

ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO

Transformação Digital da Gestão e dos Serviços

2024 a 2026
Governo Digital

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

Com **colaboração e envolvimento**, vamos transformar a vida dos goianos oferecendo serviços públicos **mais simples e acessíveis**.

Pilares para Transformação Digital da Gestão e dos Serviços Públicos

1. Política Estadual de Transformação Digital

2. SIGES | Rede TransformaGOV + Rede TIC

PILARES PARA
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
DA GESTÃO E DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS

3. Contratação para Transformação da Gestão e dos Serviços

Política Estadual de Transformação Digital - PETD

Promoção da transformação digital da gestão e dos serviços públicos, especialmente no contexto do Programa EXPRESSO, 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.

Premissas

1. Identificação Única e Suficiente do Cidadão (CPF)
2. Disponibilidade de Dados, Integração e Interoperabilidade
3. Visão de Governo Único para Cidadão Único

Eixos Norteadores

1. Foco nas Pessoas
2. Simplificação de Processos
3. Utilização Inteligente da Tecnologia
4. Capacitação Digital
5. Integração e Interoperabilidade
6. Decisões Baseadas em Dados
7. Fundamentação Legal
8. Estímulo à Inovação
9. Busca por Melhores Práticas

Estrutura dos Planos Diretores

Estrutura Básica

Política Pública que será transformada digitalmente

Objetivos
(Diagnóstico do Problema Público)

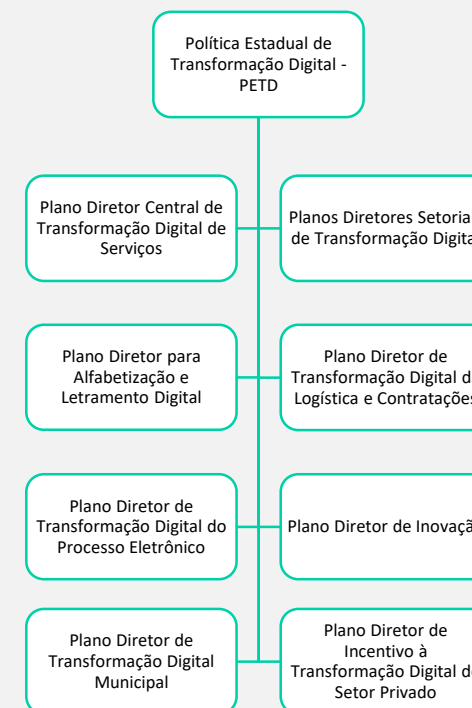
Ações e Metas

Atores Envolvidos

Observação:

- A Política Pública é estabelecida por Lei.
- Os Planos Diretores são estabelecidos por Decretos.

Planos Diretores Fundamentais



Transformação Digital de Serviços no Estado de Goiás | EXPRESSO

The logo for EXPRESSO features the word in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters 'exp' are in a dark teal color, while 'resso' is in a bright yellow. Below the text are three horizontal lines of varying lengths, also in yellow.

Lei Estadual nº 20.846/2020
(Política Estadual de Atendimento ao Cidadão)

O **EXPRESSO** é um modelo de prestação de serviços para o cidadão, que integra servidor, serviço e usuário de maneira ágil, prática e descentralizada.

OBJETIVOS

- + AGILIDADE
- + CLAREZA
- + RESPEITO
- + TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
- + DESBUROCRATIZAÇÃO
- + SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
- + QUALIDADE

- TEMPO GASTO
- DESLOCAMENTO
- CUSTO



O FOCO É DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO.

PRECISAMOS MELHORAR A EXPERIÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS CONTIDOS NO EXPRESSO.



Transformação Digital de Serviços no Estado de Goiás | EXPRESSO



747
SERVIÇOS



2.213
ETAPAS



18/03/2024
(Data da planilha fonte
de avaliação)

expresso

Carta de Serviços ao Usuário:

www.expresso.go.gov.br

Seq	Nome do Órgão/Entidade	Quantidade de Serviços
1	Agência Brasil Central (ABC)	6
2	Agência de Fomento de Goiás S/A (Goiás Fomento)	1
3	Agência Estadual de Turismo (GoiásTurismo)	12
4	Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agropecuária (EMATER)	13
5	Agência Goiana de Defesa Agropecuária (AGRODEFESA)	31
6	Agência Goiana de Habitação (Agehab)	26
7	Agência Goiana de Infraestrutura e Transportes (GOINFRA)	3
8	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR)	14
9	Celg GT (CELG)	1
10	Centrais de Abastecimento de Goiás S/A (CEASA)	2
11	Companhia de Desenvolvimento Economico de Goiás (CODEGO)	4
12	Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE)	5
13	Corpo de Bombeiros Militar (CBM)	5
14	Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado de Goiás (DGPC)	19
15	Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)	73
16	Diretoria Geral de Administração Penitenciária (DGAP)	3
17	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás (FAPEG)	11
18	Goiás Parcerias (Goiás Parcerias)	1
19	Goiás Previdência (GOIASPREV)	5
20	Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás (IPASGO)	23
21	Junta Comercial do Estado de Goiás (JUCEG)	33
22	Organização das Voluntárias de Goiás (OVG)	16
23	Polícia Militar do Estado de Goiás (PM)	8
24	Procuradoria-Geral do Estado (PGE)	5
25	Saneamento de Goiás S.A. (Saneago)	43
26	Secretaria de Estado da Administração (SEAD)	18
27	Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC)	4
28	Secretaria de Estado da Casa Militar (CM)	2
29	Secretaria de Estado da Comunicação (SECOM)	3
30	Secretaria de Estado da Cultura (SECULT)	26
31	Secretaria de Estado da Economia (ECONOMIA)	77
32	Secretaria de Estado da Educação (SEDUC)	20
33	Secretaria de Estado da Retomada (SR)	5
34	Secretaria de Estado da Saúde (SES)	28
35	Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP)	21
36	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA)	10
37	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)	15
38	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDS)	15
39	Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Serviços (SIC)	9
40	Secretaria de Estado de Relações Institucionais (SERINT)	3
41	Secretaria de Estado do Entorno do Distrito Federal (SEDF)	1
42	Secretaria de Estado do Esporte e Lazer (SEL)	15
43	Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (SEMAD)	35
44	Secretaria Geral de Governo (SGG)	24
45	Universidade Estadual de Goiás (UEG)	52
46	Vice-Governadoria do Estado de Goiás (VICE)	1

Transformação Digital de Serviços no Estado de Goiás | EXPRESSO

Política de atendimento ao cidadão digitais e presenciais em **multicanais**

Escala e democratização de acesso aos serviços públicos pelo **digital**



Maior **disponibilidade**
(24hs por dia e em todo lugar)

Menos exigências e mais **simplicidade**

Maior **celeridade**

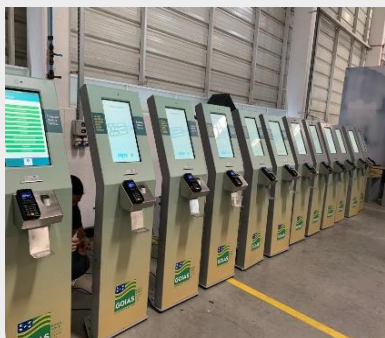
Atendimento **humanizado**

Maior **transparência**

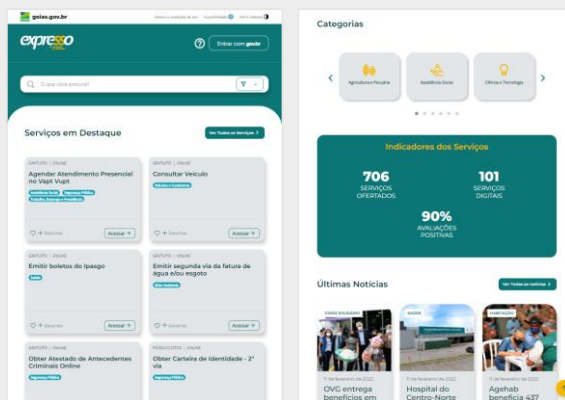
Canais de Atendimento do EXPRESSO - Digitais



Estão disponíveis serviços públicos que de alguma forma possam ser solicitados e finalizados, sendo para esta modalidade serviços que tenham suas etapas muito bem definidas e claras para que a solicitação do mesmo não exija outros momentos de interação.



Tal qual toda a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás vai estar presente nesse canal, todos os serviços públicos podem e deverão estar disponíveis no mesmo, mesmo que nem todas as etapas de realização ainda sejam digitais. Disponível pelo endereço www.go.gov.br ou www.expresso.go.gov.br.



Qualquer serviço pode ir para esse canal, porém é recomendado que o número de etapas de interação não seja elevado e assim gerar desistências e dificuldade de interação por parte do cidadão.



Canais de Atendimento do EXPRESSO - Presenciais



São oferecidos os serviços públicos digitais a partir de um ponto de atendimento em algum órgão público e por intermediação de um servidor capacitado em atendimento ao cidadão.



São oferecidos, de forma presencial, serviços públicos oferecidos pelo Estado de Goiás ao cidadão, digitais ou não digitais.

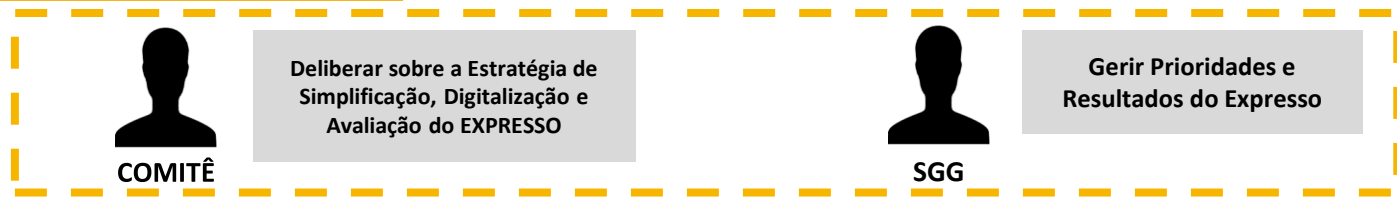


É semelhante ao EXPRESSO Balcão, sendo executado pelo ente contratado.



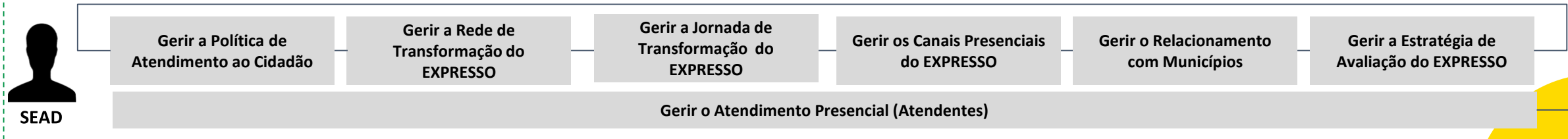
Mapa de Contexto - Gestão e Governança do EXPRESSO

GOVERNANÇA

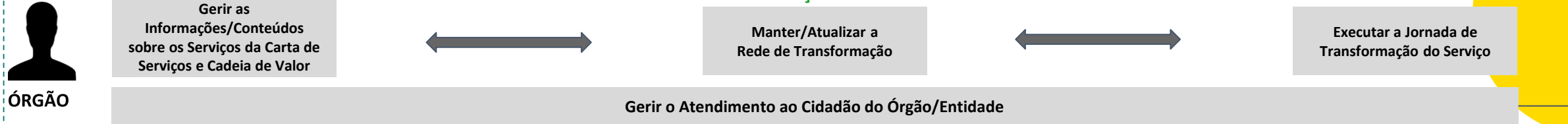


GESTÃO

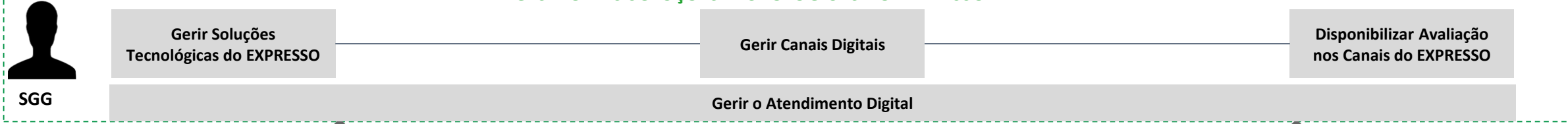
GESTÃO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (CANAIS, SERVIÇOS E ATENDIMENTO)



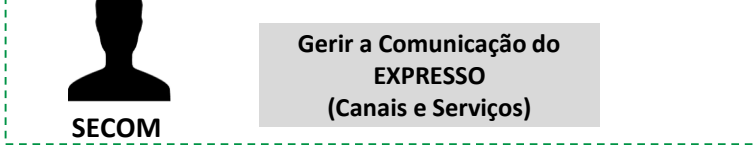
GESTÃO DOS SERVIÇOS DO EXPRESSO



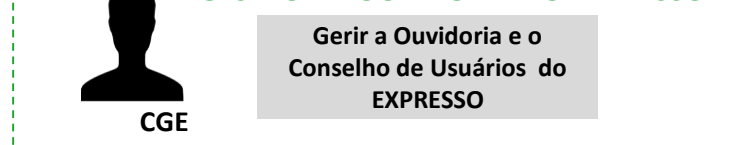
GESTÃO DAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS DO EXPRESSO



GESTÃO COMUNICAÇÃO DO EXPRESSO



GESTÃO DA OUVIDORIA DO EXPRESSO



SIMPLIFICAÇÃO NORMATIVA



expresso

Precisou agilizar um documento, conta ou uma certidão?
Conheça todos os serviços do Expresso

Acesse: expresso.go.gov.br





A Rede TransformaGOV tem muito a contribuir!



SIGES | Rede TransformaGOV - Conexões



PONTO FOCAL



Pontos Focais

Perfil definido pelo Decreto
Estadual nº 10.287/2023

1

Coordenar e articular as ações de Transformação Digital de Serviços **na Setorial**, engajando o time para o alcance dos objetivos.

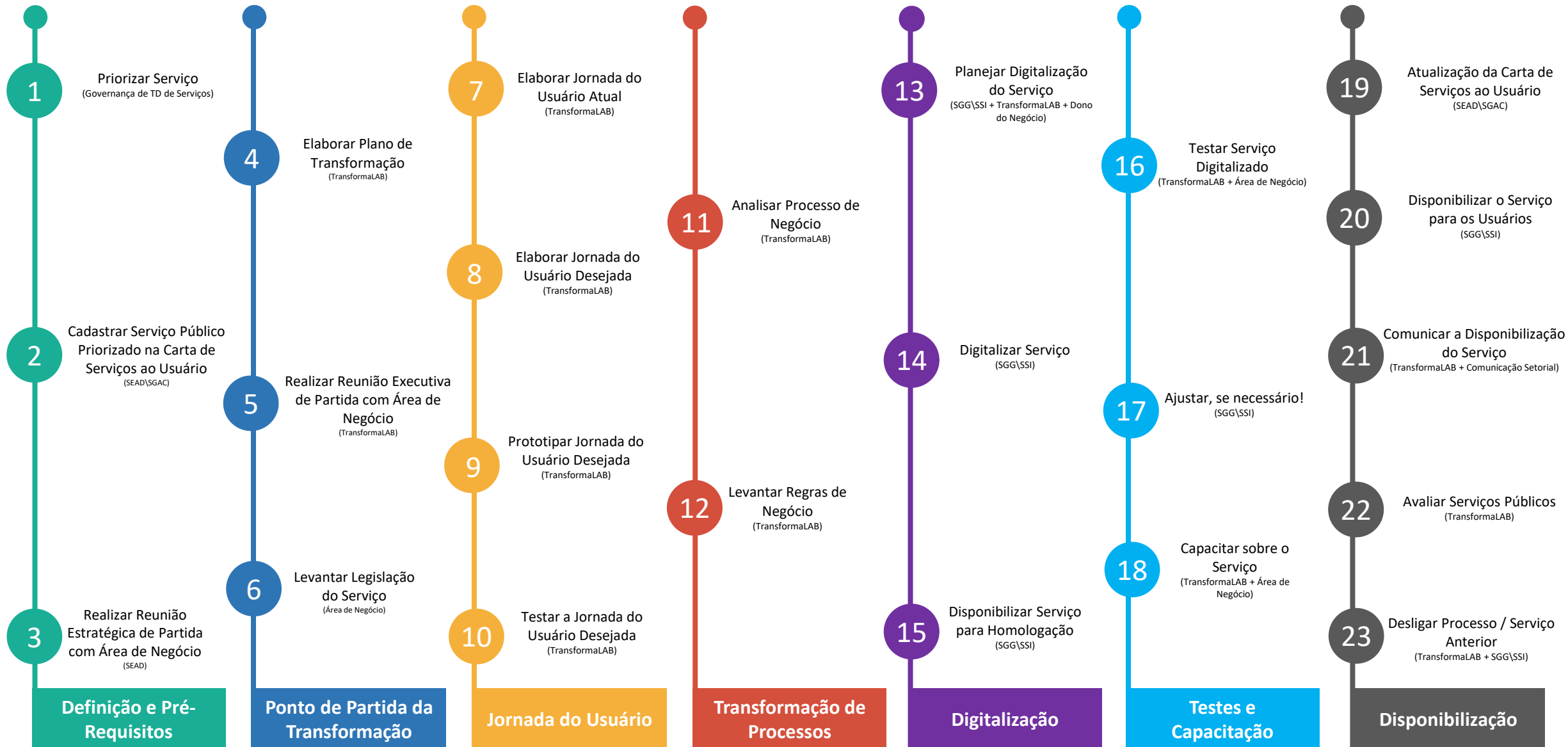
2

Direcionar o **Time da Setorial** (áreas de negócio e TI) para colaboração junto aos times da **SEAD** e da **SGG**.

3

Responsável por **disseminar e aplicar** na setorial as **metodologias, normas, diretrizes e ferramentas** conforme orientação da área central.

Metodologia | Jornada de Transformação dos Serviços Públicos



OBSERVAÇÃO: os passos e etapas serão executados (obrigatórios), suprimidos (não obrigatórios) ou executados de forma paralela conforme avaliação do “Time de Transformação” envolvido.

Contratação

Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços para:

- 1 Transformação de processos e serviços públicos;
- 2 Inovação em inteligência de negócios;
- 3 Projetos para execução de plano estratégico.

Jornada

é um **pacote de trabalho** com as **atividades** a serem executadas e necessárias para a **entrega de um produto ou serviço**.

Pacote de trabalho



Próximos Passos

1

Implantação da **Rede TransformaGOV Setorial**.

2

Reuniões de Sensibilização com Gerências de Modernização Institucional, Gerências de Planejamento Institucional e Gerências de Tecnologia sobre a contratação.

3

Pactuação de **Planos de Transformação Digital** com as setoriais.

