



expresso

OPERACIONALIZAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

2019/2022



CASA CIVIL
Secretaria de Estado
da Casa Civil

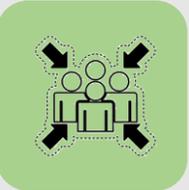
CGE
Controladoria-Geral
do Estado de Goiás

SEAD
Secretaria de Estado
da Administração

SECOM
Secretaria de Estado
da Comunicação

SEDI
Secretaria de Estado
de Desenvolvimento
e Inovação

SGG
Secretaria-Geral da
Governadoria



1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

Histórico | 2019 - Adesão à Rede gov.BR

Assinatura do Termo de Adesão em conjunto com o Ministério da Economia / Secretaria Nacional do Governo Digital, com o objetivo do Estado de Goiás integrar a **Rede Nacional do Governo Digital - Rede gov.BR.**



“Estado 100% Digital”



Compromisso assinado em
03 de setembro de 2019

Histórico | 2019 - Carta de Serviços do Estado

36

Órgãos ou Entidades
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



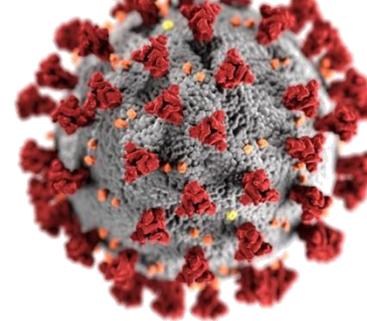
Legislação relacionada

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



Histórico | 2020 - Portal Goiás Digital

Disponibilização das cartas de serviços no portal www.go.gov.br de forma que o usuário do serviço público encontre em um só lugar todos os serviços públicos que o Estado oferece.



Coronavírus Estratégia do Governo de Goiás para Enfrentamento

Legislação relacionada

- Lei Federal nº 13.460/2017
- Decreto Estadual nº 9.574/2019
- **Decreto Estadual nº 9.668/2020**

o que foi previsto?



05 dias úteis

para atualização urgente das Cartas de Serviços



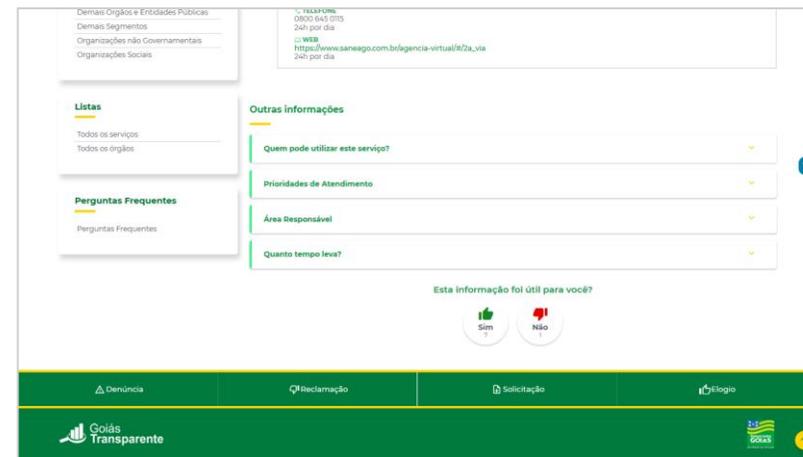
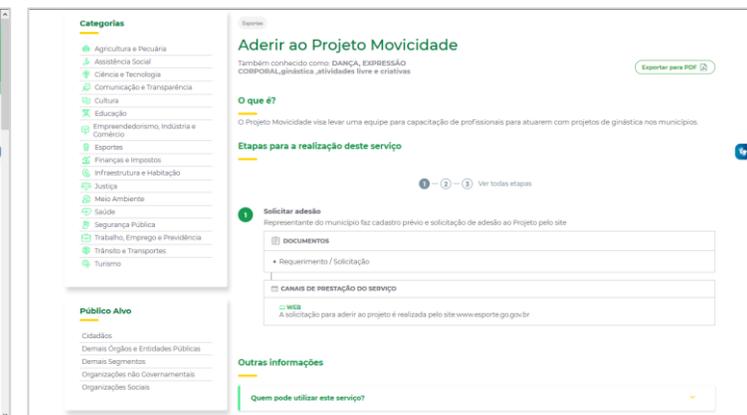
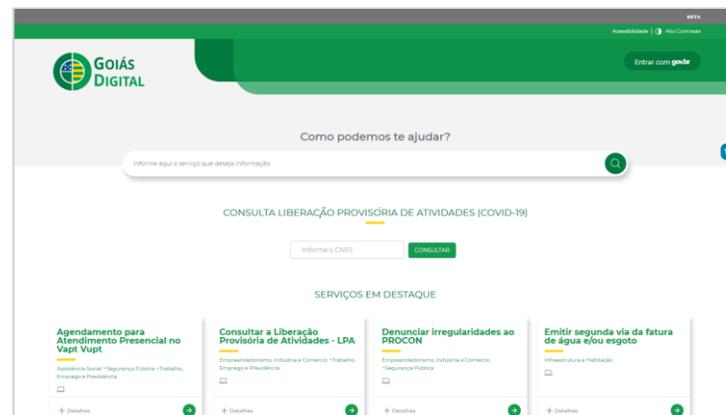
30 dias

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



60 dias

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



MAR.2020

Histórico | 2020 - Princípios do Atendimento ao Cidadão

Lei Estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020

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

Histórico | 2020 - 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

somos mais de **40**
 Órgãos e Entidades Estaduais

MAS, PARA O CIDADÃO, DEVEMOS ATUAR
 COMO UM ENTE ÚNICO:



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

Histórico | 2020 - Criação do Programa 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.

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.



Histórico | 2020 - EXPRESSO tem o Foco DO Cidadão

246 MUNICÍPIOS

7.115.28 POPULAÇÃO

FONTE: IBGE (03/07/2020)

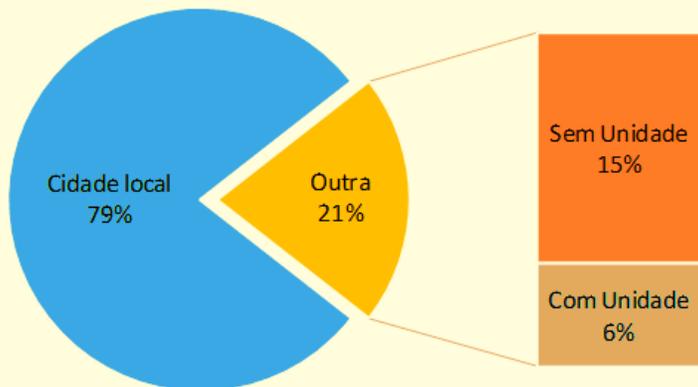
2 milhões

SE DESLOCAM PARA OUTRAS CIDADES EM
BUSCA DE ATENDIMENTO NO VAPT VUPT

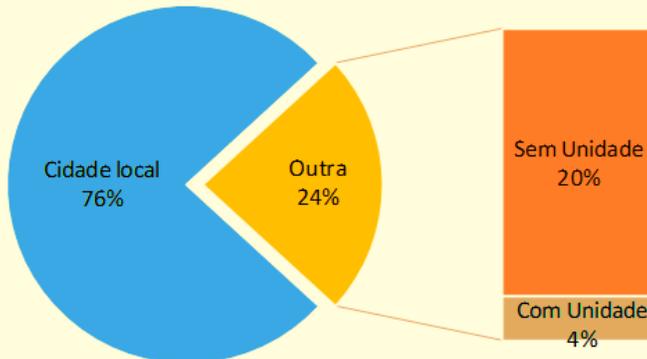
2,6 milhões

SE CONSIDERARMOS APENAS NO
INTERIOR

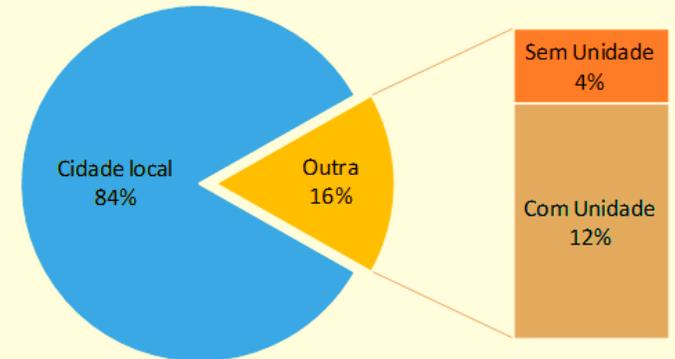
Estado



Interior

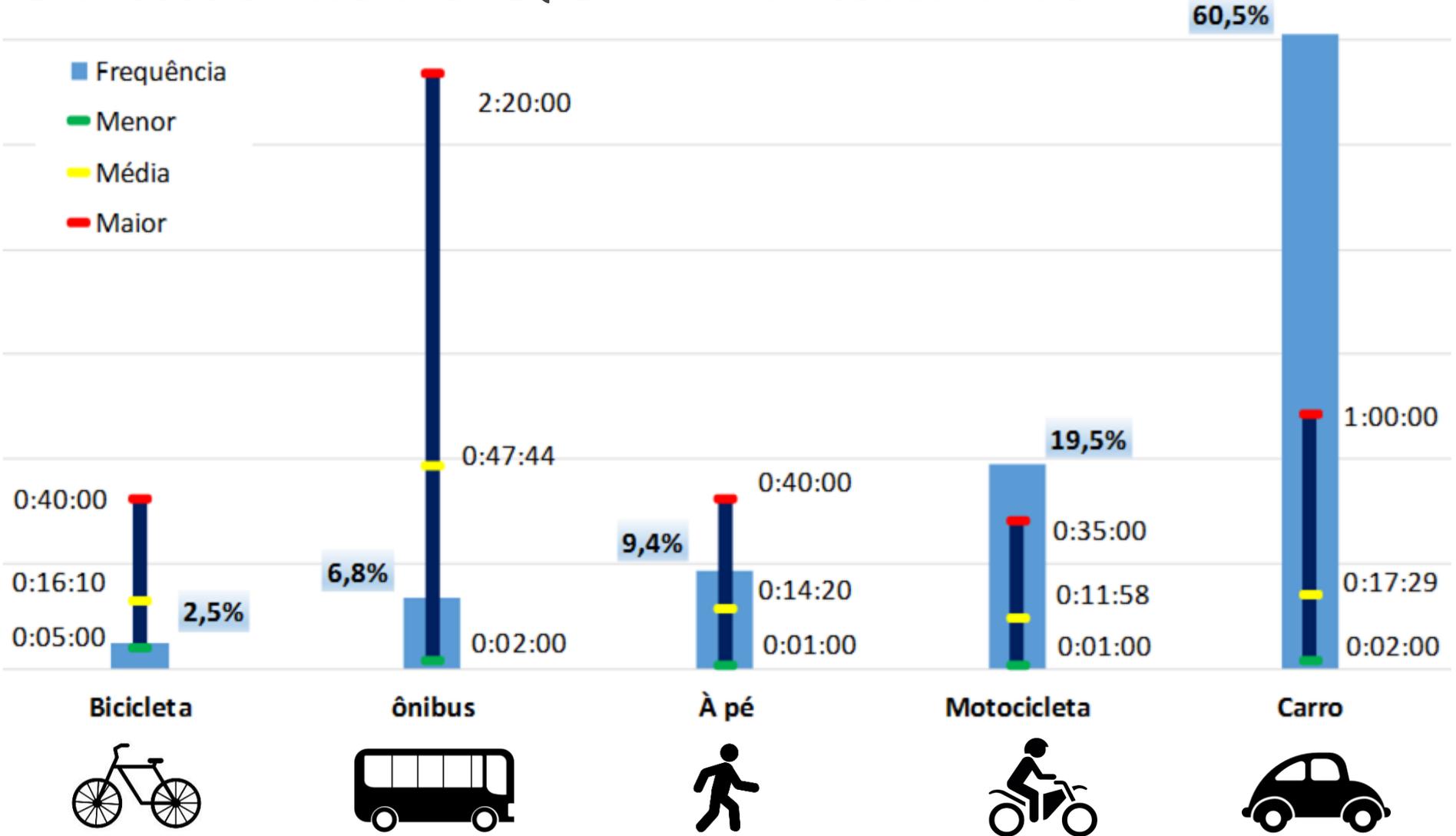


Capital



Histórico | 2020 - EXPRESSO tem o Foco DO Cidadão

TEMPO DE DESLOCAMENTO E FREQUÊNCIA POR TIPO DE TRANSPORTE



PREOCUPAÇÕES:



GASTOS COM TRANSPORTE



RISCOS DE ACIDENTE DE TRÂNSITO



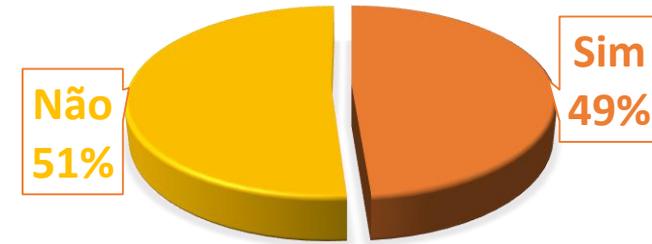
MAIS TEMPO GASTO

Histórico | 2020 - EXPRESSO tem o Foco DO Cidadão

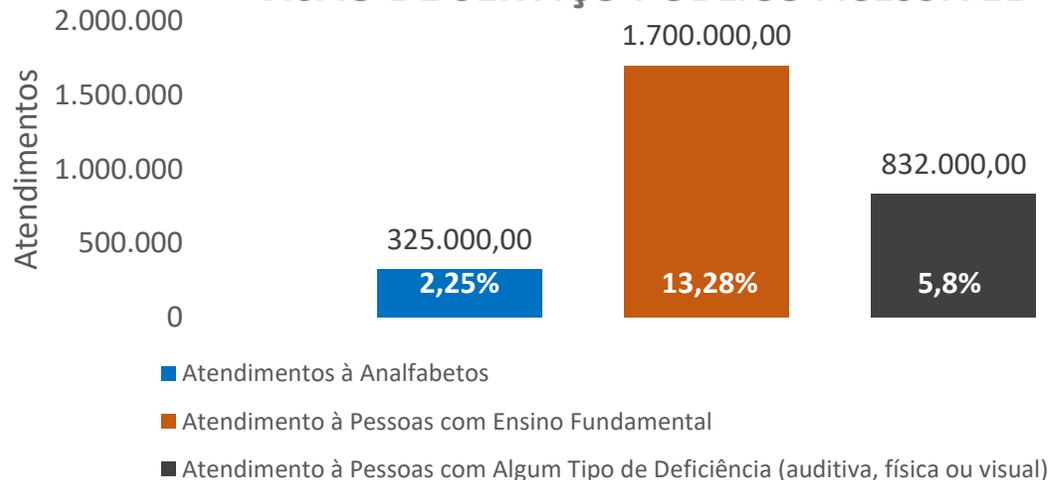
PESQUISA VAPT VUPT – 2003 questionários respondidos - grau de confiança de 99% e 3% de margem de erro – 14,4 milhões de atendimentos/ano.



VOCÊ GOSTARIA ESSE SERVIÇO FOSSE REALIZADO PELA INTERNET?



VISÃO DE SERVIÇO PÚBLICO ACESSÍVEL



CAPITAL + APARECIDA – 34%
INTERIOR – 60,3%

57% PREFEREM IR À UNIDADE



Quando perguntamos: você gostaria que este serviço fosse realizado pela internet?

Resposta	Estado		Capital + Aparecida		Interior	
	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual
Não Tem Internet	63	3,1%	8	1,1%	55	4,2%
Dificuldade em Utilizar	116	5,8%	22	3,1%	94	7,2%
Não Confia na Internet	101	5,0%	20	2,9%	81	6,2%
Prefere ir a Unidade	587	29,3%	123	17,6%	464	35,6%
Não confia no serviço	26	1,3%	5	0,7%	21	1,6%
Outro Motivo	134	6,7%	60	8,6%	74	5,7%
Total de resposta "Não"	1027	51,3%	238	34,0%	789	60,6%
Total de Resposta "Sim"	865	43,2%	390	55,7%	475	36,5%
Não se aplica	111	5,5%	72	10,3%	39	3,0%
Total Geral	2003	1	700	1	1303	1



1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

O QUE É?

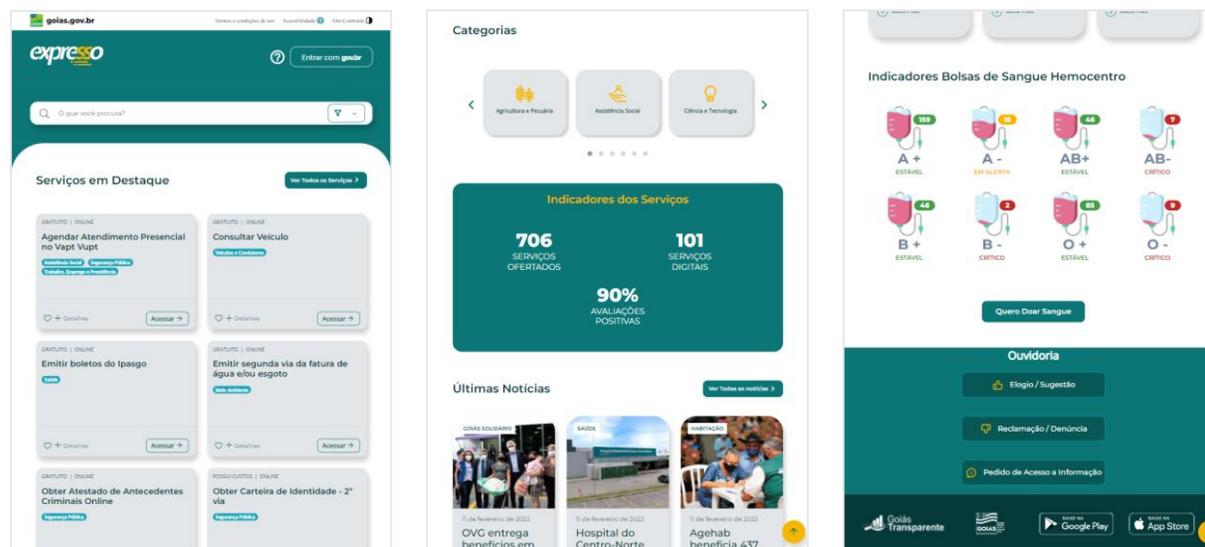
Portal Único do Cidadão do Estado de Goiás, disponível pelo endereço www.go.gov.br e www.expresso.go.gov.br

Quais as suas principais características?

Portal Web, totalmente responsivo e preparado para funcionar em todos navegadores e dispositivos móveis.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

Tal qual toda a Carta de Serviços do Estado de Goiás vai estar presente nesse canal, todos os serviços podem e deverão estar disponíveis no mesmo, mesmo que nem todas as etapas de realização dele ainda sejam digitais.



EXPRESSO Web | Login Único da Rede gov.BR

1 Login Único no EXPRESSO Web gov.br



Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo.

[Crie sua conta gov.br](#)

Acesse sua conta com

📄 Número do CPF

Caso não lembre se possui uma conta, digite o número do seu CPF mesmo assim para verificar.

CPF

[Avançar](#)

🏦 Bancos Credenciados

🔑 Certificado digital

☁️ Certificado digital em nuvem

Hipóteses:

- Informações cadastrais são buscadas pelo Login Único
- Dados biométricos integrados pelo Governo Federal

2

Pesquisar nome de serviço e selecionar aquele desejado – visualizar as informações

The screenshot shows the EXPRESSO Web interface. At the top, there's a search bar with 'passaporte' entered. Below the search bar, there are filters for 'Categoria' (set to 'Público-alvo'), 'Órgão', and 'Todos'. The search results show a list of categories on the left and a specific service highlighted: 'Emitir Passaporte do Idoso'. The service details include a description: 'Serviço de emissão do Passaporte do Idoso para pessoas a partir de 60 anos, residentes em Goiás e com rendimentos financeiros até três salários mínimos. O passaporte do idoso permite a realização de viagens intermunicipais gratuitas.' Below the description, there are 'Etapas para a realização deste serviço' and a list of required documents: 'Cadastro de Pessoa Física (CPF)', 'Foto 3x4', 'Registro Geral (RG) / Identidade', 'CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social', 'Contra-cheques/hojeiros desde a Aposentadoria', 'Comprovante / Dados de Endereço', and 'Comprovante / Declaração de Renda'. At the bottom, it indicates the service is 'PRESENCIAL' and provides contact information: 'TELEFONE: (62) 3201-8110'.

Como cadastrar:



- Validação facial no App “Meu gov.br”
- Bancos credenciados: **Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco e Banco de Brasília**
- Internet Banking
- Número do CPF
- Certificado digital
- Certificado digital em nuvem

Criar Conta com Internet Banking

Realize login no site do Internet Banking do seu banco e gere um código de acesso. Em seguida, acesse a conta gov.br e utilize o código gerado como sua senha. Observe se o seu banco informará algum prazo para liberar o uso do código. Alguns bancos solicitam até 48h.

Banco do Brasil

<https://www.bb.com.br>

Acesse serviços > previdência social > senha meu inss-nai

Banese

<https://www.banese.com.br>

Acesse Internet Banking Banese > Serviços > Gerar Senha Meu INSS – NAI

Banrisul

<https://www.banrisul.com.br>

Acesse Menu Serviços > Criar Código INSS

Bradesco

<https://banco.bradesco>

Acesse Outros Serviços > Documentos > INSS – Cadastrar Código Inicial de Acesso ao Portal Meu INSS (NAI)

Itaú

<https://www.itau.com.br>

Acesse Previdência > INSS > Cadastrar senha inicial de acesso ao Portal Meu INSS

Caixa Econômica Federal

<https://internetbanking.caixa.gov.br>

Acesse FGTS e Serviços ao cidadão > INSS > Gerar Código de Acesso Serviços INSS

Santander

<https://www.santander.com.br>

Acesse Outros Produtos > Demais Serviços > NAI – Núcleo de Autenticação Interbancária

Sicoob

<https://www.sicoob.com.br>

Acesse Outras opções > Previdência Social > Senha Meu INSS > NAI

Banestes

<https://banestes.com.br>

Acesse Internet Banking > Serviços > Gerar Senha Meu INSS – NAI

EXPRESSO Totem

O QUE É?

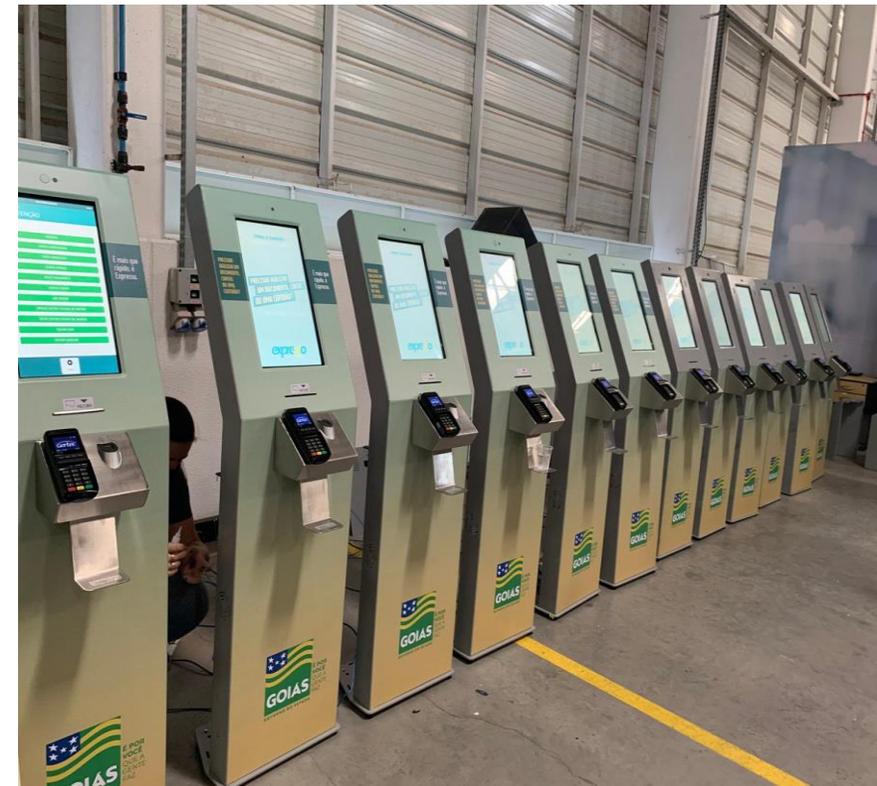
São terminais eletrônicos de autoatendimento.

Quais as suas principais características?

Oferecer serviços ao cidadão de forma rápida e descomplicada que podem ser solicitados e atendidos sem que exija a presença de um atendente. Pode ter a presença de um “Posso Ajudar” para auxiliar o cidadão.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

Serviços 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.



EXPRESSO Balcão

O QUE É?

É a modalidade que oferece atendimento presencial e digital ao cidadão, com a possível entrega ou recolhimento de documentos físicos.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

Dependendo da modalidade de EXPRESSO BALCÃO podem incluir todos os serviços digitais desde os serviços mais simples aos mais complexos, desde que atrativos para o município e sua população.

Quais as suas principais características?

A inclusão digital daquele cidadão que não tem afinidade ou habilidade para a utilização dos canais digitais. Serviços que estão disponíveis de forma digital em outros canais de atendimento como EXPRESSO Web e EXPRESSO Totem mas que serão oferecidos a partir de um ponto de atendimento em algum órgão público e por intermediação de um servidor capacitado em atendimento ao cidadão.



1 TIPOS DE ATENDIMENTO:

- **Presencial**
- **Digital**

3 ONDE INSTALAR:

**Órgãos Públicos
Municipais**

**Órgãos Públicos
Estaduais**

**Estabelecimentos de
empreendedores
Parceiros**

2 PAUTADO EM:

- ✓ **INCLUSÃO DIGITAL** - levar o atendimento digital ao cidadão que não possui infraestrutura digital ou conhecimento de utilização de tais meios;
- ✓ **REDUÇÃO DE CUSTOS** - pode ser implementado em qualquer localidade ou município goiano, com parcerias municipais ou privadas (mudança no modelo de negócio até então pautado em tradicionais e dispendiosas Unidades de Atendimento);
- ✓ **CAPILARIDADE OU AMPLIAÇÃO DO ACESSO À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO** - parceria para levar ou expandir o atendimento aos municípios desatendidos ou atendidos de forma insuficiente.



PREFEITURA

- Adere a convite estadual para implantação;
- Disponibiliza local com infraestrutura física, lógica e digital;
- Disponibiliza servidores (e garante a presença por conta de férias ou outras ausências);
- Disponibiliza equipamento para avaliação eletrônica dos atendimentos.



EXPRESSO BALCÃO

- **Serviços simples** já disponíveis de forma eletrônica;
- Atendimento realizado por até 3 (três) servidores do município;
- Senha de espera retirada pelo cidadão (não precisa de recepcionista);

81
SERVIÇOS OFERECIDOS

ATÉ 03
ATENDENTES



- Oferece rede de apoio ao município para efetiva implementação do balcão;
- Capacitação dos servidores municipais;
- Oferece o sistema de atendimento (SAVV) de forma a padronizar os atendimentos no Estado;
- Monitoramento intensivo do atendimento prestado e gestão baseada em dados, de forma a oferecer melhores serviços.

EXPRESSO APP

O QUE É?

Aplicativo que leva à palma da mão do cidadão os serviços do **Portal EXPRESSO Web** possibilitando uma interação mais direta com o uso, por exemplo, de notificações advindas de um smartphone ou tablet.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

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.

Quais as suas principais características?

Aplicativo mobile a ser disponibilizado nas plataformas Android e IOS (google e apple) essa plataforma permite algumas interações diferenciadas como notificação (PUSH) em lote ou em um CPF específico, usar a câmera para captura de informações em casos específicos, pois queremos evitar documentos “fotografados”, escaneados. O ambiente mobile pode permitir, se o serviço for adequado a interações off-line, que atividades sejam executadas independente de acesso constante a internet.



EXPRESSO Correios

O QUE É?

Contratação para prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão em 62 municípios do Estado de Goiás.

Quais as suas principais características?

As mesmas de uma unidade do Vapt Vupt de acordo com a lista de serviços disponíveis (hoje prevista com 32 serviços). É semelhante ao EXPRESSO Balcão, sendo executado pelo ente contratado.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

Todos os serviços da lista que está sendo definida pelo governo.



EXPRESSO Loja

O QUE É?

São hoje as unidades físicas do Vapt Vupt de atendimento presencial que passarão por uma atualização.

Quais as suas principais características?

A condição de prestar um atendimento por um servidor de um serviço solicitado presencialmente pelo cidadão.

Que tipo de serviço estará disponível neste canal?

Qualquer tipo de serviço oferecido pelo Estado de Goiás ao cidadão, digitais ou não digitais.



TELE EXPRESSO

O QUE É?

Equipe para suprir dúvidas e fornecer apoio aos atendentes do EXPRESSO (inicialmente para Totem, Balcão e Correios).

Quais as suas principais características?

Atendimento telefônico, de segunda a sexta-feira, das 08:00 as 19:00.

Como utilizar este canal?



(62) 3018-1730



1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

O que está na Carta de Serviços?

43 órgãos/entidades cadastradas

707 serviços públicos cadastrados

1.961 etapas de serviços públicos cadastradas



Que informações ela possui?

- Nome do órgão/entidade
- Categoria (42 ao total)
- Nome do serviço público
- Sigla do serviços
- Nomes populares
- Descrição do serviço
- Prioridades de atendimento
- Área responsável
- Validade do documento entregue
- Quem pode utilizar o serviço
- Etapas do serviço (nome, descrição, documentação necessária, canal de atendimento)
- Tempo estimado
- Custo
- Legislação relacionada

Qual a **experiência de uso** o serviço público proporciona ao usuário?



Serviço Público Digital

São serviços públicos **completamente digitais** aqueles em que todas as etapas são feitas pelo usuário em um meio eletrônico/digital.

Serviço Público Semidigital

São aqueles serviços públicos que **possuem mais de um tipo de etapa**, sendo que pelo menos uma delas é do tipo presencial.

Serviço Público Presencial

São serviços públicos onde **todas as etapas são realizadas presencialmente** em uma unidade de atendimento física.



1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

Modelo de Avaliação do EXPRESSO

Lei Estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020



Alinhado conforme Art. 23, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Canais Presenciais



**EXPRESSO Loja
(Vapt Vupt)**



EXPRESSO Balcão



EXPRESSO Correios

Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Canais Digitais



EXPRESSO APP



EXPRESSO Totem



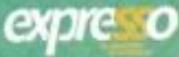
EXPRESSO Web

Modelo de Avaliação do EXPRESSO | Piloto QR Code

AVALIE AQUI ESTA UNIDADE DO VAPT VUPT



- 1 - No celular, abra a câmera;
- 2 - Aproxime o celular do código acima;
- 3 - Em seguida, afaste lentamente o celular até a leitura do código ser feita pela câmera;
- 4 - Toque na imagem que aparece na câmera de seu celular;
- 5 - Clique no link que surgiu e realize sua avaliação.

Onde foi aplicado?

- Unidades Vapt Vupt
- Mutirão Iris Rezende

Modelo de Avaliação do EXPRESSO

○ que precisamos fazer com o **resultado de todas estas avaliações?**





1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

Estratégia Proposta | Etapas

A estratégia sugerida, observando as categorias identificadas, assume duas direções. A primeira diz respeito à padronização para as categorias de Solicitação, Agendamento e Entrega. A segunda diz respeito à simplificação de serviços mais complexos onde é necessário um trabalho mais aprofundado.

FLUXO DE PADRONIZAÇÃO

Etapas:

- Solicitação
- Agendamento
- Entrega

Time:

- Projetos
- Processos
- Tecnologia

FLUXO DE SIMPLIFICAÇÃO

Etapas:

- De Serviço

Time:

- Projetos
- Processos
- Inovação e Simplificação
- Desempenho Organizacional
- Governança Corporativa
- Tecnologia
- Legislativo



01 (uma) API
para cada
categoria



01 (um) padrão
de Front-End para
cada categoria

Fluxo de Padronização

680
Serviços



Fluxo de Padronização



694

ETAPAS DE SOLICITAÇÃO

Usuário solicita o serviço para o estado de forma virtual, inserindo os dados cadastrais básico e anexando algum documento, se for o caso. O órgão, dono do serviço, analisa e aprova a solicitação para então iniciar o processo para entrega do produto ou serviço. Neste caso, pode ser direcionado a algum atendente de plantão para dar a resposta na hora.



55

ETAPAS DE AGENDAMENTO

Utilizar de uma Agenda virtual, para que o usuário agende o dia e horário para Receber ou solicitar o Serviço.



100

ETAPAS DE ENTREGA

É quando a informação/documento já está pronto em algum banco de dados e o usuário solicita e já recebe a informação/documento de forma automática. Neste caso não precisa de análise e aprovação do servidor.



1.039

ETAPAS DO SERVIÇO

Consiste na etapa para realização do serviço, logo, não é possível criar um padrão para o estado. Foco para simplificação.

680
Serviços



1.888
Etapas de Serviços

Fluxo de Simplificação

Precisamos de:

MÉTODO

PESSOAS ENVOLVIDAS

GOVERNANÇA



Jornada de Transformação
(passo a passo)



Rede de Transformação

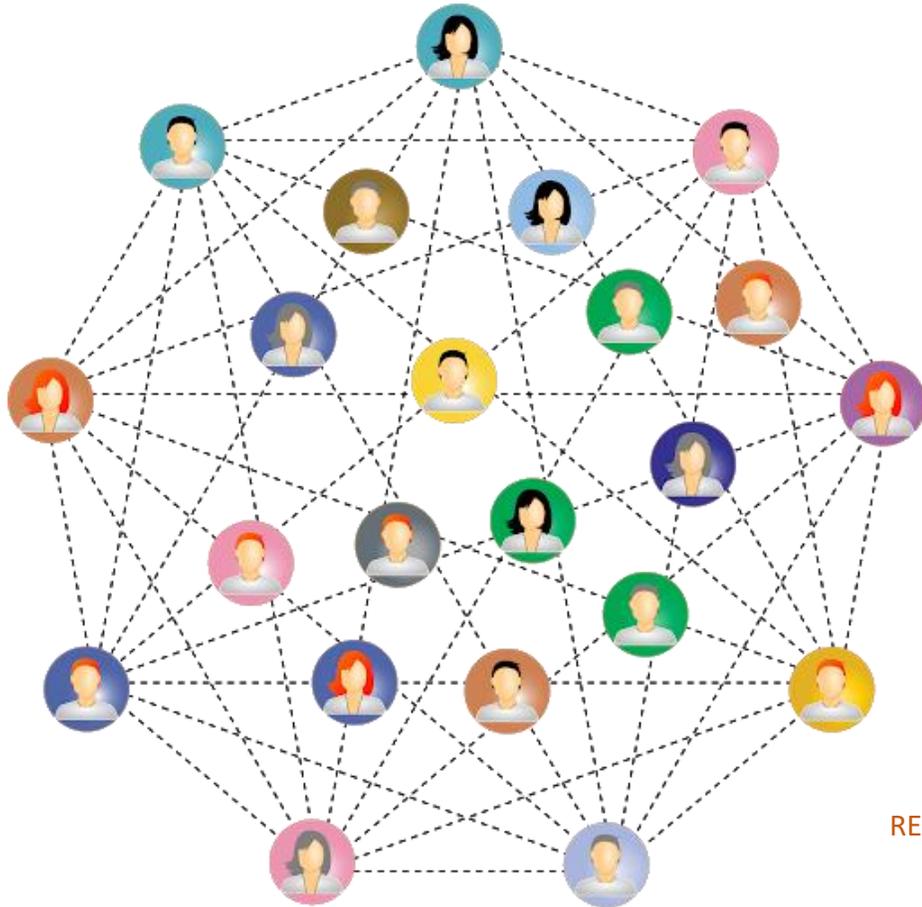


Plano de Transformação
(Metas, Prazos e Responsáveis)

Fluxo de Simplificação | Jornada do EXPRESSO



Rede de Transformação do EXPRESSO



O QUE É?

Grupo dos servidores públicos envolvidos na transformação dos serviços públicos oferecidos aos usuários.

Quais as suas principais características?

- BOA CONVIVÊNCIA RESILIÊNCIA
- OBJETIVO COMUM** ENTREGAS SIGNIFICATIVAS
- PENSAMENTO UNIFICADO **COLABORAÇÃO** ORGANIZAÇÃO
- ESTRATÉGIA ÚNICA
- RESPONSABILIDADE DISTRIBUÍDA TIME DEDICADO **DELIMITAÇÃO DE UNIVERSO**
- COMUNICAÇÃO ABERTA **ESTRATÉGICA INSTITUCIONALIZADA**
- AGILIDADE NA ENTREGA** MELHORIA CONTÍNUA
- FORMAÇÃO CONTINUADA DO SERVIDOR

Estratégia Proposta | Critérios para priorização

1

DEMANDA

- Quais são os serviços públicos mais demandados na SEDUC?
- Quais precisam passar pelo processo de simplificação?
- Quais pode ser digitalizados sem a revisão de processos?



2

VOLUME DE ATENDIMENTO

- Atende o critério anterior? (Demanda)
- Quais serviços públicos possuem maior volume de atendimento, ou seja, número de solicitações e atendimentos realizados?



3

FACILIDADE DE ENTREGA

- Atende o critério anterior? (Volume de Atendimento)
- Quais são os serviços públicos que possuem a maior quantidade de etapas digitais ou parcialmente digitalizadas?



4

RANKING ABEP-TIC

- Atende critérios estabelecidos pelo indicador ABEP-TIC quanto a matrículas online e consulta online de notas e frequência dos alunos?





1. CONTEXTUALIZAÇÃO



2. CANAIS DE ATENDIMENTO



3. CARTA DE SERVIÇOS



4. AVALIAÇÃO



5. SIMPLIFICAÇÃO



6. DIGITALIZAÇÃO

ABEP-TIC | Ranking da Oferta de Serviços Públicos Digitais

UNIDADE DA FEDERAÇÃO (UF)	PONTUAÇÃO FINAL - 2020	PONTUAÇÃO FINAL - 2021	RANKING – 2020	RANKING – 2021	VARIAÇÃO DE POSIÇÃO 2021/2020
RS	77,50	91,00	3	1	2
BA	77,00	87,25	4	2	2
PR	65,50	86,25	6	3	3
MG	78,50	83,00	1	4	-3
SC	78,50	80,75	1	5	-4
ES	68,75	74,75	5	6	-1
PB	63,75	72,75	8	7	1
GO	53,25	72,75	10	7	3
AP	64,25	71,25	7	9	-2
SP	51,75	65,25	11	10	1
PE					-2
MT					12
TO					3
SE					-2
RJ					-1
MS					5
CE					5
AL					0
RN					1
PA	38,25	49,50	18	20	-2
AM	18,00	46,75	25	21	4
RO	50,00	43,00	13	22	-9
MA	33,75	39,50	20	23	-3
RR	0,00	36,00	27	24	3
AC	9,00	36,00	26	24	2
PI	31,50	31,50	22	26	-4
DF	49,75	0,00	14	27	-13

Indicadores dos Serviços
11/02/2022

706
101

SERVIÇOS OFERTADOS SERVIÇOS DIGITAIS

Painel do Cidadão

goias.gov.br

Termos e condições de uso · Acessibilidade · Alto Contraste

expresso

Você está aqui: Home > Painel do Cidadão

Painel do cidadão

Consultar Débitos Tributários por CPF

Parabéns!
Você não possui débitos com a Secretaria de Estado da Economia

Consultar Percentual de Desconto no IPVA Obtido na Nota Fiscal Goiana

Total de Bilhetes: **9**

Monitor de Bilhetes: **0,0%** DE DESCONTO

Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto

Consultar Últimas Faturas de água e/ou esgoto

Últimas Faturas (Em Reais):

Valor Máximo: **R\$ 247,72** em 10/2021

Valor Medido: **R\$ 189,78** em 02/2022

Valor Médio: **R\$ 194,29** últimos 13 meses

Valor Total: **R\$ 2.525,80** últimos 13 meses

Histórico de Consumo (m³):

Valor Estimado de Consumo: **18 m³** para 03/2022

Emitir boletos do Ipagso

Parabéns!
Você não possui faturas em aberto no Ipagso

Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto

Quantidade de Faturas Vencidas: **0**

Quantidade de Faturas a Vencer: **1**

Total de Débitos: **R\$ 189,78**

Total de Débitos a Vencer: **R\$ 189,78**

1

Total de Débitos: **R\$ 189,78**

Total de Débitos a Vencer: **R\$ 189,78**

Total de Débitos Vencidos: **R\$ 0**

LIGADA

Cidade: GOIÂNIA Bairro: VILA DOS ALPES Logradouro: RUA A. 20 QD: 13 LT: 401 N: T-2

Ouvidoria

[Elogio / Sugestão](#)

[Reclamação / Denúncia](#)

[Pedido de Acesso a Informação](#)

Goias Transparente [BAIXE NA Google Play](#) [BAIXE NA App Store](#)



ESTADO DE GOIÁS

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

SEDI
Secretaria de Estado
de Desenvolvimento
e Inovação

SGG
Secretaria-Geral da
Governadoria