. Neste mês, a convite do ELPI PCES, apresentamos nossa Reunião Institucional aos membros e a alta gestão da instituição. No encontro, detalhamos as frentes de atuação do ELPI e demos alguns encaminhamentos.

O ELPI PCES está trabalhando para construir a cadeia de valor e procurando maneiras de inovar cada vez mais. Deixamos aqui nosso agradecimento a todos os membros e ao Coordenador do ELPI, o Doutor Jeremias dos Santos.

Você também gostaria do nosso apoio? Agende uma reunião conosco!

## E - FLOW ES

Estamos trabalhando junto ao Prodest para lançar o e-Flow. A previsão é que ainda no 1º semestre ele já esteja disponível para uso.

A solução permitirá aprimorar a forma de solicitação de serviços digitais, a partir da possibilidade de criação de formulários dinâmicos e fluxos simples.

Hoje, por exemplo, quando um cidadão realiza a solicitação de um serviço via e-Docs, é preciso que ele

faça uma série de etapas mais complexas. Com o e-Flow, o cidadão navegará em um portal mais intuitivo e terá maior facilidade para requisitar serviços. Automaticamente o seu pedido será capturado e o encaminhamento registrado no e-Docs.

Os órgãos terão em mãos mais uma ferramenta que poderá tornar ainda mais serviços digitais, além, é claro, de melhorar a experiência do usuário. Em breve traremos mais informações. Animados?