

EXPRESSO – Inovação e Simplificação Pública

Soluções do TransformaLAB

17.NOV.2022

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração





**GESTÃO DE
SERVIÇOS DO
EXPRESSO**



**SOLUÇÕES
TRANSFORMALAB
PARA O EXPRESSO**



**DESAFIOS
PARA 2023**



**PALESTRA
LINGUAGEM SIMPLES**

A Estratégia de Transformação dos Serviços Públicos



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



expresso



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.

O EXPRESSO REPRESENTA O MOVIMENTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO ESTADO DE GOIÁS

OBJETIVOS

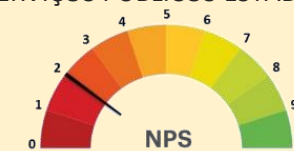
- + AGILIDADE
- + CLAREZA
- + RESPEITO
- + TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
- + DESBUROCRATIZAÇÃO
- + SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
- + QUALIDADE

- TEMPO GASTO
- DESLOCAMENTO
- CUSTO



O FOCO É DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

BUSCA PELA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS



PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ESTRATÉGIA

Simplificação e Inovação

Valorização e Capacitação dos Servidores

Eficiência na Prestação dos Serviços

Isonomia no Atendimento ao Cidadão

Confiança **Foco do Cidadão**

Governo Único para o Cidadão Único

Publicidade e Atualização das Informações

Acessibilidade e Inclusão Digital

Gestão Baseada em Dados e Evidências

A Estratégia de Transformação dos Serviços Públicos



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



GOVERNO ÚNICO PARA O CIDADÃO ÚNICO

ADMINISTRATIVAMENTE (INTERNAMENTE) TEMOS COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS:

METROBUS SEAPA CGE DETRAN EMATER
SIC SES JUCEG SSP SECOM IQUEGO VICE GOVERNADORIA
CODEGO SEAD SEDI SEEL AGRODEFESA GOIAS TURISMO AGR
SEMAD SEDUC CBM PGE CASA MILITAR GOIÁS FOMENTO
ABC SEEL SECULT GOIÁS GOIASPREV CEASA SGG
CBM DGAP SEAPA SER AGEHAB SEGOV GOIÁSGÁS
ECONOMIA PC PM SEDS IPASGO GOIÁS TELECOM PREVCOM BrC
SANEAGO CASA CIVIL GOIÁS PARCERIAS CELGPAR

Mais de **40** Órgãos ou Entidades Estaduais

MAS, PARA O CIDADÃO, O ESTADO DEVE ATUAR COMO UM ENTE ÚNICO:



**ESTADO DE
GOIÁS**

O cidadão não precisa entender a estrutura administrativa, ele precisa apenas ser bem atendido pelo governo.

36

Órgãos ou Entidades estaduais com Carta de Serviços elaborada

668

Serviços Públicos na Carta de Serviços do Estado de Goiás

13.DEZ.2019



04 meses

de apoio intensivo aos órgãos e entidades para elaboração das cartas de serviços



210

Pessoas envolvidas



Legislação relacionada

- Lei Federal nº 13.460/2017
- Decreto Estadual nº 9.574/2019



2020 | 1ª Onda de Qualificação da Carta de Serviços



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração

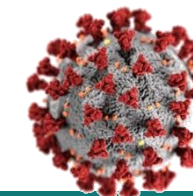


Criação do
Portal Goiás Digital
(www.go.gov.br)

MAR.2020

Publicação do Decreto do Portal Goiás Digital
no Diário Oficial do Estado
(Decreto Estadual nº9.668/2020)

MAI.2020



Urgência em razão da
pandemia do novo
Coronavírus (COVID-19)

O DECRETO DETERMINAVA A ATUALIZAÇÃO URGENTE DA CARTA DE SERVIÇOS DO ESTADO DE GOIÁS, SENDO:



05 dias úteis

para atualização urgente da
Carta de Serviço



30 dias

para disponibilização no Portal Goiás
Digital dos serviços digitais existentes
nos órgãos e entidades estaduais



60 dias

para disponibilização dos APP's
mobiles de cada órgão na conta
única do Estado de Goiás

PARCERIA COM TODOS
ÓRGÃOS/ENTIDADES – GOVERNO ÚNICO

METROBUS SEAPA CGE DETRAN EMATER
SIC SES JUCEG SSP SECOM IQUEGO VICE GOVERNADORIA
CODEGO SEAD SEDI SEEL AGRODEFESA GOIAS TURISMO AGR
SEMAD SEDUC CBM PGE CASA MILITAR GOIÁS FOMENTO
ABC SEEL SECULTGOIÁS GOIASPREV CEASA SGG
CBM DGAP SEAPA SER AGEHAB SEGOV GOIÁSGÁS
ECONOMIA PC PM SEDS IPASGO GOIÁS TELECOM PREVCOM Brc
SANEAGO CASA CIVIL GOIÁS PARCERIAS CELGPAR



Coordenação
SEAD e SEDI



90
Reuniões Técnicas com
Interlocutores e/ou representantes
das setoriais



182
Pessoas envolvidas

2021 | 2ª Onda de Qualificação da Carta de Serviços



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



Categorização da Carta de Serviços (Padronização e Simplificação)

OUT.2020

680

Serviços Públicos
categorizados

1.888

Etapas de Serviços
Públicos categorizadas

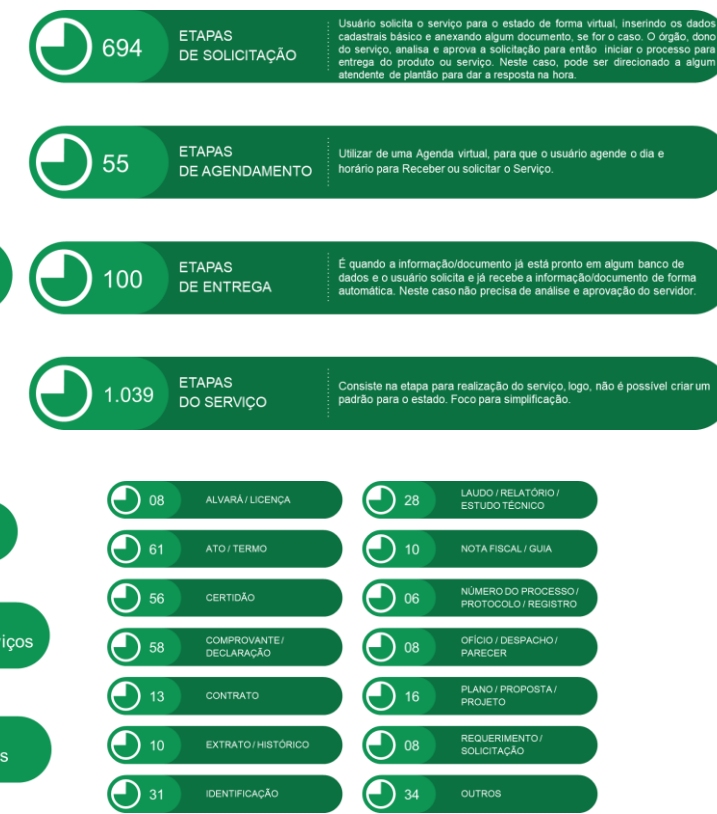
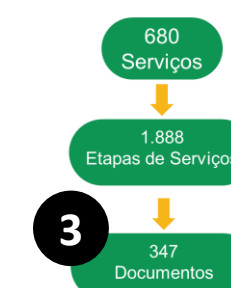
347

Documentos Exigidos
categorizados

44

Órgãos e Entidades Capacitados
para Classificar seus Serviços e
Etapas de Serviços

1
680
Serviços



Aplicação da Linguagem Simples no EXPRESSO

2022

728

Serviços Públicos da Carta de
Serviços do Estado de
Goiás disponibilizados

900

Servidores Públicos
Capacitados pela Escola
de Governo

30

Oficinas de Aplicação de
Linguagem Simples na Carta
de Serviços

48

Órgãos ou entidades
estaduais
envolvidos

710

Copies dos Serviços
Qualificados e entregues
aos órgãos

Linguagem Simples,
uma alavanca de
inclusão social e
Cidadania





**GESTÃO DE
SERVIÇOS DO
EXPRESSO**



**SOLUÇÕES
TRANSFORMALAB
PARA O EXPRESSO**



**DESAFIOS
PARA 2023**



**PALESTRA
LINGUAGEM SIMPLES**

Soluções TransformaLAB – Ebooks



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



Diretrizes:

- Entendimento;
- Cocriação de Soluções Simplificadas;
- Prototipação de Soluções;
- Teste de Soluções; e
- Simplificando Serviços Públicos



Orientações:

- Conceitos como os de “serviços de atendimento” e “serviços digitais”; e
- Padrões de edição das informações publicadas na Carta de Serviços.



Diretrizes:

- Empatia;
- Hierarquia;
- Palavras Concretas;
- Frases Curtas;
- Ordem Direta; e
- Diagnóstico.



Diretrizes:

- Identificação dos Serviços Públicos;
- Identificação de Usuários dos Serviços Públicos;
- Descrição dos Serviços Públicos; e
- Gestão continuada da Carta de Serviços ao Usuário.

09

produtos

Inovação e
Simplificação

- **Produto 01** - Oficina para a elaboração da Carta de Serviços no Expresso
- **Produto 02** - Oficina de Qualificação dos Serviços do Expresso
- **Produto 03** - Oficina de Linguagem Simples aplicada ao Expresso
- **Produto 04** - Oficina para Entendimento de Problemas Públicos
- **Produto 05** - Oficina de Cocriação de Soluções Públicas
- **Produto 06** - Oficina para Elaboração da Jornada do Usuário
- **Produto 07** - Oficina de Experiência do Usuário: aplicação de etnografias em pesquisas de campo
- **Produto 08** - Oficina de Simplificação de Serviços Públicos
- **Produto 09** - Curso das Diretrizes de Inovação e Simplificação

09 produtos na prateleira do
TransformaLAB, disponíveis para **todos**
órgãos/ entidades que poderão
demandar apoios específicos, conforme suas
dores, necessidades e
interesses.



**GESTÃO DE
SERVIÇOS DO
EXPRESSO**



**SOLUÇÕES
TRANSFORMALAB
PARA O EXPRESSO**



**DESAFIOS
PARA 2023**



**PALESTRA
LINGUAGEM SIMPLES**



A **gestão e qualificação da Carta de Serviços** é um **processo contínuo**. A cada ano, a cada semestre, a cada alteração nos processos internos do órgão é necessário atualizar as informação da Carta de Serviços, pois ela é um instrumento de cidadania onde encontram-se as informações sobre o serviços que o Governo de Goiás presta.



Agradecimentos



METROBUS SEAPA CGE DETRAN EMATER

SIC SES JUCEG SSP SECOM IQUEGO VICE GOVERNADORIA

CODEGO SEAD SEDI SEEL AGRODEFESA GOIAS TURISMO AGR

SEMAD SEDUC CBM PGE CASA MILITAR GOIÁS FOMENTO

ABC SEEL SECULT GOIÁS GOIASPREV CEASA SGG

CBM DGAP SEAPA SER AGEHAB SEGOV GOIÁSGÁS

ECONOMIA PC PM SEDS IPASGO GOIÁS TELECOM PREVCOM BrC

SANEAGO CASA CIVIL GOIÁS PARCERIAS CELGPAR



**GESTÃO DE
SERVIÇOS DO
EXPRESSO**



**SOLUÇÕES
TRANSFORMALAB
PARA O EXPRESSO**



**DESAFIOS
PARA 2023**



**PALESTRA
LINGUAGEM SIMPLES**

+

EXPRESSO - SIMPLIFICANDO A RELAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS COM O CIDADÃO



Palestra Linguagem Simples
**DESIGUALDADE DIGITAL,
USUÁRIOS E GOVERNOS
ELETRÔNICOS**
O PAPEL DA COMUNICAÇÃO
INCLUSIVA E SIMPLES

Giovani Scarascia,
coordenador de projetos nacionais
e internacionais de inclusão social,
produtiva e de cidadania.

 **17 de novembro**

09h - Palestra Online

Inscrições abertas

Para todos os servidores que
atuam no Expresso



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



expresso