



VI Encontro da Rede de ELPs: Oferta de Serviços Digitais no Portal do Governo

Acordos iniciais

((((()))
Interagir!



Usar o chat



Fechar a sua
câmera



Mutar o
microfone



Inserir seu
nome e órgão

O trabalho realizado pelo ELPI tem agora um importante momento de destaque, através da priorização do redesenho de processos para atender às demandas do Portal de Serviços.

PROPOSTA DE **MODELO DE ATUAÇÃO** PARA OS ESCRITÓRIOS LOCAIS DE PROCESSOS E INOVAÇÃO

ELPI

2020

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



Agenda

- Legislações:
- Documentos para auxílio na condução das atividades
- Fluxo do Processo
- Perguntas

Decreto 4712- R, de 20 de agosto de 2020

Art. 9º Compreende-se no eixo Serviços Públicos Digitais fomentar a ampliação da oferta de serviços aos cidadãos por meios integralmente digitais, de forma ágil, segura e simplificada.

Art. 10. Fica instituído como canal centralizador dos serviços prestados por todos os órgãos e entidades o Portal de Serviços Digitais do Governo do Estado do Espírito Santo, por meio do sítio www.guiadeservicos.es.gov.br

Art. 11. Os órgãos e entidades deverão cadastrar todos os serviços disponíveis em plataforma digital, sob sua responsabilidade, no Portal de Serviços Digitais em até **90 (noventa) dias**, a contar da publicação deste Decreto.

§ 1º Para os serviços que são providos exclusivamente em meio presencial, deve ser elaborado **plano de trabalho** para disponibilização em meio digital e apresentado à SEGER no prazo previsto no caput.

Até 18 de novembro

PORTARIA SEGER/SECONT N° 45-R, de 25 de setembro de 2020

Estabelece normas para gestão dos serviços públicos disponíveis no sítio eletrônico Guia de Serviços.

(...)

Art. 5º Compete aos ELPs:

- I - Coordenar, junto aos setores do órgão, o levantamento dos serviços prestados;**
- II - Orientar e apoiar a revisão de processos organizacionais com objetivo de melhorar a eficiência nos serviços prestados e oferecer a melhor experiência aos usuários dos serviços públicos;**
- III - Orientar a elaboração dos planos de ação/trabalho, conforme modelo a ser disponibilizado no site www.escriitoriodeprocessos.es.gov.br;**
- IV - Garantir que os serviços prestados sejam atualizados no Guia de Serviços, no mínimo, anualmente, em conjunto com as áreas responsáveis.**

PORTARIA Nº 470-S, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020

Institui Grupo de Trabalho Multisetorial (GT), para coordenar a inserção de serviços digitais e informações sobre serviços públicos prestados pelos órgãos do Poder Executivo Estadual no portal www.guiadeservicos.es.gov.br

A SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo o art. 98, incisos I e II, da Constituição Estadual e o art. 46, alínea "o", da Lei nº 3.043, de 31/12/1975, RESOLVE: Art. 1º Constituir Grupo de Trabalho Multisetorial (GT), com a finalidade orientar e apoiar os órgãos do Poder Executivo Estadual na inserção de serviços digitais e informações aos cidadãos no portal www.guiadeservicos.es.gov.br.



ECP

Escritório Central de
Processos



[Página Principal](#)

[Escritório Central](#)

[Escritórios Locais](#)

[Artigos](#)

[Decretos e Portarias](#)

[Modelo de Atuação \(ELPIs\)](#)

[Guia de Serviços](#)

[Downloads](#)

[Gestão do Conhecimento](#)

[Página Inicial](#) / [Guia de Serviços](#)

Guia de Serviços

Esta seção tem como objetivo disponibilizar os documentos que contêm as principais informações sobre o Guia de Serviços.

Legislações:

- [Decreto nº 4.712-R de 2020](#)
- [Decreto nº 4.267-R de 2018](#)
- [Portaria SEGER-SECONT nº 45-R](#)

Levantamento dos serviços disponibilizados em cada órgão (digitais ou não), a ser coordenado pelo ELPI do órgão:

- [Mapeamento Serviços Portal](#)

Modelo de Plano de Trabalho para os serviços não digitais, a ser preenchido por cada setor e encaminhado ao ELPI de seu órgão:

- [Modelo de Plano de Trabalho - Serviços Não Digitais - versão 2](#)

Manual do guia de serviços, para preenchimento das informações no Portal, a ser realizado pelos servidores designados em cada órgão:

Documentos para auxílio

I - Coordenar, junto aos setores do órgão, o levantamento dos serviços prestados;

Guia de Serviços

Esta seção tem como objetivo disponibilizar os documentos que contêm as principais informações sobre o Guia de Serviços.

Legislações:

- [Decreto nº 4.712-R de 2020](#)
- [Decreto nº 4.267-R de 2018](#)
- [Portaria SEGER-SECONT nº 45-R](#)

Levantamento dos serviços disponibilizados em cada órgão (digitais ou não), a ser coordenado pelo ELPI do órgão:

- [Mapeamento Serviços Portal](#)

Modelo de Plano de Trabalho para os serviços não digitais, a ser preenchido por cada setor e encaminhado ao ELPI de seu órgão:

- [Modelo de Plano de Trabalho - Serviços Não Digitais - versão 2](#)

Manual do guia de serviços, para preenchimento das informações no Portal, a ser realizado pelos servidores designados em cada órgão:

- [Manual do guia de serviços](#)

Documentos para auxílio:

III - Orientar a elaboração dos planos de ação/trabalho, conforme modelo a ser disponibilizado no site www.escriptoriodeprocessos.es.gov.br;

Guia de Serviços

Esta seção tem como objetivo disponibilizar os documentos que contêm as principais informações sobre o Guia de Serviços.

Legislações:

- [Decreto nº 4.712-R de 2020](#)
- [Decreto nº 4.267-R de 2018](#)
- [Portaria SEGER-SECONT nº 45-R](#)

Levantamento dos serviços disponibilizados em cada órgão (digitais ou não), a ser coordenado pelo ELPI do órgão:

- [Mapeamento Serviços Portal](#)

Modelo de Plano de Trabalho para os serviços não digitais, a ser preenchido por cada setor e encaminhado ao ELPI de seu órgão:

- [Modelo de Plano de Trabalho - Serviços Não Digitais - versão 2](#)

Manual do guia de serviços, para preenchimento das informações no Portal, a ser realizado pelos servidores designados em cada órgão:

- [Manual do guia de serviços](#)



|

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO- TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE
SERVIÇOS DO GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

ORIENTAÇÕES

- Em conformidade com o §1º, do Art. 11, do Decreto nº 4712/2020, este documento consiste no modelo para apresentação do Plano de Trabalho para os órgãos do Poder Executivo do governo do Estado do Espírito Santo.
- Os serviços a serem descritos neste documento consistem naqueles que são providos exclusivamente em meio presencial, e que passarão por um período de transição para serem disponibilizados em meio digital;
- O preenchimento das informações solicitadas deve ocorrer para cada serviço.
- Os Planos de Trabalho deverão ser encaminhados ao e-mail institucional do ELPI do seu órgão. Caso não haja, recomendamos o envio ao coordenador (a) do ELPI.

Órgão:
Nome do Serviço:
Descrição do Serviço:
Público-alvo:
Setor responsável:
Servidor responsável:
Motivo para o serviço não ser oferecido por meio digital ainda:

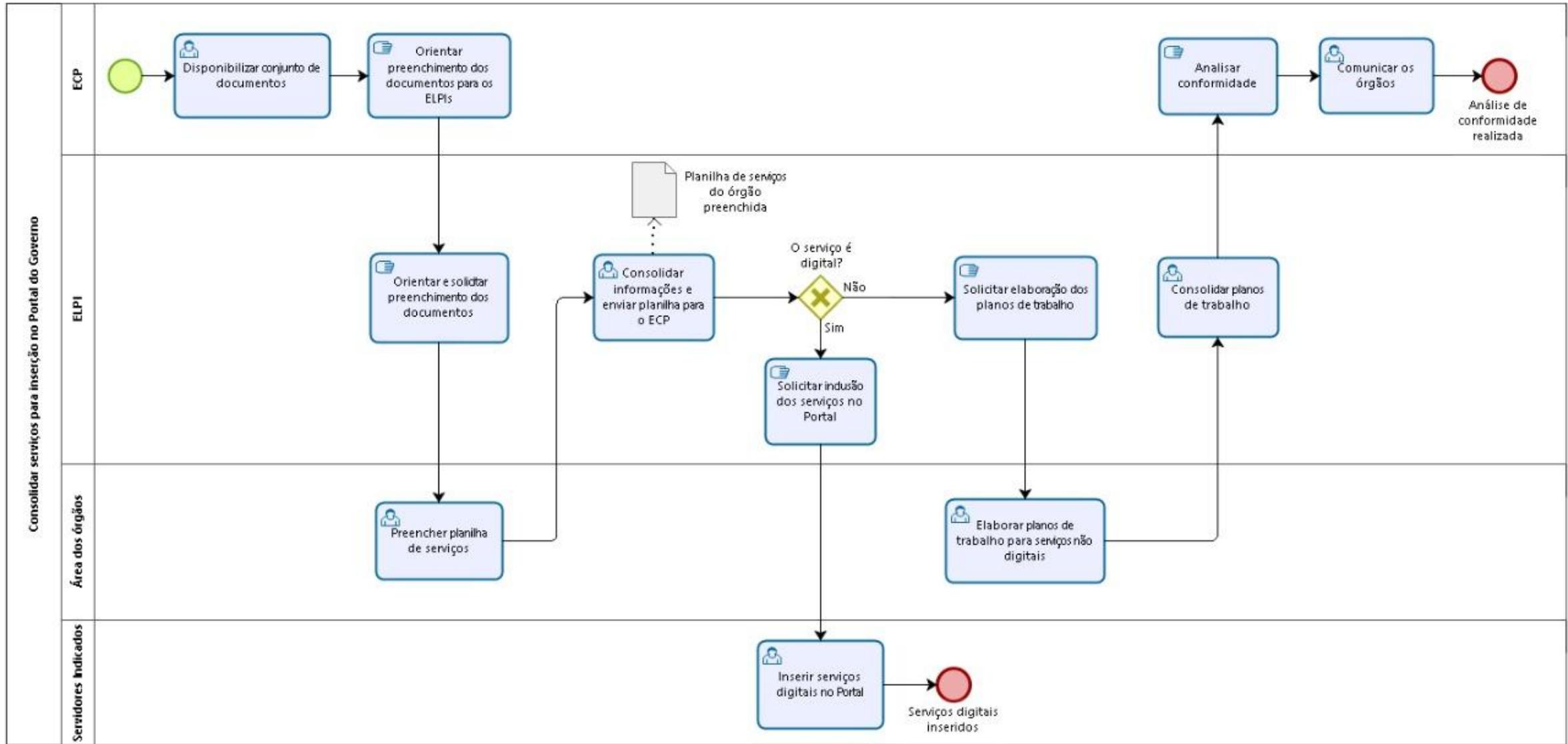


Ações que serão desenvolvidas para transição ao meio digital:
Há necessidade de recursos financeiros?
Cronograma ¹ (conforme modelo abaixo)

Ações a desenvolver (conforme item 7 do Plano)	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9
Ação 1	■	■							
Ação 2			■	■					
Ação 3					■	■			
Ação 4							■	■	■

¹ O horizonte temporal do cronograma proposto pode ser adequado às necessidades de cada órgão.

Fluxo do Processo



Dúvidas ?

ESCRITÓRIO CENTRAL DE PROCESSOS



DAVI SALGUEIRO



EDINEI FACIOLI



LEONARDO DAHER



**PEDRO H. SOUZA
(COORDENADOR)**



MÁRCIO ANDRÉ



PABLO AMARAL



TATIANE ALENCAR



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Contatos: 3636-5272 / 3636 5335 E-mail: ecp@seger.es.gov.br