

63. O *DESIGN* CENTRADO NO SERVIDOR E A LINGUAGEM SIMPLES COMO ESTRATÉGIAS DE EXCELÊNCIA: A REFORMULAÇÃO DO MENU DE NAVEGAÇÃO “ESPAÇO RH”

Cristine Silva Aoni

Mikaelli Orlande Gabriel

Sabrina Keilla Marcondes Azevedo

*Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos
do Espírito Santo*

Resumo

O presente artigo relata a experiência do Governo do Estado do Espírito Santo na reformulação do portal “Espaço RH”. O projeto surgiu do desafio de mitigar o excesso de demandas nos canais de atendimento: presencial, telefônico, e-mail e encaminhamentos de documentos, causados pela complexidade de navegação, dificuldade em encontrar respostas de forma autônoma e pelo uso de termos técnicos jurídicos no antigo site. Fundamentada na Lei Estadual nº 12.619/2025, que instituiu a Política de Linguagem Simples no estado, a metodologia adotou princípios de UX - *User Experience* (Experiência do Usuário) e Comunicação Cidadã. Foram realizadas pesquisas de campo com os setores de atendimento ao servidor e de recursos humanos com objetivo de identificar os principais desafios, além de reuniões com o Instituto de Tecnologia para conhecer as funcionalidades disponíveis no site, cujas alterações pudessem ser realizadas pela própria equipe, oficinas de redação simplificada realizadas no curso Comunicação Cidadã da escola de Governo e busca de sites governamentais mais intuitivos como inspiração de *layout*. O processo de design centrado no servidor buscou tornar a página visualmente mais atrativa, com inclusão de ícones, cores e estrutura padrão em tópicos (Informações, Legislações, Orientações RH), reduzindo esforço cognitivo e o número de cliques para facilitar o acesso a informações funcionais essenciais. Os resultados, monitorados via *Google Analytics*, evidenciam o impacto da reformulação: a página do Espaço RH (antiga Processos de RH) passou da nona posição em setembro de 2024 para terceira mais visitada do domínio Portal do Servidor. Registrando em dezembro de 2025 um crescimento exponencial de 2207 acessos (set/2024) para mais de 5.000 acessos mensais. A mudança beneficiou os diversos setores com redução considerável de demandas nos canais de atendimento, principalmente presencial e telefônico. Conclui-se que a aplicação da Linguagem Simples e do *design* intuitivo atua como vetor de excelência na gestão estratégica de pessoas, promovendo o autoatendimento, a