



**expresso**

# Estratégia de Transformação dos Serviços Públicos do Estado de Goiás

2023



**CASA CIVIL**  
Secretaria de Estado  
da Casa Civil

**CGE**  
Controladoria-Geral  
do Estado de Goiás

**SEAD**  
Secretaria de Estado  
da Administração

**SECOM**  
Secretaria de Estado  
da Comunicação

**SGG**  
Secretaria-Geral de  
Governo



**INTRODUÇÃO**



**PILARES DA  
TRANSFORMAÇÃO**



**JORNADA DE  
TRANSFORMAÇÃO DOS  
SERVIÇOS**

UM PROBLEMA PODE SER CONSIDERADO TUDO AQUILO QUE TEM POSSIBILIDADE DE SOLUÇÃO E, AO MESMO TEMPO, GERA CONFLITO E DESCONFORTO. UM PROBLEMA COMPLEXO É AQUELE QUE POSSUI DIVERSOS CONTEXTOS, DIVERSAS SITUAÇÕES COMBINADAS, DIVERSAS SOLUÇÕES QUE INTERAGEM ENTRE SI E, PRINCIPALMENTE, ESTÁ EM CONDIÇÕES INADEQUADAS PARA UMA SOLUÇÃO MENSURÁVEL OU SIMPLISTA. RECHEADOS DE PROBLEMAS COMPLEXOS, AO LONGO DOS ANOS, OS GOVERNOS PERDERAM A CAPACIDADE INSTITUCIONAL DE LIDAR E ENFRENTAR DESAFIOS E PROSPERAR DIANTE DE TANTA INCERTEZA E MUDANÇA.

AS NOVAS FORMAS DE ATUAÇÃO, COMPETÊNCIAS E CAPACIDADES SÃO EXIGÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA ATUAL ADMINISTRAÇÃO. TODO ESSE CONTEXTO LEVOU A TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA A UM DILEMA: DEVEMOS REALMENTE ACREDITAR NA MUDANÇA?

CONCEITUALMENTE, OS GOVERNOS NÃO NASCERAM PARA INOVAR. O QUE PERCEBEMOS HOJE É UM SERVIÇO PÚBLICO BUROCRÁTICO. O CIDADÃO QUE PRECISA DO ESTADO VIVE NA PRÁTICA UMA PROFUNDA DISTORÇÃO DO CONCEITO DE SERVIÇO PÚBLICO. A PERCEPÇÃO É QUE AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DEIXARAM DE FAZER O QUE SÃO OBRIGADAS A FAZER, OU SEJA, SERVIR. MAS SE SENTEM CONFORTÁVEIS COM ESSA SITUAÇÃO, POIS O ESTADO PERDEU A CAPACIDADE DE EXIGIR DE SEUS SERVIDORES O ROMPIMENTO COM TAL PARADIGMA. NÃO HÁ UMA IDEIA DE RECIPROCIDADE, DE RESPONSABILIDADE EM DEVOLVER AQUILO QUE É DA SOCIEDADE.

PROMOVER ALGUM TIPO DE TRANSFORMAÇÃO NÃO É ALGO FÁCIL. FAZER ALGO DIFERENTE E QUE AGREGUE VALOR AO CIDADÃO É SAIR DO CICLO VICIOSO DO CONFORMISMO, AFINAL SEMPRE HÁ TEMPO PARA FAZER DE NOVO, REFAZER E TORNAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PRODUTIVO E EM CONFORMIDADE COM OS SEUS PRINCÍPIOS.

PARA AMPLIAR A MATURIDADE DA GESTÃO PÚBLICA É IMPORTANTE UMA MUDANÇA CULTURAL NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO. EMBORA OS DESAFIOS PAREÇAM ÓBVIOS, É NECESSÁRIO AJUSTAR AS PESSOAS E OS PROCESSOS DE FORMA ARTICULADA PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS ESPERADOS, SEMPRE COM O FOCO DO CIDADÃO.

EM GOIÁS, O SERVIÇO PÚBLICO PASSA POR UMA SÉRIE DE DEFICIÊNCIAS, MAS A PRINCIPAL DELAS CERTAMENTE É A INCAPACIDADE DE FAZER UMA GESTÃO PÚBLICA EFICIENTE. AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS GOIANAS GANHARAM UMA VISIBILIDADE MUITO NEGATIVA PERANTE A SOCIEDADE, O QUE REMETE A UM IMENSO DESCRÉDITO E DESCONFIANÇA. E TUDO ISSO, ACRESCIDO DE UM CONTEXTO DE CRISES GENERALIZADAS E LIMITAÇÃO DE RECURSOS, INEVITAVELMENTE, FEZ COM QUE O GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS ACORDASSE E ENTENDESSE QUE A REALIDADE É LATENTE, CLARA E EXIGE UM NOVO PAPEL DA GESTÃO PÚBLICA.

# A confiança nas instituições públicas e a satisfação com os serviços públicos

É FUNDAMENTAL REPENSAR A ATUAÇÃO PÚBLICA GOIANA PARA QUE ELA RESGATE SEU PROPÓSITO ORIGINAL QUE É O DE SERVIR E ENTREGAR VALOR AO CIDADÃO. NESSE CONTEXTO, INOVAR JÁ NÃO É UMA OPÇÃO. É UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA, POIS A SOCIEDADE EXIGE UMA NOVA ATUAÇÃO GOVERNAMENTAL. E COMO ESTRATÉGIA DE SOBREVIVÊNCIA, O ESTADO DE GOIÁS CRIOU UMA NOVA POLÍTICA PARA NORTEAR O ATENDIMENTO AO CIDADÃO, A QUAL É ORIENTADA PELA JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, UM MODELO QUE TEM COMO OBJETIVO PRINCIPAL PROMOVER UMA GESTÃO INTEGRADA E SIMPLIFICADA PARA ENTREGAR VALOR AO CIDADÃO, REDUZIR GASTOS, AMADURECER A GESTÃO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES ESTADUAIS, AMPLIAR A ACESSIBILIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ATRAVÉS DO DIGITAL E RESGATAR A CONFIANÇA DO CIDADÃO NO SERVIÇO PÚBLICO.

ASSIM, SIMPLIFICAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NO SETOR PÚBLICO, REDESENHAR SERVIÇOS, PROMOVER A SINERGIA ENTRE OS DIFERENTES ENTES PÚBLICOS, FOMENTAR UM AMBIENTE PROPÍCIO À INOVAÇÃO, DAR TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO, ENTRE OUTRAS INICIATIVAS, SÃO PASSOS URGENTES E FUNDAMENTAIS PARA A TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA. E GOIÁS ACORDOU PARA ISSO. A MÁ QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E O ALTO CUSTO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO REALIZADO EM GOIÁS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, O VAPT VUPT, FORAM OS PRINCIPAIS MOTIVADORES DA INICIATIVA. O ALTO CUSTO DO

ATENDIMENTO PRESENCIAL QUE GIRA EM TORNO DE R\$ 6,25 REAIS LEVOU À NECESSIDADE DE UMA NOVA ABORDAGEM DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO. POR MEIO DOS CANAIS DE AUTOATENDIMENTO E DIGITAL É POSSÍVEL REDUZIR EM ATÉ 97% DOS GASTOS COM ATENDIMENTO.

A JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS É CAPAZ DE RESOLVER AS TRÊS MAIORES CRISES QUE TEMOS NO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS: A CRISE FISCAL, DE QUALIDADE DE SERVIÇOS E DE CONFIANÇA NOS GOVERNOS. SE AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NÃO SE ATEREM PARA A NECESSIDADE DE TEREM EQUIPES QUALIFICADAS PARA A MUDANÇA QUE O CONTEXTO ATUAL PEDE E SE NÃO ADERIREM A ESSA JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO SERVIÇOS PÚBLICOS A TENDÊNCIA É QUE O GOVERNO DEIXE DE EXISTIR, SIMPLEMENTE PORQUE ELE NATURALMENTE PERDERÁ A CAPACIDADE DE FAZER ENTREGAS E ATENDER ÀS EXPECTATIVAS DA SOCIEDADE.

PESSOAS DEVEM SER O FOCO. EQUIPES E ORGANIZAÇÕES PRECISAM PROMOVER O SEU DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO E A CRIAÇÃO DE PROCESSOS INTEGRADOS, QUE POSSIBILITEM AO MÁXIMO A FORMAÇÃO DE UMA CULTURA ORGANIZACIONAL DINÂMICA, COLABORATIVA E VOLTADA A RESULTADOS. ASSIM, APRIMORAR HABILIDADES E COMPETÊNCIAS E PROMOVER O APRENDIZADO COLETIVO SÃO FUNDAMENTAIS PARA A SOBREVIVÊNCIA DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS.

# A confiança nas instituições públicas e a satisfação com os serviços públicos

PESQUISAS DIVULGADAS PELA ANTIGA SECRETARIA DO GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA MOSTRAM QUE CRESCIMENTO DE 1% EM GOVERNO DIGITAL GERA MAIS DE 0,5% DE CRESCIMENTO NO PRODUTO INTERNO BRUTO. CONSEQUENTEMENTE, AS RÁPIDAS TRANSFORMAÇÕES NA SOCIEDADE PROPORCIONADAS PELO AMBIENTE DIGITAL SEM DÚVIDAS IMPÕEM NOVOS DESAFIOS À ATUAÇÃO DO GOVERNO. ASSIM, ESTRATÉGIAS BEM DEFINIDAS PODEM POTENCIALIZAR AINDA MAIS O PAPEL DO GOVERNO, PRINCIPALMENTE, SE ELE ASSUMIR O PROTAGONISMO COMO HABILITADOR E FACILITADOR DESSA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, NA CAPACITAÇÃO DA SOCIEDADE PARA ESSA NOVA REALIDADE E NA ATUAÇÃO DO ESTADO COMO PRESTADOR DE SERVIÇOS E GARANTIDOR DE DIREITOS.

ESSE GUIA, QUE RESUME UMA ESTRATÉGIA, VISA ORIENTAR OS ÓRGÃOS E ENTIDADES PÚBLICAS INTERESSADAS NA JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, OFERECENDO O PASSO A PASSO SOBRE AS FASES E AS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS PARA AS MUDANÇAS. A ESTRATÉGIA APRESENTA UM CONJUNTO DE FERRAMENTAS E MÉTODOS DISTRIBUÍDOS EM 10 PASSOS INTEGRADOS, QUE DARÃO SUPORTE AOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO GOVERNO PARA QUE PROMOVAM A TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, ORIENTADOS PELA PERSPECTIVA DOS CIDADÃOS E EMPRESAS, BUSCANDO A SIMPLIFICAÇÃO E A OFERTA DE SERVIÇOS POR MEIO DE CANAIS DIGITAIS.

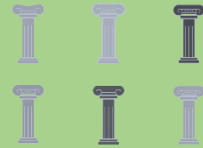


GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS





**INTRODUÇÃO**



**PILARES DA  
TRANSFORMAÇÃO**



**JORNADA DE  
TRANSFORMAÇÃO DOS  
SERVIÇOS**

# Começando 2019... Que caminho seguir?

## Tínhamos 2 caminhos a seguir:



TRANSFORMAÇÃO DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS COM FOCO  
NA DIGITALIZAÇÃO



TRANSFORMAÇÃO DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS COM FOCO  
NA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO



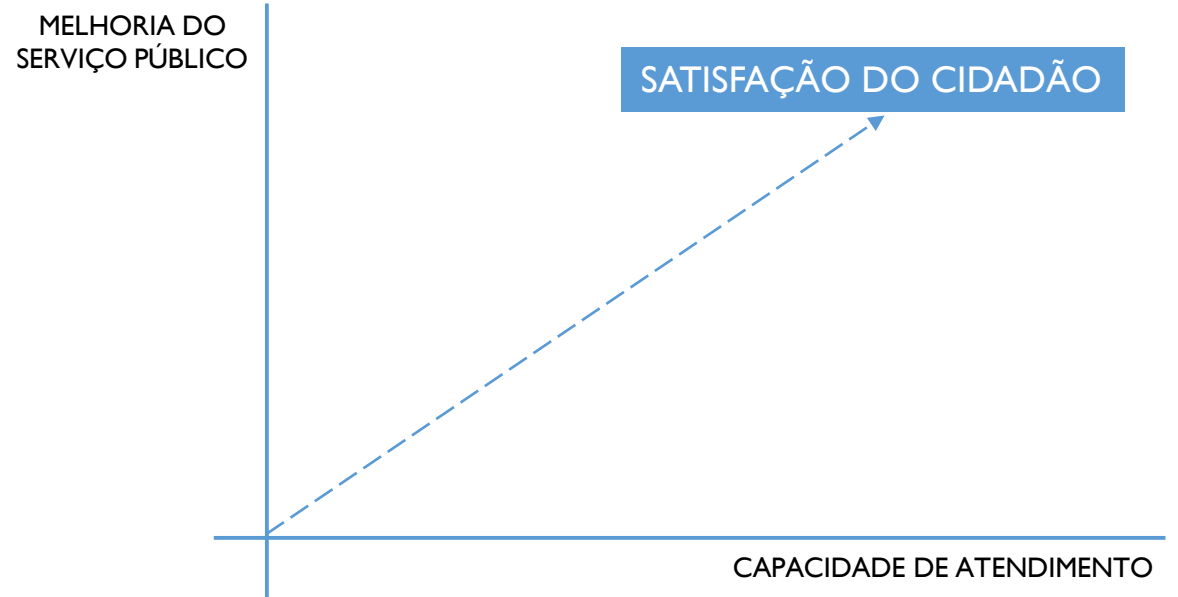
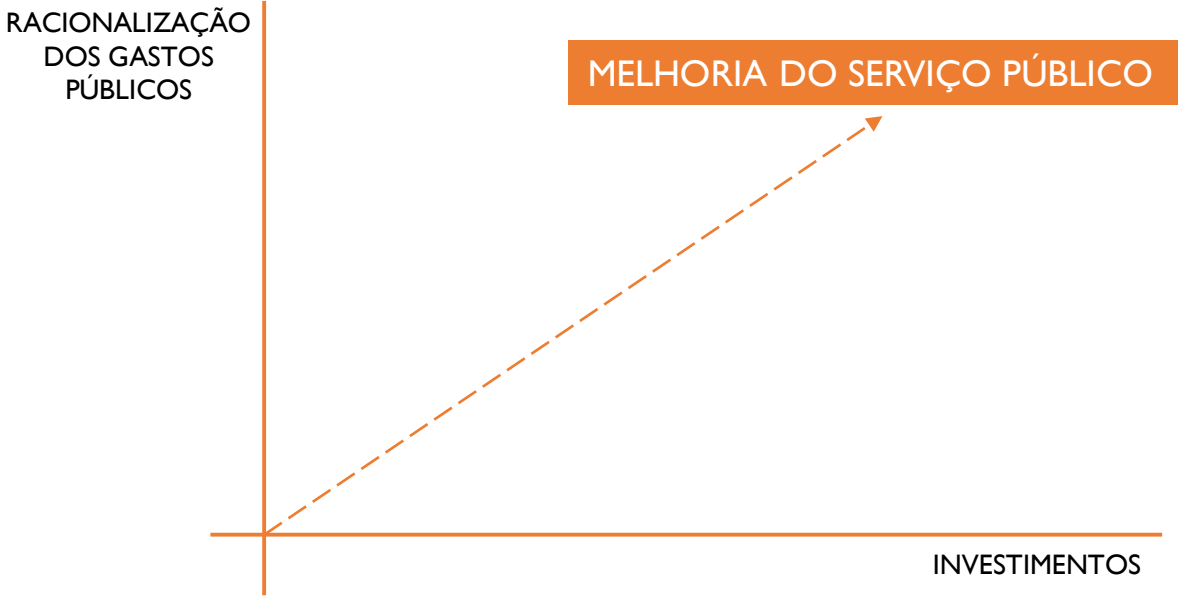
Nos desafiamos a seguir o que  
consideramos mais difícil...

... mudar o **foco** da  
Administração Pública para o  
**Cidadão**





# Focando em alcançar níveis de melhoria e satisfação



## RACIONALIZAÇÃO / MELHOR UTILIZAÇÃO



- DE QUADRO DE PESSOAL
- DE PATRIMÔNIO (BENS MÓVEIS E IMÓVEIS)
- DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS
- DE FROTAS GOVERNAMENTAIS
- DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Quanto mais racionalizamos as despesas, temos maiores condições de investir naquilo que entrega valor ao cidadão!

# 5 PILARES PARA A TRANSFORMAÇÃO

## 1. GOVERNANÇA CORPORATIVA

- MODELOS E PADRÕES PARA GOVERNANÇA PÚBLICA
- CADEIA DE VALOR
- ARQUITETURA CORPORATIVA

## 2. INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO

- FOMENTO À INOVAÇÃO
- EXPERIMENTAÇÃO/ CO-CRIAÇÃO
- SIMPLIFICAÇÃO BUROCRÁTICA
- REVISÃO NORMATIVA

## 3. PROCESSOS E PROJETOS

- AGILIDADE ORGANIZACIONAL
- EXCELÊNCIA OPERACIONAL
- INTERSETORIALIDADE E INTEGRAÇÃO
- FOCO EM RESULTADOS

## 4. AVALIAÇÃO

- MATURIDADE DA GESTÃO DOS SERVIÇOS
- DADOS E EVIDÊNCIAS SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## 5. TECNOLOGIA

- DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
- PLATAFORMA EXPRESSO - ESCALA NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PELO DIGITAL
- PORTAL ÚNICO DO CIDADÃO
- MULTICANAIS

## PESSOAS (Rede de Transformação)

O SERVIÇO PÚBLICO NADA MAIS É DO QUE PESSOAS CUIDANDO DE PESSOAS!!!

Resgatar o ESPÍRITO PÚBLICO do servidor público para que ele possa impactar a vida dos cidadãos.



**INTRODUÇÃO**



**PILARES DA  
TRANSFORMAÇÃO**



**JORNADA DE  
TRANSFORMAÇÃO DOS  
SERVIÇOS**

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

## OBJETIVOS PRINCIPAIS

- Governança Pública com foco na razão de existir do Serviço Público e suas Estruturas;
- Evolução da maturidade das instituições;
- Execução de experiências de transformação de gestão que impactem diretamente o cidadão;
- Melhoria da interação Estado-Cidadão.

# A Jornada de Transformação do Serviços Públicos do Estado de Goiás



1

## CRIAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

### 1 - CRIAR REDE DE TRANSFORMAÇÃO

Promover o “QUEM SOMOS!” para a alta direção, identificar as pessoas que farão parte da rede do projeto de transformação.



2

## ELABORAÇÃO DOS REGULAMENTOS

### 4 - ELABORAR REGULAMENTOS

Engajar e apoiar as setoriais para elaboração dos regulamentos.

### 5 - APROVAR REGULAMENTOS

Aprovar regulamento considerando a organização administrativa do Governo do Estado.



## CONSTRUÇÃO DA CADEIA DE VALOR

### 6 - ENTENDER O MODELO DE NEGÓCIO DAS ORGANIZAÇÕES

Identificar o negócio do órgão/entidade. Validar de acordo com as competências constantes no regulamento.



## TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS

5

### 12 - SELECIONAR E PRIORIZAR SERVIÇOS PARA TRANSFORMAÇÃO

A partir dos diagnósticos, selecionar e priorizar serviços públicos a serem transformados.



### 11 – DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NO PORTAL DE SERVIÇOS

Divulgar a Carta de Serviços no Portal de Serviços e outros meios eletrônicos/digitais.



Central de Atendimento ao Cidadão / CGE /SGG/ SECOM / Donos do Negócio

## CARTA DE SERVIÇOS NO PORTAL DE SERVIÇOS DE GOIÁS

4

### 10 - CONSOLIDAR OS SERVIÇOS QUE COMPORÃO A CARTA

Elaborar a Carta de Serviços nos meios necessários, complementando com as informações necessárias exigidas pela Lei Federal 13.460/2017.

### 9 - IDENTIFICAR SERVIÇOS E REQUISITOS DE QUALIDADE

A partir dos regulamentos e/ou cadeia de valor identificar os serviços públicos e seus requisitos de qualidade.



### 8 - CONSTRUIR CADEIA DE VALOR

Elaborar a Cadeia de Valor das Organizações e do Estado.



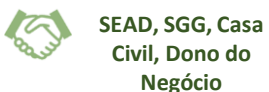
### 7 - ESTRUTURAR ARQUITETURA DE PROCESSOS

A partir do modelo do negócio mapear as suas relações.



### 13 – PLANEJAR A TRANSFORMAÇÃO DO SERVIÇO

Alinhar o entendimento inicial sobre o desafio a ser enfrentado na transformação do serviço



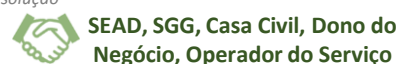
### 14 – ENTENDER O SERVIÇO

Entender o Serviço a partir da prática de imersões, envolvendo pessoas que geram impactos, positivos ou negativos, relevantes para a sua transformação.



### 15 – COCRIAR SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

Garantir que os serviços sejam construídos por diferentes pessoas beneficiárias ou não da solução



### 16 – DIGITALIZAR OS SERVIÇOS

Criar a Solução Tecnológica



### 17 – DISPONIBILIZAR SERVIÇOS DIGITAIS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Dar escala no acesso



### 18 - MEDIR A SATISFAÇÃO

Avaliar atendimento, serviços e canais do EXPRESSO



# Gestão e Governança da Transformação



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Assegurar que as ações executadas estejam sempre alinhadas ao interesse público;
2. Coordenar a execução e priorização dos planos de transformação de forma a entregar os resultados para o cidadão;
3. Orientar decisões estratégicas acerca da Transformação dos Serviços Públicos.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## GESTÃO E GOVERNANÇA DA TRANSFORMAÇÃO

### O QUE É?

A boa governança pública define o direcionamento estratégico e tem como propósito conquistar e preservar a confiança do cidadão, por meio de um conjunto eficiente de mecanismos, a fim de assegurar que as ações executadas estejam sempre alinhadas ao interesse público. E a gestão tem a função de executar os planos de transformação de forma a entregar os resultados para o cidadão.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Para integrar pessoas e processos de forma articulada aos resultados esperados.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Eficiência da Rede de Transformação
- Gestão da Transformação

# Gestão da Rede de Transformação



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Interação dos agentes de transformação, responsáveis pela entrega de valor ao cidadão nos órgãos e entidades estaduais, de forma que estejam sempre conectados e integrados;
2. Alinhamento das pessoas (servidores públicos) com a estratégia da Transformação dos Serviços Públicos.



# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## GESTÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

### O QUE É?

Identificar, mobilizar, gerenciar expectativas e promover o engajamento dos envolvidos na condução das ações de transformação dos serviços públicos.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Os atores e instituições públicas que se inter-relacionam, direta ou indiretamente, com os serviços que entregam valor ao cidadão, podem ter interesses antagônicos que, ocasionalmente, provocam conflitos. Então, é fundamental promover a interação desses atores (agentes de transformação), responsáveis pela entrega de valor ao cidadão, de forma que estejam sempre conectados e integrados.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Gerenciamento de expectativas dos envolvidos na Rede de Transformação
- Articulação e gerenciamento da comunicação de acordo com o Mapa de Influência

# Definição da Estratégia



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Reflexão sobre o que já aconteceu, o que está acontecendo e o que pode acontecer no cenário em que a instituição pública está inserida;
2. Tomada de decisão sobre a aplicação racional dos recursos, direcionada a partir do estabelecimento de prioridades e de uma visão clara de futuro, com o foco do cidadão.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA

### O QUE É?

É um processo de inteligência organizacional, que permite a reflexão sobre o que já aconteceu, o que está acontecendo e o que pode acontecer no cenário em que a instituição pública está inserida. Além disso, ele dá condições para a tomada de decisão sobre a aplicação racional dos recursos, sempre escassos, a partir do estabelecimento de prioridades e de uma visão clara de futuro.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Para estabelecer as prioridades da organização pública e como os recursos disponíveis serão utilizados de forma mais eficiente, eficaz e transparente possível. Consequentemente, a instituição pública poderá convergir esforços para a implementação das ações que impactam no alcance de resultados, direcionar recursos, e, ao mesmo tempo, evitar dispersão de iniciativas e interesses.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Envolvimento de toda Alta Direção nas oficinas de ideação e levantamento de informações.

# Gestão da Estrutura Organizacional



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Padronização da estrutura organizacional e adequada para a governança com definição clara das relações hierárquicas;
2. Reflexão institucional sobre o negócio, valor a ser entregue ao cidadão e a função de cada ente na máquina pública estadual;
3. Correção de disfunções (sobreposição e duplicidades de atribuições);
4. Definição de competências centrais e setoriais para processos corporativos;
5. Clareza de papéis, responsabilidades e limites de poder e autoridade dentro órgãos/entidades.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## GESTÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### O QUE É?

Consiste na definição das competências e atribuições das unidades básicas e complementares da estrutura organizacional do Estado, definidas na lei da Reforma Administrativa estabelecendo limites de poder e autoridade dentro órgãos/entidades.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Em um modelo de governança corporativa é fundamental haver clareza de papéis e responsabilidades. Nesse contexto, o estabelecimento de competências e atribuições no ambiente público, permite o entendimento sobre o negócio da instituição pública, é insumo para a definição da arquitetura de processos, além de identificar e tratar conflitos, sobreposições e redundância de iniciativas públicas.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Envolvimento da Alta Direção no processo de elaboração do Regulamento.
- Entendimento da importância do instrumento por todo corpo técnico e estratégico da organização pública.

# Construção da Cadeia de Valor do Estado de Goiás



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Identificação de todos os processos dos órgãos/entidades estaduais à luz dos regulamentos (arquitetura de processos);
2. Reflexão institucional sobre o negócio, valor a ser entregue ao cidadão e a função de cada ente na máquina pública estadual;
3. Promoção de uma reflexão sobre o valor entregue ao cidadão pelos órgãos/entidades estaduais;
4. Entendimento sobre a integração entre áreas de negócio e os seus relacionamentos intrasetoriais e intersetoriais.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## CONSTRUÇÃO DA CADEIA DE VALOR

### O QUE É?

Conjunto dos macroprocessos que contribuem para produzir o valor entregue ao cidadão. É um instrumento de gestão que apresenta os principais processos da organização, de forma integrada, evidenciando o seu propósito e para quem a instituição entrega valor.

### POR QUE É IMPORTANTE?

A cadeia de valor mostra o Estado como um ente só. Responsável por entregar valor ao cidadão. Assim, permite uma visão sistêmica de todos os processos organizacionais que se executados integralmente, criarão um ambiente interno capaz de coordenar e orientar a instituição para uma atuação integrada como foco na entrega de valor ao cidadão



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Entendimento da importância do instrumento por todo corpo técnico e estratégico da organização pública e seu envolvimento na validação da Arquitetura de Processos e Cadeia de Valor
- Alinhamento entre as competências descritas no regulamento com a estrutura organizacional e a dimensão operacional (Cadeia de Valor)

# Construção da Carta de Serviços ao Usuário



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Entendimento do conceito de serviço público;
2. Reflexão institucional sobre o negócio, valor a ser entregue ao cidadão e a função de cada ente na máquina pública estadual;
3. Identificação da importância e relevância dos instrumentos anteriormente construídos e geralmente, engavetados pelas instituições;
4. Transparência das atividades públicas ao cidadão.



# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## CONSTRUÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

### O QUE É?

É um instrumento que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade pública, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Por ser um mecanismo de regulamentação e coordenação das atividades das organizações públicas, visando o fornecimento de serviços mais coerentes com as expectativas dos cidadãos. Além disso, ele proporciona aos cidadãos os meios necessários para monitorar e controlar as atividades públicas.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Entendimento da importância do instrumento por todo corpo técnico e estratégico da organização pública.

# Priorização dos Serviços Públicos



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Dimensionamento e convergência de esforços e recursos públicos para os serviços públicos que possuem maior impacto de transformação.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## PRIORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### O QUE É?

Identificar e categorizar os serviços que possuem maior impacto de transformação, com o objetivo de tornar mais assertiva a decisão sobre a priorização da transformação de uma carteira de serviços públicos.

### POR QUE É IMPORTANTE?

A adoção de critérios gerais e também específicos de priorização para os grupos de serviços (serviços para o cidadão e serviços para pessoas jurídicas), distribuídos em dimensões de análise, facilita a tomada de decisão para priorização da transformação de acordo com dados e evidências.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Eficiência da Rede de Transformação
- Índice de Maturidade de Gestão de Serviços



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Definição do melhor caminho para iniciar a transformação do serviço públicos;
2. Entendimento dos problemas e gargalos dos processos que envolvem a prestação do serviço público;
3. Co-criação de solução simplificada;
4. Revisão de normativas;
5. Serviço mínimo viável pronto e disponível para digitalização.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### O QUE É?

Simplificar a prestação do serviço no setor público por meio do redesenho serviços públicos.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Para reduzir gastos, promover a sinergia entre os diferentes entes públicos, fomentar um ambiente propício à inovação, dar transparência, publicidade e escala na prestação de serviços públicos por meio do uso de tecnologia.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Vivenciar a experiência do cidadão
- Definição do Serviço Mínimo viável alinhado à necessidade e expectativa do cidadão

# Implementação da Transformação



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Definição de um plano de monitoramento, comunicação e ajuste dos serviços públicos transformados para aumentar as chances (ou assegurar) a implementação das mudanças e melhorias desejadas.

# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

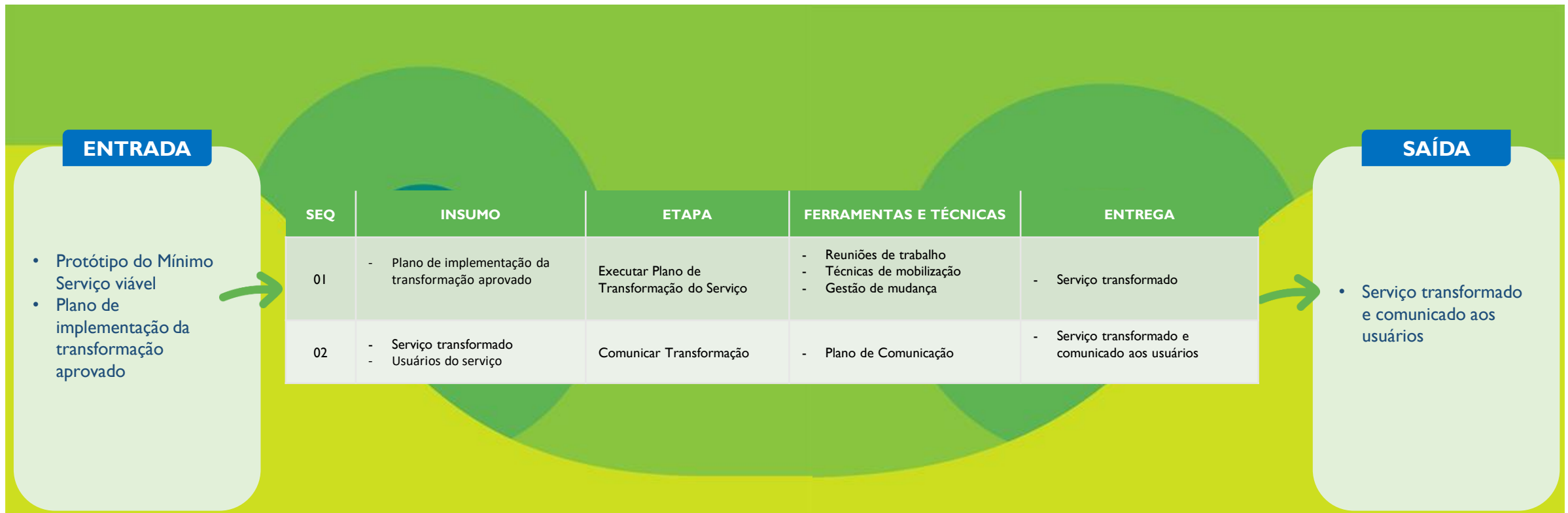
## IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO

### O QUE É?

Orquestrar a transformação do serviço conforme Plano de Transformação atualizado de acordo com as soluções viáveis identificadas.

### POR QUE É IMPORTANTE?

Para garantir a que a transformação prevista para o serviço seja realmente efetivada.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Gestão da mudança
- Comunicação efetiva

# Digitalização dos Serviços Públicos Priorizados



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Utilização da tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos;
2. Redução de gastos públicos;
3. Melhoria da interação do Estado com o Cidadão.



# JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

## DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRIORIZADOS

### O QUE É?

É além da disponibilização dos serviços públicos em meio digital, pois envolve a melhoria e integração das bases de dados, a automatização de determinados procedimentos (como atendimento ao público) e o treinamento de servidores.

### POR QUE É IMPORTANTE?

A transformação dos serviços públicos através do ambiente digital tem o potencial de mudar completamente as relações entre os cidadãos e seu governo. Tecnologia, aliada a uma mentalidade de inovação e simplificação, pode recuperar a confiança da população nas instituições públicas.



### QUAIS SÃO OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO?

- Tempo de implementação da transformação
- Índice de satisfação do cidadão
- Comunicação efetiva

# Disponibilização dos Serviços em Multicanais



## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Utilização da tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos;
2. Redução de gastos públicos;
3. Melhoria da interação do Estado com o Cidadão.

# Disponibilização dos Serviços em Multicanais do EXPRESSO

Políticas 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**

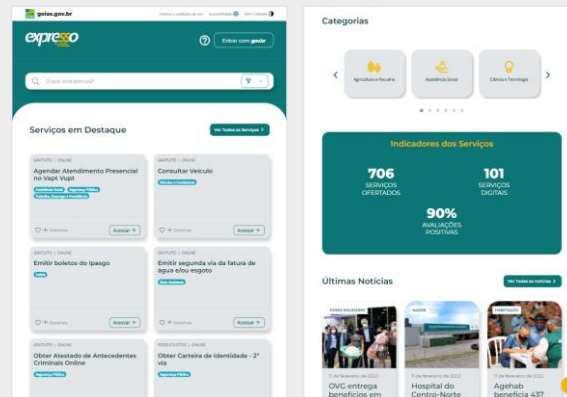
# Canais de Atendimento do EXPRESSO - Digitais



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](http://www.go.gov.br) ou [www.expresso.go.gov.br](http://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.



# Avaliação do EXPRESSO

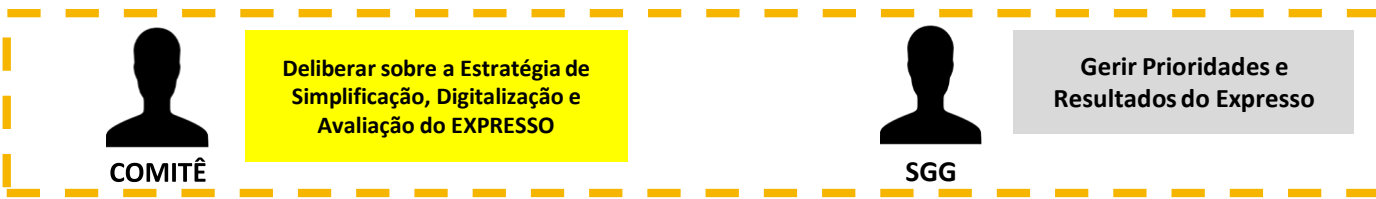


## QUAIS SERÃO OS GANHOS?

1. Utilização da tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos;
2. Redução de gastos públicos;
3. Melhoria da interação do Estado com o Cidadão.

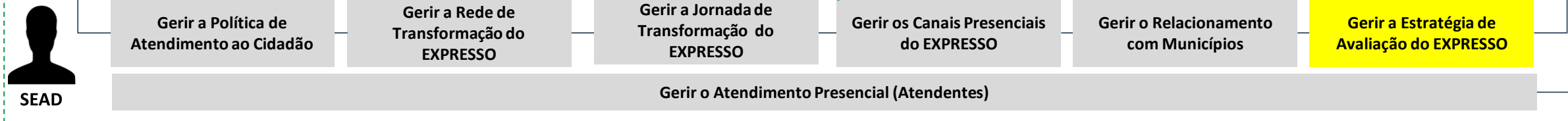
# Mapa de Contexto - Gestão e Governança do EXPRESSO

GOVERNANÇA

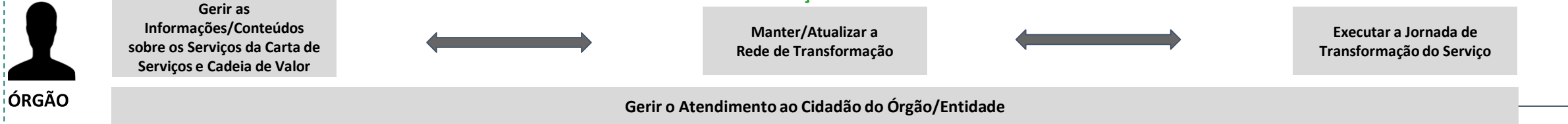


GESTÃO

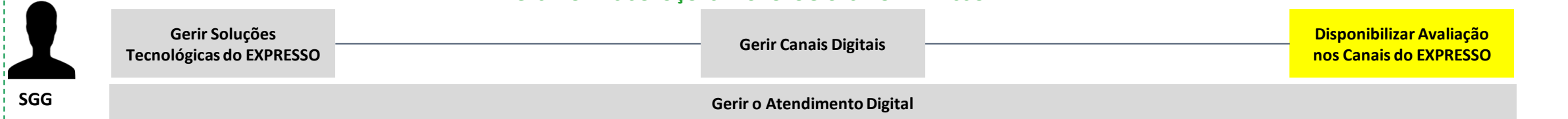
## GESTÃO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (CANAIS, SERVIÇOS E ATENDIMENTO)



## GESTÃO DOS SERVIÇOS DO EXPRESSO



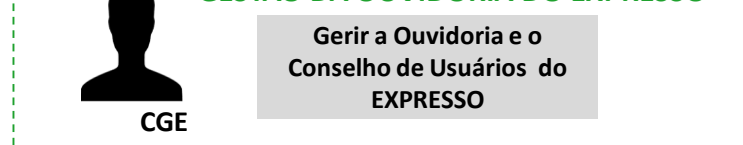
## GESTÃO DAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS DO EXPRESSO



## GESTÃO COMUNICAÇÃO DO EXPRESSO



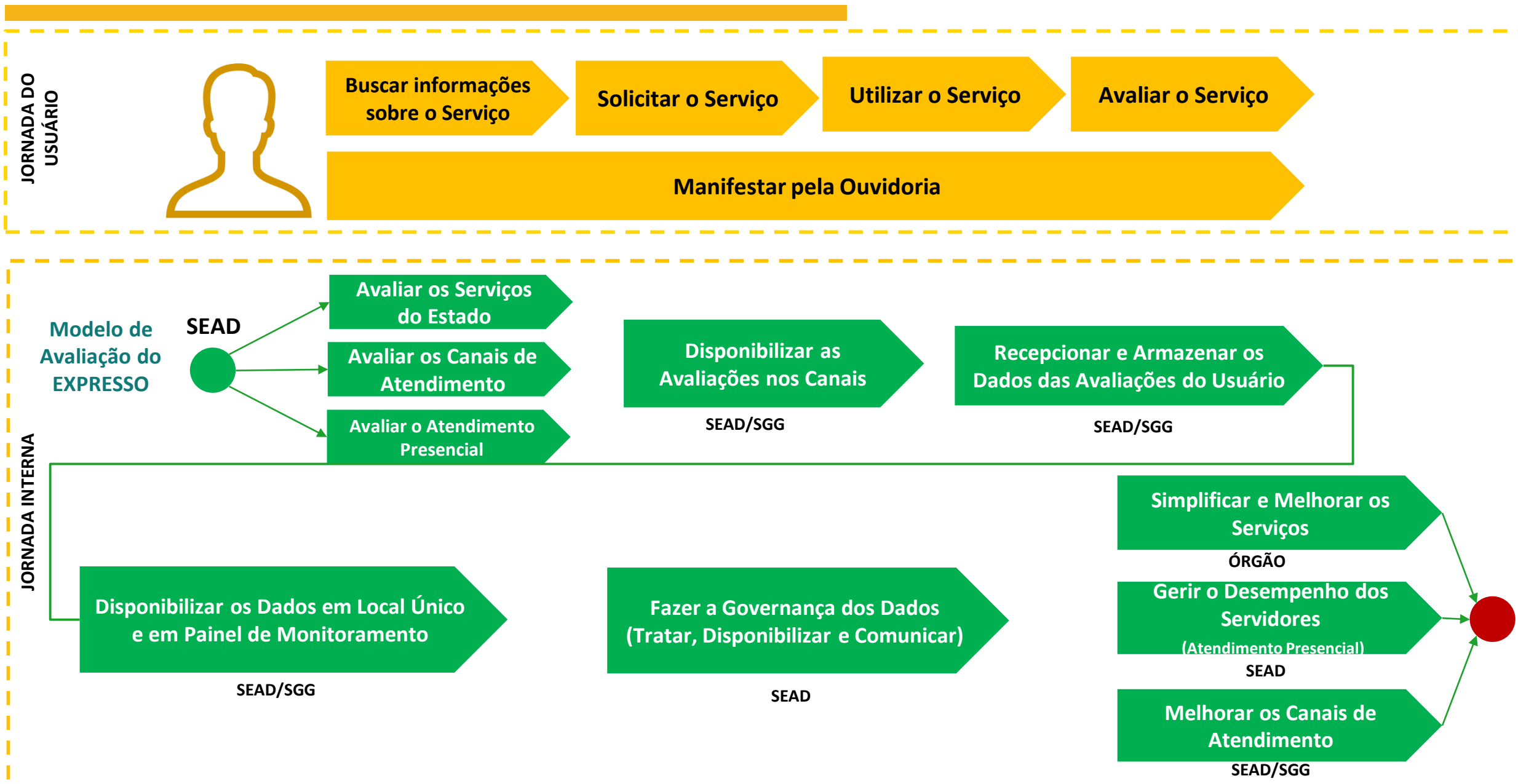
## GESTÃO DA OUVIDORIA DO EXPRESSO



## SIMPLIFICAÇÃO NORMATIVA



# Fluxo de Avaliação do EXPRESSO





# Solução Tecnológica da Avaliação

JORNADA DO USUÁRIO



Buscar informações sobre o Serviço

Solicitar o Serviço

Utilizar o Serviço

Avaliar o Serviço

Manifestar Sobre o Serviço (Ouvidoria)

## CANAIS DE ATENDIMENTO VIRTUAIS

WEB

APP

TOTEM

BOT

## CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAIS

LOJA (Vapt Vupt)

INSTITUIÇÃO CONVENIADA

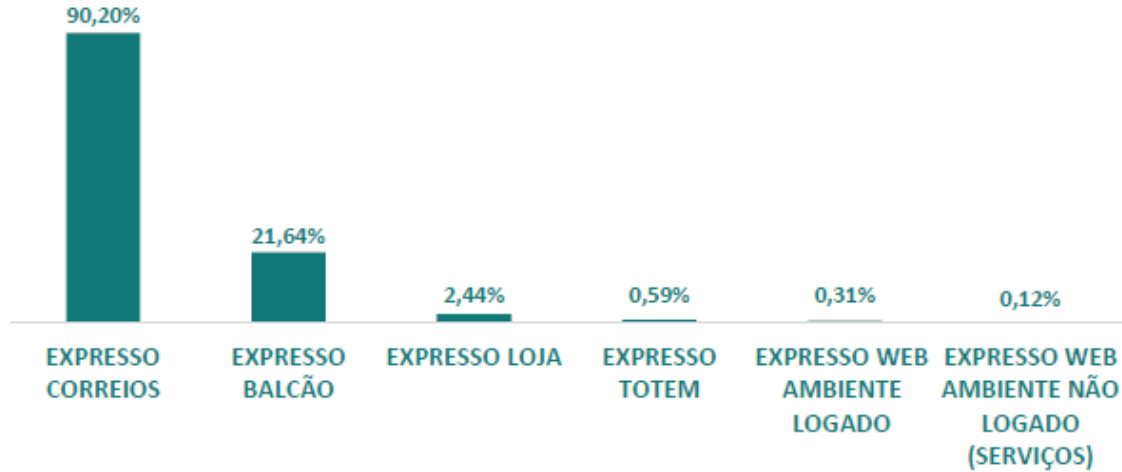
BALCÃO

COMO AVALIAR

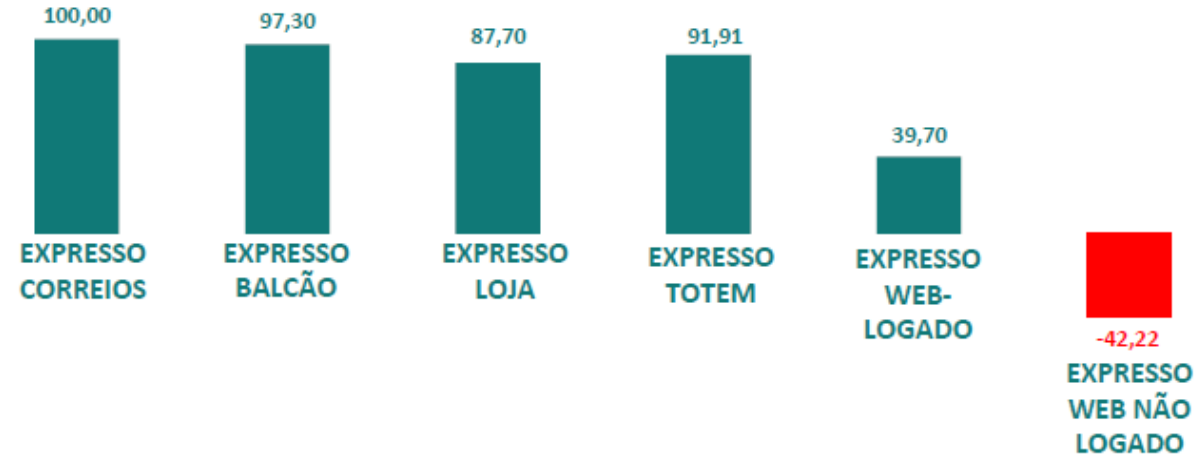


# Avaliação do EXPRESSO | Comparativo entre os canais

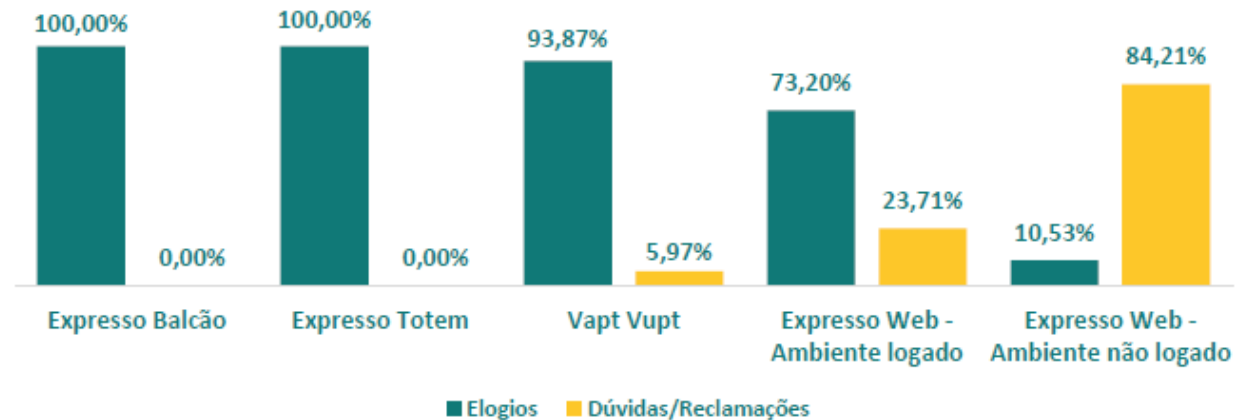
Percentual de avaliação/número de atendimento



Comparativo entre os Canais (satisfação do usuário - escala NPS)



Percentual de elogios dúvidas/reclamações registradas nos canais do EXPRESSO

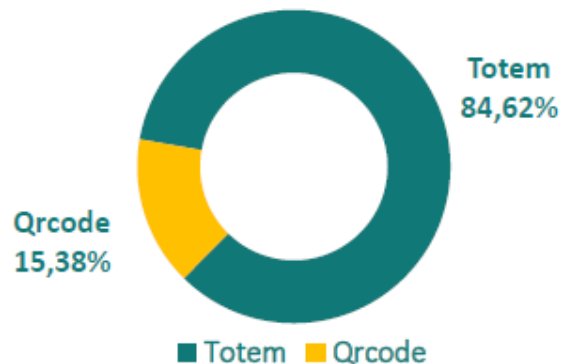


## Quantitativo de avaliações e atendimentos realizados nos canais EXPRESSO

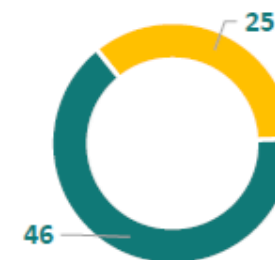
Canal	Avaliações realizadas	Atendimentos realizados
EXPRESSO Loja – Vapt Vupt	3.243	138.859
EXPRESSO Web - logado	165	53.119
EXPRESSO Balcão	37	171
EXPRESSO Totem	68	11.530
EXPRESSO Web - não logado	57	391.011
EXPRESSO Correios	46	51

# Avaliação do EXPRESSO | Comparativo entre os canais

Comparativo de avaliações Qrcode x Totem



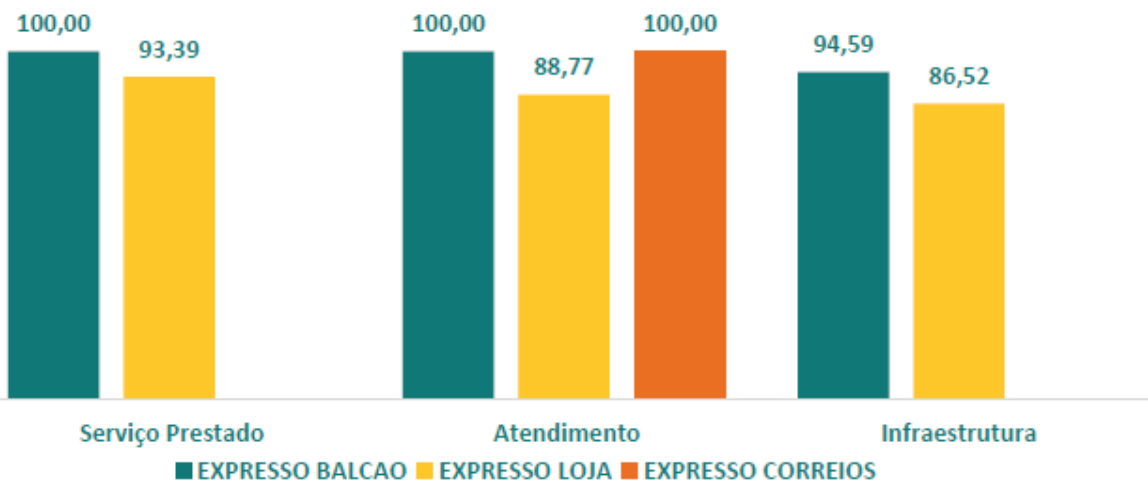
Quantitativo de unidades do vapt vupts e meta de avaliações



\* Meta : 95 avaliações/mês

■ Não atingiram a meta ■ Atingiram a meta

Comparativo dos quesitos avaliados nos canais presenciais



## SERVIÇOS MAIS AVALIADOS NO CANAL EXPRESSO WEB

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	112
2	Consultar Boletins de Ocorrências - Delegacia Virtual	18
3	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	17

## SERVIÇOS AVALIADOS VIA TOTEM

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Agendar Atendimento Presencial no Vapt Vupt	68
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>

## Serviços avaliados EXPRESSO Correios

Ordem	Serviço	Número de avaliações
1	Emitir Certidão Negativa de Débitos - Fazenda Estadual	31
2	Consultar Débitos Tributários por CPF	12
3	Obter Atestado de Antecedentes Criminais Online	3
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>

02

Unidades fechadas para reforma: Itaberaí e Santa Helena de Goiás.



# expresso

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

Acesse: [expresso.go.gov.br](http://expresso.go.gov.br)

