



SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



GESTÃO PÚBLICA BASEADA EM EVIDÊNCIAS

Metodologia de Avaliação dos Serviços Públicos

Gerência de Avaliação da Gestão e dos Serviços Públicos

Julho/2026

O que é o EXPRESSO?

O EXPRESSO é um modelo moderno de prestação de serviços para o cidadão do Estado de Goiás, integrando servidor, serviço e usuário de forma ágil, pratica e descentralizada.



Agilidade e Praticidade: Foco em desburocratização e processos simplificados de ponta a ponta, otimizando o fluxo de trabalho e reduzindo o tempo de resposta aos cidadãos.



Cidadão Único: Integração completa de bases de dados para uma experiência de Governo único, garantindo a unicidade do cadastro e personalizando o atendimento conforme o perfil.



Transformação Digital: Ambientes integrados entre canais físicos e digitais, com a implementação de soluções tecnológicas avançadas e novos modelos de governança.

A Equação de Valor do EXPRESSO

O modelo não é um simples portal, mas uma arquitetura descentralizada desenhada para maximizar entregas enquanto elimina o atrito da máquina pública.



Variáveis Positivas

- Inovação
- Transformação Digital
- Desburocratização
- Serviços Disponibilizados



Atritos Eliminados

- Tempo Gasto
- Deslocamento
- Custo



**Foco absoluto
na jornada do
cidadão**

O Alicerce Estrutural em 5 Eixos

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



Lei Federal nº 13.460/2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art.23 – Estabelece as regras para a avaliação contínua e a participação direta do cidadão nos processos de feedback.

Lei Estadual nº 20.846/2020

Institui a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão do Estado de Goiás para garantir isonomia e eficiência. .

Art.58 – Fundamenta o modelo de avaliação do EXPRESSO baseado em 5 eixos para a melhoria de canais e serviços.

Acessibilidade, Isonomia e Confiança - Governo Único para Cidadão Único

Capilaridade de canais (Canais digitais e presenciais)

EXPRESSO Web e APP



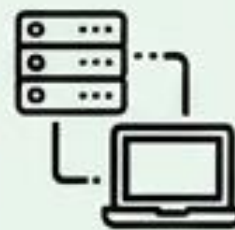
757

serviços públicos
ofertados



136

serviços
100% digitais



21

serviços digitais
integrados
cidadão/servidor

EXPRESSO Balcão e VAPT-VUPT

110

unidades instaladas
(33 Balcões + 77 Vapt Vupt)

60

municípios alcançados

680

serviços públicos
presenciais disponíveis



Avaliação na senha de atendimento

A avaliação não exige novos aplicativos do cidadão. Ela é ancorada de forma pontual no elemento mais comum do atendimento presencial: a senha impressa.

Aparecida Shopping
28/03/2025 08:01

CNHR001

Agendado - Atendimento Normal

**DETRAN - CNH RENOVAÇÃO /
MUDANÇA DE CATEGORIA**
Painel 1

Rayssa Rodrigues Pimenta
(158.XXX.XXX-XX)

Avalie o nosso atendimento!



O Contexto: Local, data e painel de atendimento (Ex: Aparecida Shopping).

O Serviço: Detalhamento exato da demanda.

O Cidadão: Identificação segura e autenticada do usuário.

O Gatilho: A leitura via câmera do celular conecta instantaneamente a experiência física ao banco de dados digital.

Avaliação Zero Papel

Eficiência Sem Desperdício

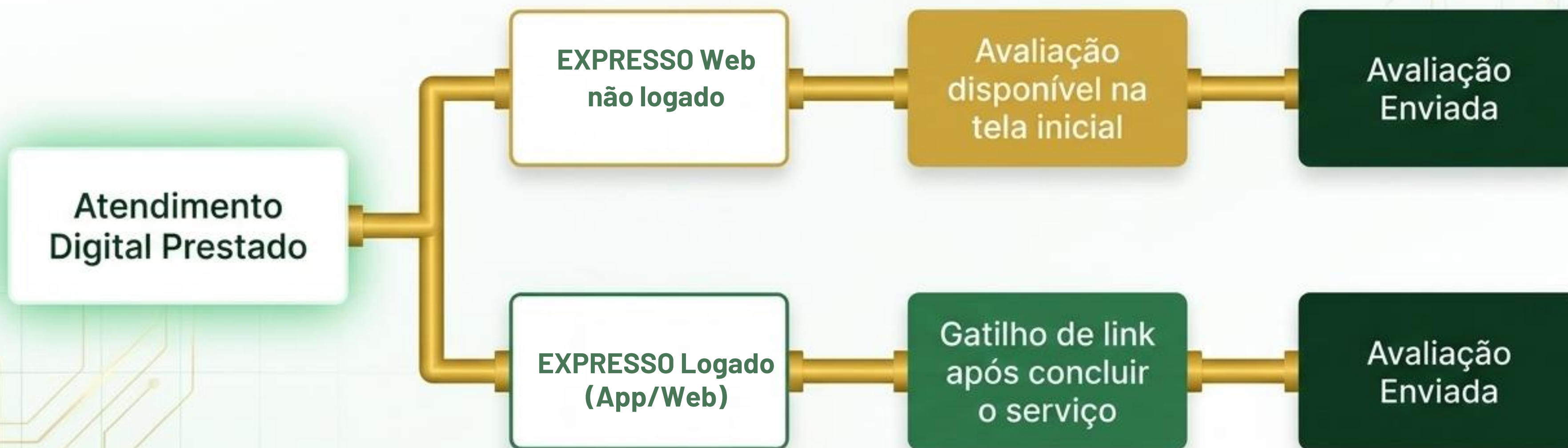
Toda a metodologia do EXPRESSO foi desenhada para eliminar o uso de formulários impressos.

Através de tecnologias simples (como o QR Code na senha impressa ou links nativos de pós-atendimento digital), reduz-se o custo público e o impacto ambiental, capturando o feedback no momento exato em que a interação ocorre.



A Avaliação no Ecossistema Digital

Para os mais de 120 serviços digitais, o gatilho de avaliação é imbuído na interface, capturando a percepção em tempo real.



A Métrica: Metodologia NPS

O modelo foca na redução de custos e na sustentabilidade (ausência de papel), utilizando o sistema de código aberto LimeSurvey.



A Execução



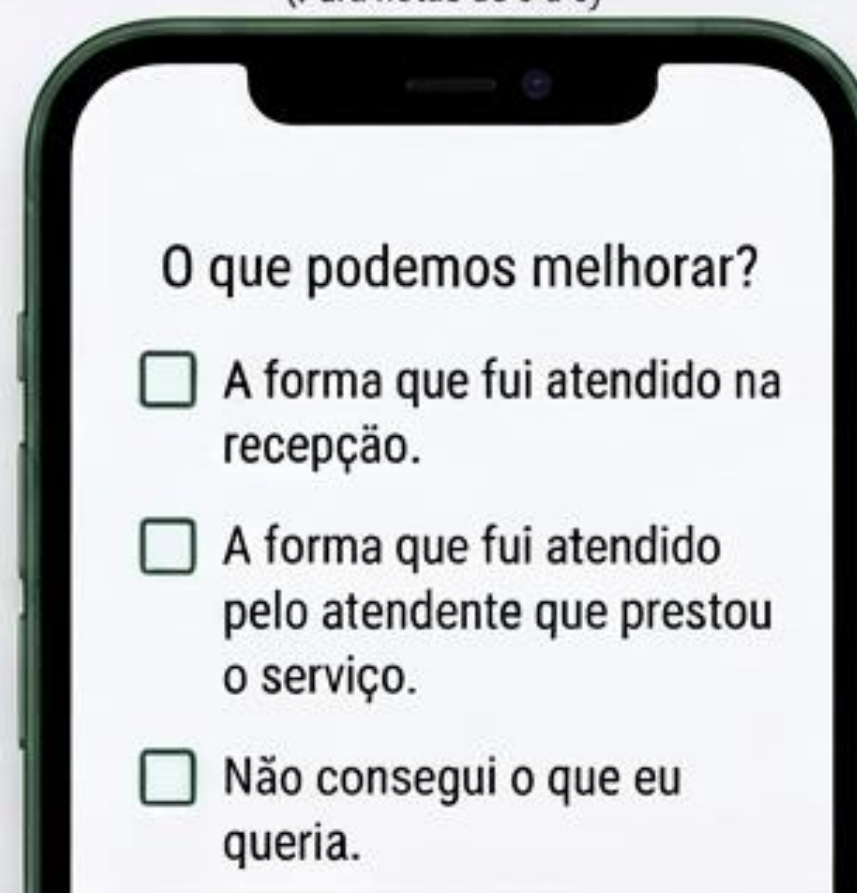
1 - Você ficou satisfeito com o atendimento realizado nessa unidade?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

A smartphone screen displaying a survey question. Below the question is a horizontal row of 11 colored circles representing the NPS scale from 0 to 10. The circle for '1' is highlighted with a white checkmark.

O Aprofundamento

(Para notas de 0 a 6)



O que podemos melhorar?

- A forma que fui atendido na recepção.
- A forma que fui atendido pelo atendente que prestou o serviço.
- Não consegui o que eu queria.

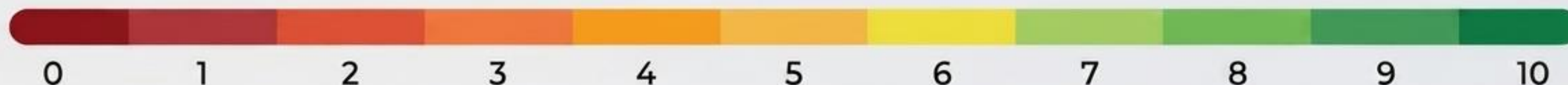
A smartphone screen displaying three follow-up questions. Each question is preceded by an unchecked checkbox. A curved arrow points from the '1' on the first screen to the first question on this screen.

A Métrica: Metodologia NPS

O modelo foca na redução de custos e na sustentabilidade (ausência de papel), utilizando o sistema de código aberto LimeSurvey.

Insatisfeito

Muito satisfeito



A Investigação

(Para notas 7 ou 8)

Por que não uma nota 10?

- A forma que fui atendido na recepção
- A forma que fui atendido pelo atendente que prestou o serviço
- Não consegui o que queria

A Perspectiva

(Para notas 9 ou 10)

O que você mais gostou?

- A forma que fui atendido na recepção
- A forma que fui atendido pelo atendente que prestou o serviço
- Não consegui o que queria

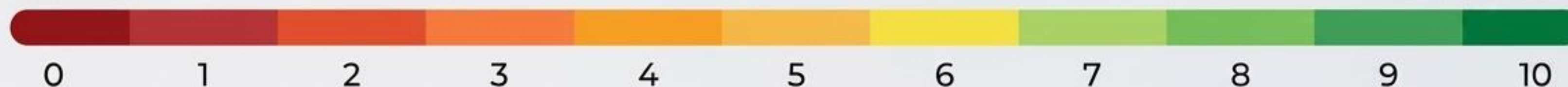
Após a nota quantitativa, o cidadão pode selecionar critérios de justificativa e deixar comentários qualitativos abertos.

A Métrica: Metodologia NPS

O modelo foca na redução de custos e na sustentabilidade (ausência de papel), utilizando o sistema de código aberto LimeSurvey.

Insatisfeito

Muito satisfeito



A Execução

2 - Você ficou satisfeito com o serviço prestado?



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

O Aprofundamento

(Para notas de 0 a 6)

- O que podemos melhorar?
- Facilitar o agendamento
 - Facilitar as informações sobre os serviços
 - Facilitar o processo de atendimento (excesso de senhas, etc..)
 - Cheguei no horário agendado e não fui atendido

A Métrica: Metodologia NPS

O modelo foca na redução de custos e na sustentabilidade (ausência de papel), utilizando o sistema de código aberto LimeSurvey.



A Investigação

(Para notas 7 ou 8)

Por que não uma nota 10?

- Facilitar o agendamento
- Facilitar as informações sobre os serviços
- Facilitar o processo de atendimento (excesso de senhas, etc..)
- Cheguei no horário agendado e não fui atendido

A Perspectiva

(Para notas 9 ou 10)

O que você mais gostou?

- O agendamento foi simples e rápido
- Acesso fácil das informações sobre os serviços
- Fui atendido rapidamente e no horário
- O processo de atendimento foi simples e rápido

Após a nota quantitativa, o cidadão pode selecionar critérios de justificativa e deixar comentários qualitativos abertos.

O Funil de Operacionalização de Dados

A jornada exata de como uma interação na ponta é transformada em inteligência de gestão centralizada.

01



Captura

Usuário é atendido e projeta a câmera no QR Code.

02



Registro

O cidadão preenche a nota e as 2 perguntas base.

03



Processamento

Ferramenta gratuita captura os dados. A área responsável realiza a tabulação.

04



Distribuição

Relatório gerado e disponibilizado no Painel Executivo de Monitoramento e Power BI da Avaliação.

Ciclo de Governança da Avaliação



Publicidade Cidadã e Transparência

Um ecossistema de dados só é legítimo quando seus dados são acessíveis aos cidadãos goianos.



Todos os meses, os indicadores de avaliação do EXPRESSO são disponibilizados integralmente no Portal EXPRESSO (Power BI).

<https://www.go.gov.br/indicadores-de-avaliacao>



**Canais
Presenciais**



**Canais
Digitais**



**Visão Geral
Comparativa**

Os Indicadores serão disponibilizados também no Painel Executivo de Monitoramento das Avaliações no EXPRESSO (Site da SEAD).



Painel Executivo de Monitoramento
das Avaliações no EXPRESSO

<https://expresso-insight.lovable.app/>