

# Serviços da prefeitura em um só lugar

## ORGANIZAÇÃO

Secretaria Municipal de  
Administração

Nome preservado por  
confidencialidade

## ÁREA

Produtos Digitais

## MEU PAPEL

UX Designer

## PERÍODO

abr. – jun. 2024

Time de 6 pessoas

## O DESAFIO

Para pedir um serviço à prefeitura, o cidadão passava por 6 canais e formulários diferentes, e quase todo o atendimento era manual. Cada setor via apenas a própria fila, e a gestão não tinha números consolidados para definir prioridades.

## A SOLUÇÃO

Um portal único com o catálogo de 170 serviços, uma jornada mais curta para o cidadão e um painel de acompanhamento para a gestão, integrado a 6 sistemas legados. Acessibilidade e LGPD entraram como requisitos desde o início.

## MEU TRABALHO

- Entrevistei 8 cidadãos e 5 servidores antes de desenhar as telas e testei os protótipos com eles.
- Comecei pelas jornadas dos serviços que somavam 40% da demanda.
- Trabalhei com cerca de 20 setores para definir um responsável por cada serviço.
- Acompanhei o projeto em reunião diária com o time e status semanal com as áreas técnicas.

### 01 · Diagnóstico

Canais, filas e  
entrevistas

### 02 · Priorização

Serviços com 40% da  
demanda

### 03 · Protótipos

Testes com cidadãos e  
servidores

### 04 · Integração

6 sistemas legados

### 05 · Medição

Painel e indicadores

## RESULTADOS

Comparação entre as médias de 2023, antes do portal, e de 2025.



**-58%**

no tempo médio de atendimento dos serviços  
mais procurados.



**+73 p.p.**

na satisfação dos cidadãos com o  
atendimento digital.



**-41%**

de retrabalho operacional, com formulários  
padronizados.



**30%**

dos atendimentos passaram para o canal  
digital.

Cerca de 20 gestores passaram a acompanhar filas e prazos no mesmo painel, sem levantamento manual.

## O QUE APRENDI

Com cerca de 20 setores envolvidos, a parte mais demorada foi definir quem respondia por cada serviço. Sem esse responsável, a jornada nova esbarraria na mesma fila de antes.

**6 canais viraram 1 portal. Atendimento 58% mais rápido.**