

ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

Transformação Digital do Estado de Goiás

2024 a 2026
Período de Vigência

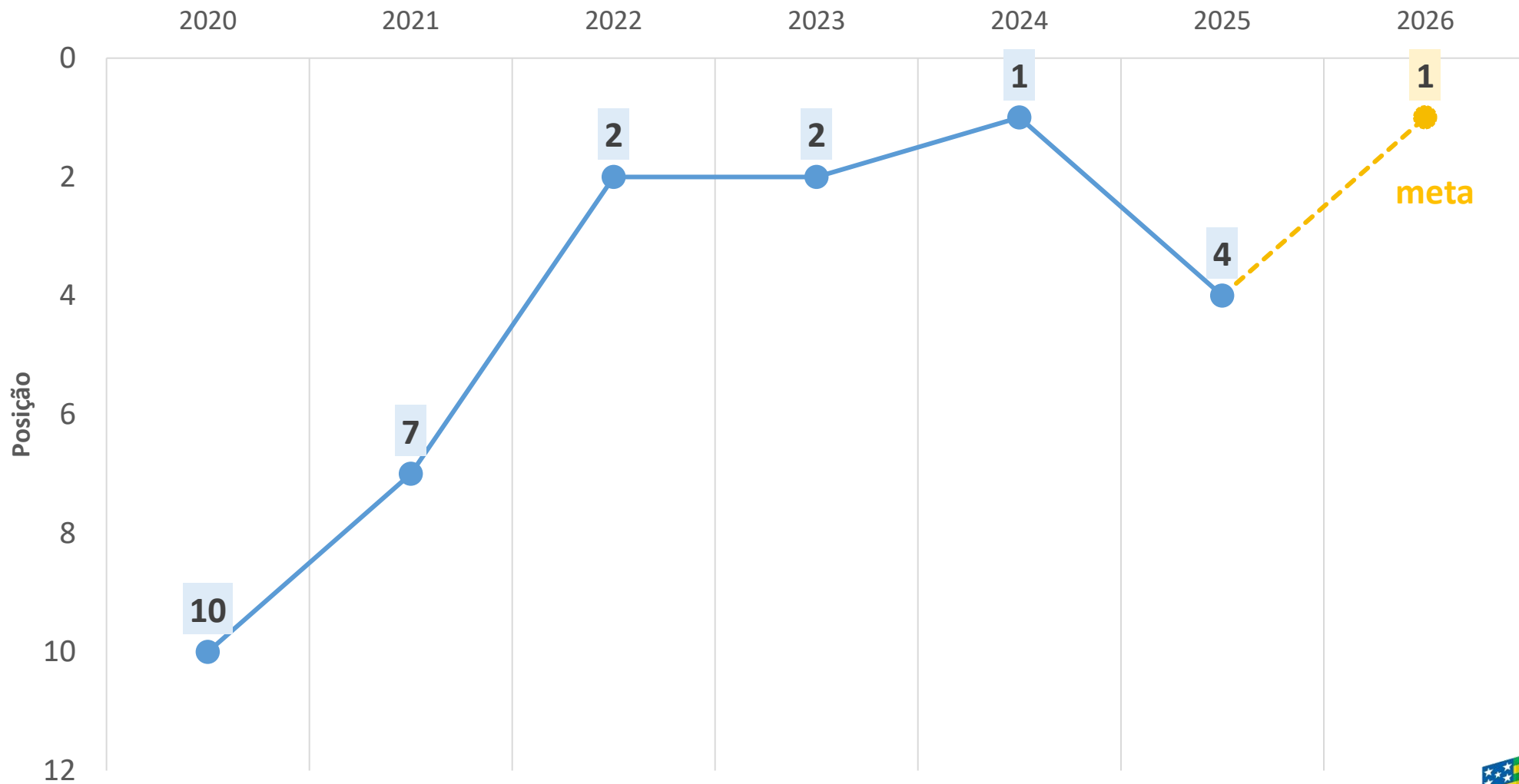
Sumário

1. Apresentação	<u>003</u>
2. Eixos para Transformação Digital do Estado de Goiás.....	<u>005</u>
3. Metas Estratégicas	<u>006</u>
4. Ações Estratégicas para Implementação	<u>009</u>
5. Monitoramento e Avaliação do Progresso	<u>015</u>
6. Governança e Revisão da Estratégia	<u>019</u>

O Estado de Goiás tem investido na **transformação digital**, inovando a forma como entrega uma gestão pública mais inovadora e efetiva.

Com **colaboração e engajamento**, vamos transformar a vida dos goianos, oferecendo serviços públicos **centrados nas pessoas**, contribuindo para uma qualidade de vida cada vez melhor.

Referências e Inspirações - Ranking ABEP-TIC | Estado de Goiás



Eixos para Transformação Digital do Estado de Goiás

Serviços Mais Simples, Acessíveis e Digitais



Disponibilização de serviços digitais pensados a partir do cidadão, com menos burocracia, menos etapas e mais clareza. Fáceis de entender, rápidos de usar e que evitam exigências desnecessárias.

Garantia de acesso em múltiplos canais, com linguagem simples e integração entre órgãos, para que o cidadão resolva tudo com o mínimo de esforço.

Inclusão, Letramento e Alfabetização Digital



Garantir que todas as pessoas tenham não apenas acesso às tecnologias, mas também as habilidades necessárias para utilizá-las com autonomia e segurança.

Trata-se de capacitar, orientar e apoiar o cidadão para que ele consiga acessar serviços públicos, compreender informações e exercer plenamente sua cidadania no ambiente digital.

Municípios e Empresas Integrados e Digitais



Governo conectado, em que diferentes esferas e atores compartilham dados, sistemas e soluções para atuar de forma coordenada.

Reduz retrabalho, elimina etapas desnecessárias e permite que serviços sejam mais rápidos, econômicos e eficientes, sem que o cidadão ou a empresa precise intermediar processos entre órgãos.

Para o período de vigência **2024-2026**, a Estratégia de Governo Digital estabelece metas quantificáveis, orientadas à ampliação do acesso, melhoria da qualidade e aumento da eficiência dos serviços públicos estaduais.

Metas Estratégicas por Eixos



As metas estratégicas serão implementadas por meio de ações detalhadas conforme gestão e governança da transformação digital.

LINHA DE BASE

2023

15%

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

3 canais digitais

EXPRESSO Totem, EXPRESSO WEB e EXPRESSO APP

0%

PLANOS DE TRANSFORMAÇÃO PACTUADOS

-

SATISFAÇÃO USUÁRIO
(VARIA DE 0 A 5)

METAS PREVISTAS

2024

15%

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

3 canais digitais

EXPRESSO Totem, EXPRESSO WEB e EXPRESSO APP

8%

PLANOS DE TRANSFORMAÇÃO PACTUADOS

NPS 3,5

SATISFAÇÃO USUÁRIO
(VARIA DE 0 A 5)

2025

17%

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

2 canais digitais

EXPRESSO WEB e EXPRESSO APP

10%

PLANOS DE TRANSFORMAÇÃO PACTUADOS

NPS 4,0

SATISFAÇÃO USUÁRIO
(VARIA DE 0 A 5)

2026

20%

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

3 canais digitais

EXPRESSO WEB, EXPRESSO APP e EXPRESSO WhatsApp

14%

PLANOS DE TRANSFORMAÇÃO PACTUADOS

NPS 4,5

SATISFAÇÃO USUÁRIO
(VARIA DE 0 A 5)

Metas Estratégicas por Eixos

Inclusão,
Letramento e
Alfabetização Digital



As metas estratégicas serão implementadas por meio de ações detalhadas conforme gestão e governança da transformação digital.

LINHA DE BASE

2023

0%

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

0 pessoas

(MATRICULAS EFETIVADAS)

METAS PREVISTAS

2024

2%

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

300 pessoas

(MATRICULAS EFETIVADAS)

2025

8%

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

900 pessoas

(MATRICULAS EFETIVADAS)

2026

16%

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

1.200 pessoas

(MATRICULAS EFETIVADAS)

Metas Estratégicas por Eixos



As metas estratégicas serão implementadas por meio de ações detalhadas conforme gestão e governança da transformação digital.

LINHA DE BASE

2023

-

MUNICÍPIOS COM A PREFEITURA SEM PAPEL IMPLANTADA

0%

MUNICÍPIOS NA REDE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

METAS PREVISTAS

2024

-

MUNICÍPIOS COM A PREFEITURA SEM PAPEL IMPLANTADA

40%

MUNICÍPIOS NA REDE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2025

2%

MUNICÍPIOS COM A PREFEITURA SEM PAPEL IMPLANTADA

50%

MUNICÍPIOS NA REDE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2026

6%

MUNICÍPIOS COM A PREFEITURA SEM PAPEL IMPLANTADA

65%

MUNICÍPIOS NA REDE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Ações Estratégicas para Implementação

A implementação da Estratégia será operacionalizada por meio de ações estruturantes, integradas e orientadas à entrega de valor:

Serviços Mais
Simples, Acessíveis e
Digitais



expresso

Inclusão,
Letramento e
Alfabetização Digital



 cidadão
tech

Municípios e
Empresas
Integrados e Digitais



e-GOIÁS

Ações Estratégicas para Implementação

Serviços Mais
Simples, Acessíveis e
Digitais



expresso

16 serviços para o cidadão

10 serviços para o servidor

O **EXPRESSO** é o modelo integrado de prestação de serviços públicos do Estado de Goiás que centraliza, simplifica e digitaliza o acesso do cidadão a diversos serviços em um único ambiente. Estruturado a partir da lógica de governo único para cidadão único, o EXPRESSO combina múltiplos canais (digitais e presenciais), integração de dados e foco na experiência do usuário para reduzir burocracia, tempo de atendimento e custos. Mais do que uma plataforma, é um instrumento estratégico de transformação da gestão pública, que reorganiza processos, amplia o acesso e eleva a qualidade dos serviços entregues à população.



INICIATIVAS PLANEJADAS



Ações Estratégicas para Implementação - Transformação de Serviços

Serviços Mais
Simples, Acessíveis e
Digitais



expresso

16 serviços para o cidadão

10 serviços para o servidor

EXPRESSO Cidadão SGG\IMB - Emissão da Certidão de Localização de Área de Bens Imóveis - LDA 2º SEM/2023 a 1º SEM/2024	EXPRESSO Cidadão SEDS - Solicitar Passe Livre da Pessoa com Deficiência 1º SEM/2023 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão DETRAN - Renovação da CNH 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Solicitar Férias 1º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Consultar Comprovante de Rendimentos 1º SEM/2024 - 2º SEM/2024
EXPRESSO Cidadão CGE - Solicitação de Dados LGPD 1º SEM/2024 a 2º SEM/2025	EXPRESSO Cidadão ECONOMIA/DETRAN - Plataforma Digital de Processos 2º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão SEDUC - Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Solicitar Licença por Motivos de Saúde 1º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Consultar Período Aquisitivo de Férias 1º SEM/2024 - 2º SEM/2024
EXPRESSO Cidadão SEDS - Emitir Passaporte da Pessoa Idosa 2º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão SEDS - Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista 2º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão SEAD/CGE - Conselho Virtual de Usuários 2º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Tomar Posse em Cargo Público 1º SEM/2025 - Em andamento	
EXPRESSO Cidadão SSP/DGPC - Emitir Carteira de Identidade Nacional (CIN) 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão SSP/DGPC - Emitir Carteira de Identidade Nacional (CIN) 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão DETRAN - Solicitar Registro e Emplacamento de Veículo Novo 2º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Consultar Dados Pessoais e Funcionais 1º SEM/2024 - 2º SEM/2024	
EXPRESSO Cidadão SGG - Solicitar Autorização para Matrícula Aluno Menor de Idade no EJA 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão FAPEG - Requerer Bolsa de Fomento Tecnológico e Extensão Inovadora 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Solicitar Atendimento Psicológico Breve (PAS) 1º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Consultar Ficha Financeira 1º SEM/2024 - 2º SEM/2024	
EXPRESSO Cidadão GOIASPREV - Recadastrar Aposentado, Militar Inativo e Pensionista 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Cidadão SSP/DGPC - Registrar Ocorrência da Delegacia Virtual 1º SEM/2025 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Recadastramento Anual 1º SEM/2024 - Em andamento	EXPRESSO Servidor Consultar Contracheque 1º SEM/2024 - 2º SEM/2024	

Ações Estratégicas para Implementação - Transformação de Serviços



Ações Estratégicas para Implementação

Inclusão,
Letramento e
Alfabetização Digital



O **Cidadão Tech** é uma iniciativa estratégica do Estado de Goiás voltada à inclusão e capacitação digital da população, ampliando o acesso ao conhecimento tecnológico e preparando cidadãos para o uso efetivo dos serviços públicos digitais. Por meio de formações acessíveis e conectadas às demandas do mundo digital, o programa fortalece a autonomia do usuário, reduz desigualdades e potencializa os resultados da transformação digital do Estado. Mais do que capacitar, o Cidadão Tech garante que a inovação chegue às pessoas e seja, de fato, utilizada no dia a dia.



O Programa **Cidadão Tech 60+** faz parte da estratégia de transformação digital do Governo de Goiás e tem o objetivo de promover a cidadania digital no estado, oportunizando o letramento digital e o uso seguro de tecnologias digitais para a população com mais de 60 anos de idade.



O Programa **Cidadão Tech Campo** tem como objetivo levar conectividade e cidadania digital para áreas rurais remotas, com acesso gratuito à internet e cursos de inclusão digital. Isso será feito por meio do acesso à internet e capacitação em tecnologias digitais, promovendo a inclusão social, a inovação no campo, a redução de custos de produção, o aumento da produtividade com foco na sustentabilidade e o escoamento da produção rural.

Ações Estratégicas para Implementação



O **e-Goiás** é um programa estratégico que impulsiona a transformação digital de municípios e empresas, promovendo a modernização da gestão pública e o aumento da competitividade do setor produtivo. Por meio da digitalização de processos, adoção de tecnologias e integração com o ecossistema de inovação, o e-Goiás amplia a eficiência, reduz custos e fortalece a capacidade de desenvolvimento local. Mais do que tecnologia, o programa conecta governo, mercado e sociedade para gerar crescimento sustentável e serviços mais eficientes.



O programa **e-Goiás - Transformação Digital dos Municípios** tem o objetivo de impulsionar a transformação digital dos municípios goianos por meio da utilização de tecnologias digitais que resolvam os problemas públicos municipais, acelerem o desenvolvimento econômico e promovam a redução da pobreza em Goiás. O programa é executado a partir da Rede de Municípios, ações de sensibilização, desenvolvimento de diagnósticos de maturidade digital, identificação de desafios públicos e resolução desses desafios por inovação aberta.



O programa **e-Goiás - Transformação Digital das Empresas** apoia micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) de Goiás na adoção de soluções digitais inovadoras, aumentando a produtividade e a competitividade dos negócios. A iniciativa conecta empresas a startups e soluções tecnológicas sob medida, com apoio técnico e financeiro.



O projeto **SEI! - Prefeitura Sem Papel** integra o programa **e-Goiás - Transformação Digital dos Municípios** e representa uma iniciativa estratégica do Governo de Goiás para a implantação Sistema Eletrônico de Informações (SEI!) nas prefeituras.



Há o desafio de garantir a **efetividade** do **resultado** da transformação digital.

Para **monitoramos o progresso** antecipadamente a uma avaliação de política pública estrutura, podemos monitorar a **sensibilidade das pessoas**, por meio da sua **satisfação**.

Monitoramento, Avaliação e Transparência



Satisfação dos Usuários

1

A satisfação dos usuários é um indicador essencial para mensurar a percepção dos cidadãos quanto à experiência vivenciada nos serviços oferecidos pelo EXPRESSO. Essa premissa considera a clareza das informações, a facilidade de acesso, a resolutividade das demandas e o sentimento geral de confiança no atendimento.



Qualidade do Atendimento

2

A forma como o serviço é prestado ao usuário, abrange aspectos como cordialidade, preparo técnico dos atendentes, agilidade no suporte e respeito ao cidadão. Avaliar essa dimensão permite identificar oportunidades de capacitação e aprimoramento das equipes envolvidas.



Cumprimento dos Compromissos e Prazos Definidos para a Execução

3

Esta premissa considera o grau de aderência aos prazos previamente estabelecidos para a entrega dos serviços, conforme informado na Carta de Serviços. O descumprimento sistemático desses compromissos compromete a confiança do cidadão na Administração Pública.



Quantidade de Manifestações de Usuários

4

A análise do volume de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou pedidos de informação), permite identificar padrões de desempenho e pontos críticos nos serviços prestados. Esse indicador serve como termômetro da qualidade percebida e da recorrência de falhas operacionais.



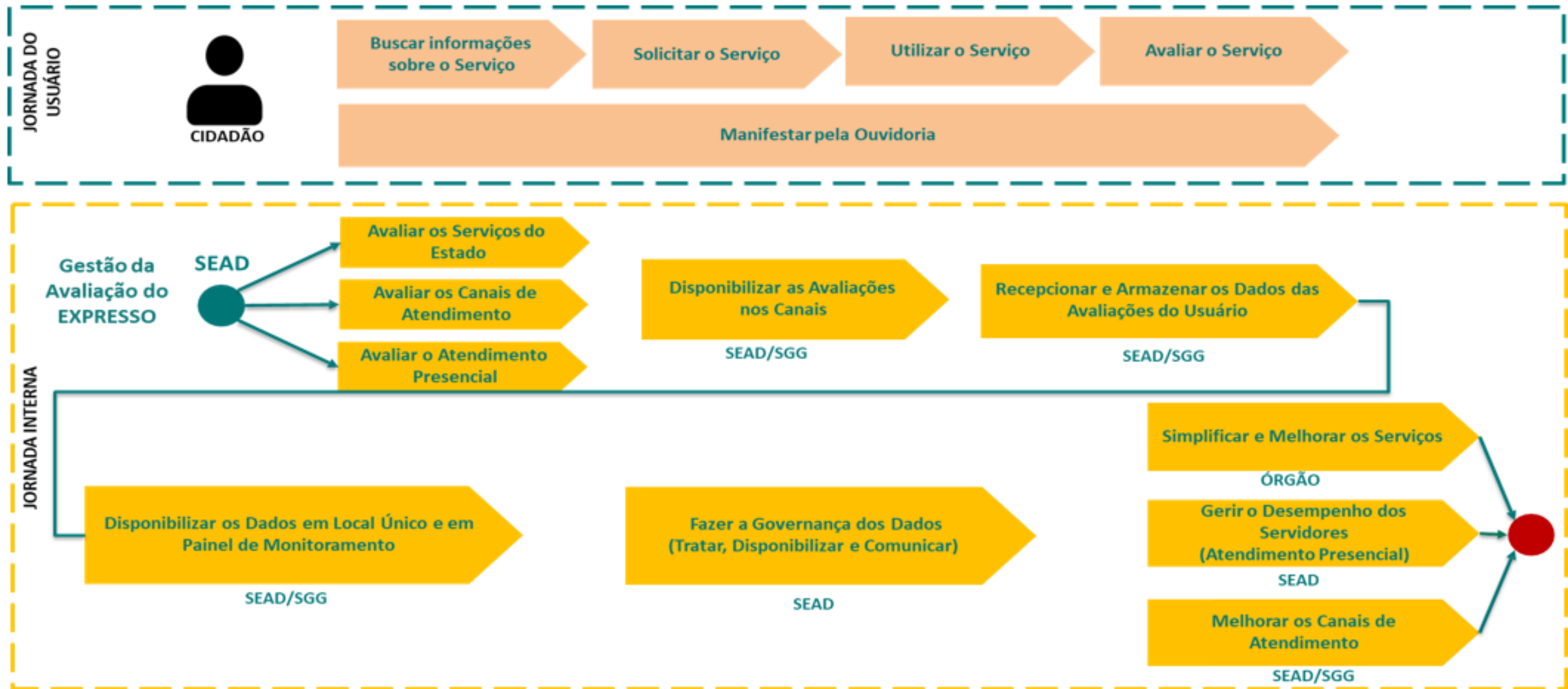
Medidas Adotadas pela Administração Pública para Melhoria e Aperfeiçoamento da Execução

5

Trata das ações corretivas, preventivas ou de inovação implementadas pela gestão pública com base nas evidências coletadas por meio das manifestações e avaliações dos usuários. Essa premissa demonstra o compromisso institucional com a melhoria contínua e a efetividade na prestação dos serviços públicos.

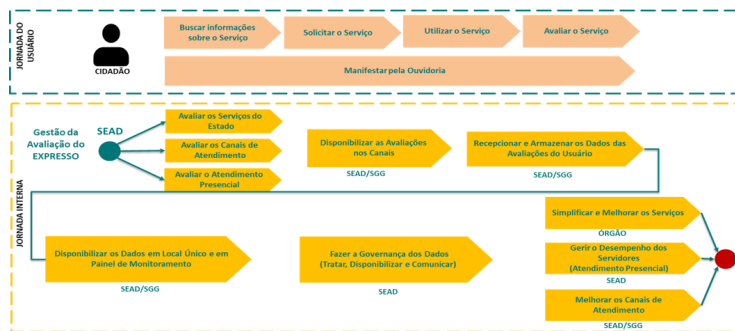
Monitoramento, Avaliação e Transparência

Fluxo da Avaliação dos Serviços no EXPRESSO



Monitoramento, Avaliação e Transparência

Fluxo da Avaliação dos Serviços no EXPRESSO



Metodologia

O Net Promoter Score (NPS) é uma metodologia amplamente empregada para medir a satisfação e a lealdade dos usuários em relação aos serviços. Essa abordagem utiliza um sistema de classificação de 0 a 10:

Promotores (9-10)

São usuários que avaliaram com notas 9 ou 10;

Neutro (7-8)

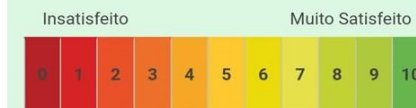
São usuários que avaliaram com notas 7 ou 8; e

Detratores (0-6)

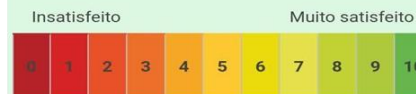
São usuários que avaliaram com notas de 0 a 6.

Canais Presenciais

*1. Avalie o quanto você ficou satisfeito com as instalações desta Unidade Vapt Vupt:



*2. Avalie o quanto você ficou satisfeito com o atendimento dos servidores desta Unidade:



*3 - Avalie o quanto você ficou satisfeito com o serviço prestado:



*Por que não uma nota 10?

- A localização da unidade não é de fácil acesso
- O espaço da unidade
- O Conforto e a qualidade dos mobiliários (mesas, cadeiras, balcões, etc)
- A temperatura da Unidade (Climatização)
- A acessibilidade para os cidadãos

*O que você mais gostou?

- Da facilidade de acesso a unidade
- Do espaço da unidade
- Do Mobiliário confortável e de qualidade (mesas, cadeiras, balcões, etc)
- Da Unidade ter uma temperatura agradável
- Da unidade se preocupar com o acesso das pessoas com deficiência

*Gostaria de avaliar o serviço ?

- Não
- Sim. Qual o serviço?

Deixe aqui o seu comentário!

Opcional

Canais Digitais

01

Atendimento digital prestado



02

Ambiente Web logado e não logado



03

Avaliação disponível para o canal e também para os serviços



04

Ferramenta de gestão dos dados das avaliações



Há o desafio de garantir a **escala** e o **resultado** da transformação digital.

✓ **PRIORIDADE** ✓ **INTEGRAÇÃO** ✓ **RESULTADO**

Para isto temos um modelo governança para a Estratégia de Governo digital que dê transparência sobre **ações coordenadas** que entreguem **valor real** ao cidadão.

Governança da Estratégia

INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA DA ESTRATÉGIA

COORDENAÇÃO CENTRAL

SEAD - Secretaria de Estado da Administração

Competências definidas pelo Art. 17 da Lei nº 21.792/2023: estabelecer diretrizes, normas e procedimentos para a inovação da gestão e dos serviços públicos, com foco na transformação digital, na simplificação burocrática, na ampliação dos serviços em múltiplos canais e no fortalecimento do atendimento digital ao cidadão.

SECTI - Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Competências definidas pelo Art. 40 da Lei nº 21.792/2023: promoção de políticas para o desenvolvimento da inovação e da transformação digital, em especial em municípios e empresas.

SGG - Secretaria-Geral de Governo

Competências definidas pelo Art. 5º da Lei nº 21.792/2023: a promoção, a formulação e a gestão da política estadual de tecnologia da informação.

Comitê Estadual de Transformação Digital

REDES DE GESTÃO

Rede de Inovação

Gestão e governança da rede definida por meio do Decreto nº 10.287/2023.

Rede de TIC

Gestão e governança da rede definida por meio do Decreto nº 10.730/2025.

EXECUÇÃO SETORIAL

Órgãos e Entidades Estaduais

Municípios

Empresas

Ecosistema de Transformação Digital do Estado de Goiás

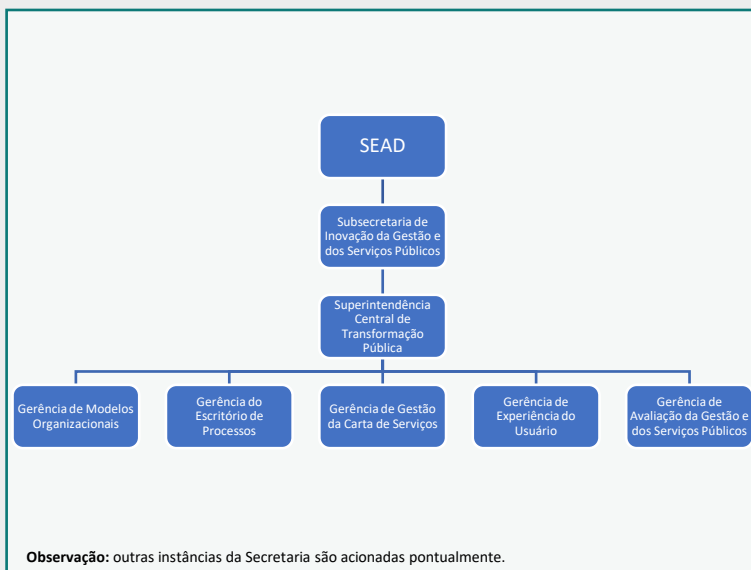
Governança da Estratégia - Atores e Programas

INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA DA ESTRATÉGIA

COORDENAÇÃO CENTRAL

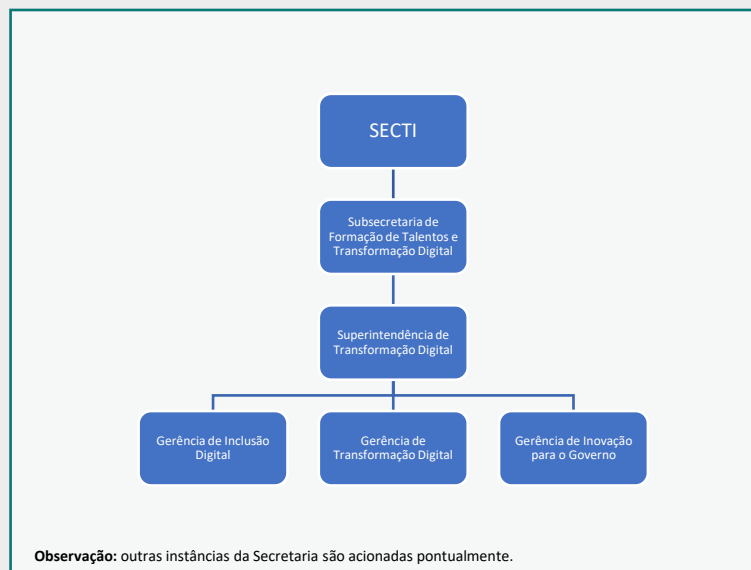
SEAD - Secretaria de Estado da Administração

Competências definidas pelo Art. 17 da Lei nº 21.792/2023: estabelecer diretrizes, normas e procedimentos para a inovação da gestão e dos serviços públicos, com foco na transformação digital, na simplificação burocrática, na ampliação dos serviços em múltiplos canais e no fortalecimento do atendimento digital ao cidadão.



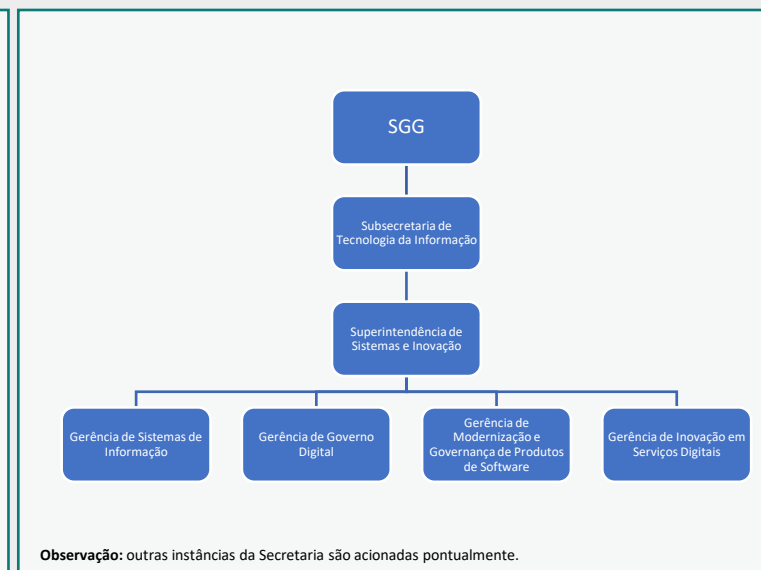
SECTI - Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Competências definidas pelo Art. 40 da Lei nº 21.792/2023: promoção de políticas para o desenvolvimento da inovação e da transformação digital, em especial em municípios e empresas.



SGG - Secretaria-Geral de Governo

Competências definidas pelo Art. 5º da Lei nº 21.792/2023: a promoção, a formulação e a gestão da política estadual de tecnologia da informação.



PROGRAMAS



Governança da Estratégia - Atores e Programas

INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA DA ESTRATÉGIA

PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

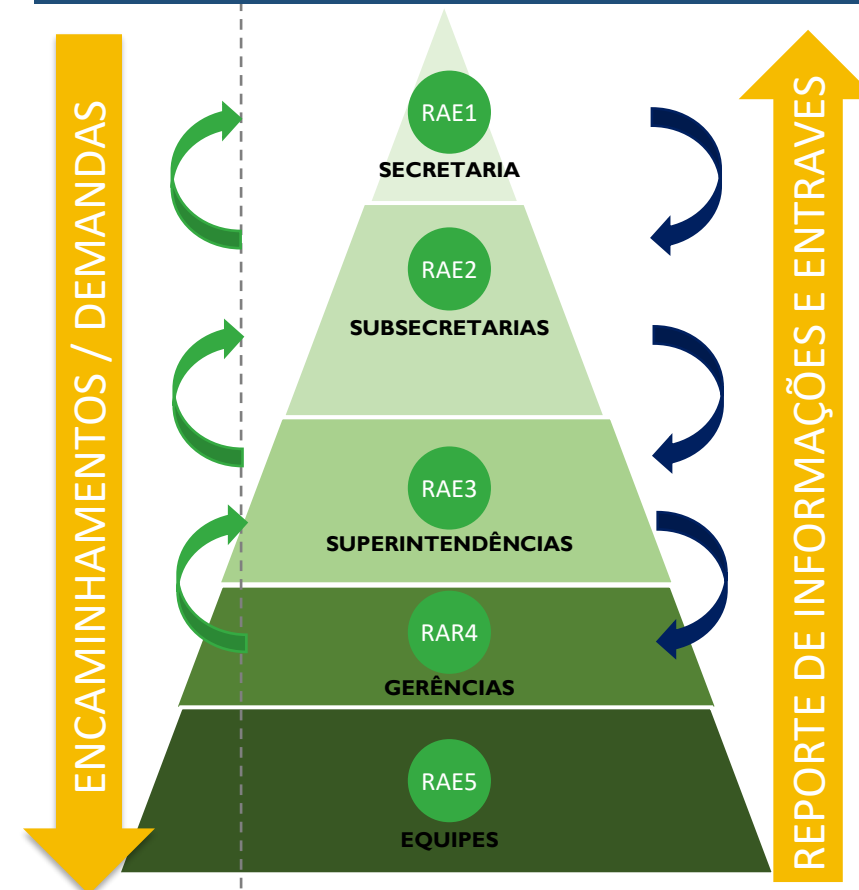


FORMULAÇÃO x AVALIAÇÃO x EXECUÇÃO



COMITÊ ESTADUAL DE
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO ESTRATÉGICO (RAE)
EM CADA PASTA



Governança da Estratégia - Plano de Transformação | Objetivos

O **PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** É UM INSTRUMENTO DE GESTÃO DAS AÇÕES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA GESTÃO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS, ESPECIALMENTE NO CONTEXTO DO PROGRAMA **expresso**. AS AÇÕES PRESENTES NESTE PLANO VISAM SIMPLIFICAR E AMPLIAR A OFERTA DO SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE AO CIDADÃO.



OBJETIVO GERAL

Promover a transformação digital da gestão e dos serviços públicos, impulsionando a inovação, a inteligência e a eficiência na execução das políticas públicas estaduais, por meio da simplificação dos processos, das práticas digitais e da participação ativa do cidadão.

+ INTEGRAÇÃO

+ SIMPLIFICAÇÃO

+ INCLUSÃO

OBJETIVO ESPECÍFICOS



1. Foco nas pessoas e na melhoria da experiência do usuário



2. Estímulo à inovação e na busca por melhores práticas de gestão e atendimento às pessoas



3. Utilização inteligente da tecnologia e promoção da cultura digital



4. Simplificação de processos e tomada de decisões baseada em dados



5. Ampliação da satisfação e confiança do usuário do serviço público

expresso

6. Ampliação da oferta de serviços públicos de qualidade por meio do EXPRESSO

Governança da Estratégia - Revisão e Atualização da Estratégia

Ciclos periódicos de revisão para manter aderência, ajuste operacional e resposta à evolução das políticas públicas.

1º Trimestre/2024

Revisão Anual

Avaliação de resultados e ajustes operacionais para o próximo ano

1º Trimestre/2025

Revisão Anual

Avaliação de resultados e ajustes operacionais para o próximo ano.

1º Trimestre/2026

Revisão Anual

Avaliação de resultados e ajustes operacionais para o próximo ano. Fechamento do ciclo.

CRITÉRIOS DA REVISÃO

Indicadores de desempenho, evolução das políticas públicas, inovações tecnológicas e feedback dos usuários orientarão a tomada de decisão e a atualização da Estratégia.

