

## **CONVERSA DE SERVIDOR - COMO MELHORAR SERVIÇOS PÚBLICOS COM FOCO NA PESSOA USUÁRIA?**

O projeto visa o compartilhamento de conhecimento, metodologias e ferramentas para mobilizar comunidades de práticas de inovação pública. Especificamente, busca fortalecer as capacidades de servidoras e servidores públicos municipais no sentido de identificar problemas de usabilidade e melhorar a qualidade de serviços públicos a partir do conceito e técnicas de Experiência da Pessoa Usuária.

### **OBJETIVOS:**

Capacitar servidores e servidoras para compreensão dos princípios de Experiência da Pessoa Usuária e de sua aplicação à administração pública.

Específicos:

- Entender conceito de UX (experiência da pessoa usuária).
- Mostrar ferramentas e técnicas de UX.
- Mostrar como encontrar pontos a melhorar em serviços ou produtos.
- Saber como preparar um teste de usabilidade e a sua utilidade

### **CONTEÚDO**

Conversa do Servidor: Experiência da Pessoa Usuária

- Roda de Apresentação
- Explicação de Experiência da Pessoa Usuária
- Ferramentas de usabilidade
- Atividade prática: realize um teste de usabilidade
- Apresentação teste de usabilidade Simplifica AI

### **METODOLOGIA**

Oficina interativa com servidoras e servidores públicos municipais, através de slides com imagens e texto, seguidos de uma atividade prática e discussão. Para a certificação será necessário registrar a presença e ter a participação em 100% do evento.

### **PÚBLICO-ALVO**

Agentes Públicos Municipais da Prefeitura Municipal de São Paulo.

### **CARGA HORÁRIA:**

2h

### **AVALIAÇÃO**

Frequência mínima: 100%.

Conceito mínimo: Bom

### **MINIBIO DOS EDUCADORES**

#### **COORDENADOR/EDUCADOR:**

OLIVIA FORAT MONTERO [COORDENADOR]

Minibio: Educadora, pesquisadora social e servidora pública. Mestre pelo programa Erasmus Mundus de estudos latino-americanos (LAGLOBE), com graduação e licenciatura em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo (USP). É assessora do Laboratório de Inovação Pública - Lab11, sendo responsável pelo Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo. Entre 2018 e 2024 atuou em diversas organizações do terceiro setor, tendo experiência com direitos humanos, facilitação e articulação política.

CIÇA LESSA [EDUCADOR]

Minibio: Ciça Lessa é Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental (APPGG) na Prefeitura de São Paulo e atua no Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo, o Lab11. Mestre em Jornalismo pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), trabalhou na revista Capricho e em organizações sociais de Direitos da Criança e do Adolescente. Utiliza essa experiência em Comunicação e Ensino da Escrita nas iniciativas de promoção da Linguagem Simples da Prefeitura.

PEDRO HENRIQUE MARIN MARTINS [EDUCADOR]

Minibio: Pedro Henrique Marin Martins é estagiário em Design de Serviços no Lab11, Laboratório de Inovação Pública de São Paulo. Está em formação na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo em Design de Interação,

com previsão de conclusão para 2026. Atualmente, desenvolve atividades relacionadas à Linguagem Simples, Gestão da Comunicação e Gestão do Conhecimento, com foco em Design Centrado no Usuário e Design Gráfico. Faz parte de iniciativas que utilizam análise de comportamento para desenvolver ou melhorar o desenho de serviços e produtos que atendam às necessidades de pessoas usuárias.