

CASO CLIC

A **CLIC**, Central de Informações e Apoio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) da Secretaria de Gestão (Seges), é uma **plataforma digital que oferece informações sobre recursos humanos**.

Ela atende diretamente:

- **90 unidades setoriais de Recursos Humanos (URHs)** da Prefeitura
- **135 mil pessoas servidoras ativas**
- **94 mil pessoas aposentadas**

Na CLIC, é possível acessar o Boletim de Recursos Humanos com dados sobre as pessoas servidoras, além de uma área restrita para as URHs. A Cogep, como unidade central de recursos humanos, usa a **plataforma para aumentar a transparência e promover a digitalização no setor público**.



Accesse a CLIC pelo endereço clic.prefeitura.sp.gov.br ou escaneando o código QR.

Problemas a resolver

- **Informações dispersas em diversos sites** e difíceis de encontrar.
- **Ausência de um canal eficiente de comunicação** entre Cogep e URHs.
- **Alta rotatividade na equipe** e dificuldade na consolidação dos aprendizados.
- **Esforço duplicado** para responder demandas simples de consulta de informações.
- Uso predominante de **linguagem jurídica e burocrática**.

Etapas



Levantamento de requisitos e decisões iniciais

- Planejamento geral do projeto
- Pesquisa com pessoas usuárias
- Tomada de decisão estratégica sobre a solução tecnológica



Programação e inserção dos conteúdos

- Criação do site e identidade visual
- Produção do conteúdo em linguagem simples, inspirada na metodologia do Lab11
- Validação dos conteúdos com as pessoas responsáveis técnicas



Lançamento e mobilização para o uso e acesso

- Lançamento em um evento
- Criação de um plano de comunicação para divulgação
- Criação e envio de boletins periódicos por e-mail



Atualização e desenvolvimento de novas funcionalidades

- Atualização periódica e sob demanda
- Monitoramento do desempenho do site para orientar melhorias contínuas e tomadas de decisão
- As etapas são revisitadas quando ocorre uma reformulação do site ou inclusão de um novo recurso

RESULTADOS

Em 2 anos, a CLIC se tornou referência. É amplamente utilizada e indicada pelas URHs dos órgãos da Prefeitura.

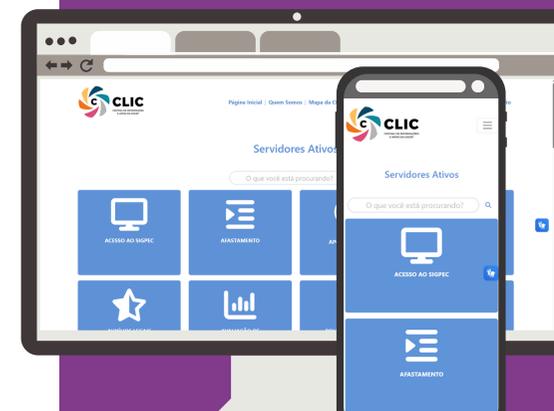
361 mil pessoas usuárias

1,4 milhões de visualizações

85 temas abordados

465 documentos disponibilizados

FONTE: Plataforma CLIC, março de 2025.



SAIBA MAIS SOBRE A INICIATIVA

Desafios do projeto

- **Resistência à simplificação da linguagem.** Apego à linguagem técnica por preocupação de passar informações precisas.
- **Receio de sobrecarga de trabalho.** Visão de que a plataforma seria apenas mais um sistema a ser alimentado, aumentando a carga de trabalho.
- **Limitação de recursos.** Falta de infraestrutura e materiais adequados para produção de conteúdos de maior qualidade, como vídeos e tutoriais.



Fatores de sucesso

- Ter gerado adesão ao se mostrar útil, sendo uma **plataforma dinâmica**, atualizada e com oferta crescente de temas.
- Ter conquistado **apoio político e dos parceiros estratégicos** como a Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação e a Assessoria de Comunicação.
- Apresentar uma **boa responsividade**, estando acessível tanto pelo computador quanto pelo celular.



Lições aprendidas

- **O desenvolvimento de um site é incremental.** Novas demandas surgem e desejos anteriores se tornam possíveis.
- **Há resistências para mudar mesmo quando há consciência dos problemas.** É preciso incentivar as equipes a testar e superar hábitos e práticas enrijecidas.
- **A atuação em rede se beneficia com a melhoria da comunicação.** A organização dos fluxos aumenta o sentimento de compartilhar propósitos.



Legado de inovação

A CLIC centralizou as informações sobre gestão de pessoas da Prefeitura em um único espaço. Tornou a **comunicação mais acessível e eficiente** com o uso de recursos como vídeos, menu acordeão, infográficos, passo a passos. Tudo, sempre, em linguagem simples. Com isso, **contrariou a lógica de dispersão nos canais dos órgãos responsáveis por cada tema**, facilitando o dia a dia das pessoas servidoras.

FERRAMENTAS E PRÁTICAS ÚTEIS

Elaboração de *wireframes*

A criação de um site começa com a pesquisa de referências e a produção de *wireframes*, uma espécie de esboço inicial de cada página. Esses esboços são representações simples da estrutura e diagramação do site, sem ser propriamente um layout e sem se preocupar ainda com o conteúdo, cores ou identidade visual.

Plano de comunicação

Além de colocar o site no ar, é preciso atrair pessoas usuárias até ele. Isso exige um esforço de divulgação e de mobilização para conseguir esses acessos. Para isso, é necessário a elaboração de um plano de comunicação bem estruturado.

Kanban

Para gerenciar tarefas distribuídas entre diferentes pessoas, o Kanban é uma ferramenta útil. Organiza o fluxo de trabalho em um painel visual, que pode ser físico ou virtual. É uma ótima ferramenta para ser visitada em reuniões periódicas para alinhamento da equipe. Uma opção de plataforma para construir um Kanban é o Planner.

O **CopiCola Indica** é uma produção do Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo (Lab11), vinculado à Escola Municipal de Administração Pública (Emasp), da Secretaria de Gestão (Seges). A ficha-resumo **Como unidades centrais podem reunir conteúdos em uma plataforma para que informações corretas e fáceis de entender cheguem a quem precisa? - Caso CLIC** foi preparada em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) de Seges.



Acesse o site do CopiCola pelo endereço copicola.prefeitura.sp.gov.br ou escaneando o código QR.