



PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DO EXPRESSO - SEDUC

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

2021 / 2022



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



1. EXPEDIENTE.....	03
2. EXPRESSO	05
2.1. HISTÓRICO	06
2.2. A IMPORTÂNCIA DA SEDUC PARA O EXPRESSO	13
3. PLANO DE TRANSFORMAÇÃO EXPRESSO	15
3.1. OBJETIVOS DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO	16
3.2. JORNADA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	17
3.3. IMPACTOS ESPERADOS	18
3.4. GESTÃO E GOVERNANÇA REDE DE TRANSFORMAÇÃO.....	19
3.5. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO	21
3.6. DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DOS SERVIÇOS DA SEDUC	22
3.7. METAS	23
3.8. GESTÃO DOS RISCOS	25
3.9. TERMO DE PACTUAÇÃO	26
4. ANEXO	
4.1. SOLICITAR MATRÍCULA NA REDE ESTADUAL DE EDUCAÇÃO	27
4.2. SOLICITAR RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA NA REDE ESTADUAL DE EDUCAÇÃO	37
4.3. SOLICITAR TRANSFERÊNCIA ESCOLAR	47



Ficha Técnica

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado
Governador

Lincoln Graziani Pereira da Rocha
Vice-Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

Aparecida de Fátima Gavioli Soares Pereira
Secretária

Helena da Costa Bezerra
Subsecretaria de Execução da Política Educacional

Patrícia Moraes Coutinho
Superintendente de Organização e Atendimento Educacional

Terezilda Luiz da Silva Melo
Gerente de Orientação, articulação das Coordenações Regionais e Alimentação Escolar

Oswaldo Jefferson da Silva
Gerente de Regularização e Normatização Escolar

Wolney Rodrigues Ferreira
Gerente de Tutoria Educacional

Selma de Oliveira Bastos Pires
Subsecretaria de Governança Educacional

Márcia Maria de Carvalho Pereira
Superintendente de Gestão Estratégica e Avaliação de Resultados

Sidney Alex de Oliveira
Gerente de Avaliação da Rede Escolar e Estatísticas Educacionais

Weberson de Oliveira Moraes
Gerente de Educação Especial

Subsecretaria de Governança Institucional

Bruno Marques Correia
Superintendente de Tecnologia

Emerson Pereira Alves
Gerente de Infraestrutura Tecnológica

Raimunda Almeida dos Santos Velázquez
Gerente de Planejamento

SECRETARIA-GERAL DA GOVERNADORIA

Adriano da Rocha Lima
Secretário-Geral

Leonardo Lopes Saad
Subsecretário de Prioridades Governamentais e Captação de Recursos

Danielle Gomes de Oliveira
Superintendente de Prioridades Governamentais

Leonardo Teixeira Queiroz
Gerente de Monitoramento e Prioridades

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Jorge Luis Pinchemel
Secretário

Jorge Luis Pinchemel
Superintendente de Legislação, Atos Oficiais e Assuntos Técnicos

Cleusmar Teixeira de Araújo
Gerente de Consolidação da Legislação

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Bruno Magalhães D'Abadia
Secretário

Márcia Freire Dantas Coutinho
Chefe de Gabinete

Lara Garcia Borges Ferreira
Subsecretária de Gestão Pública

Vânia de Carvalho Marçal Bareicha
Superintendente da Central de Transformação da Gestão Pública

Francisco Pereira
Gerente de Inovação e Simplificação da Gestão

Jonathas Prado
Gerente de Desempenho Organizacional

Lúzio da Ressurreição Santos
Gerente do Escritório de Projetos

Marcelo de Jesus Lima
Gerente do Escritório de Processos

Ovídio Alberto Rodrigues Laraich
Gerente de Governança Corporativa

Fernando de Castro Fagundes
Superintendente de Gestão Integrada

Alano Rodrigo Batista Oliveira
Gerente de Tecnologia

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Márcio Cesar Pereira
Secretário

Rodrigo Michel de Moraes
Subsecretário de Tecnologia da Informação

Luiselena Luna Esmeraldo
Superintendente de Sistemas da Inovação

Fabiano Ribeiro Bueno
Gerente de Governo Digital

Rogério Braudes Araújo
Gerente de Sistemas

William Divino Ferreira
Superintendente de Operações e Serviços de Tecnologia da Informação

Breyner Jackson Rezende Monteiro
Gerente de Data Center e Redes



Ficha Técnica - Equipes

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

Adriano Pires de Almeida
Cleide Alves Cordeiro
Danyelle Christina de Brito Chaves
Gerente de Educação Especial
Grasyelly Souza dos Santos Vicente
Guilherme Maracaípe de Lima
Maria Celeste Sousa de Avelar
Maria Joana Nogueira Oliveira
Miltoncharles Oliveira da Silva
Rosana de Oliviera Lima
Weberson de Oliveira Morais

SECRETARIA-GERAL DA GOVERNADORIA

Cristina Pires Moreira
Márcia Santos Almeida Mota
Paula Regina Gomes Orcino

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

Ismara Estulano Pimenta

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

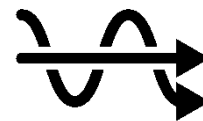
Alda Wanessa Freitas Prudente
André Luís Rodrigues Torres
Antônio Albino Silva Junior
Balbington Andrada Pereira de Sousa
Carlos Hernane de Oliveira
Denise Vieira da Silva Taquary
Diogo Curado de Oliveira
Élida Rocha de Borba
Elzita Maria de Lima
Gabriella Ferrugem Igreja
Glauco Vitti Bonturi
Hebony Carla Santana Rodrigues
João Divino Barbosa Rodrigues
Lidia Borges Cunha
Livia Jacinto de Lemos
Loiseli da Costa Santos
Marcelo Ferreira Boarin
Marcos Silva de Almeida
Mariana Vieira da Silva Meira
Mila Afonso Pires
Pamella Martins Alves Santos
Renata Mariana Cardoso
Rosamélia Souza Moura de Melo
Sílvia de Brito Teles
Suy Ellen Freitas Neves
Thiago Estrela Correa
Vanessa Valéria Batista Garcia

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

Carlos Henrique Lemos
Henrique Lino da Rocha
Marcos Vinicius Rodrigues de Oliveira
Rafael Ribeiro de Carvalho Vaz
Paulo Marcos Soares Rodrigues
Tânia de Fátima Araújo Rocha



EXPRESSO



**PLANO DE
TRANSFORMAÇÃO DO
EXPRESSO NO SEDUC**

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 de Goiás

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



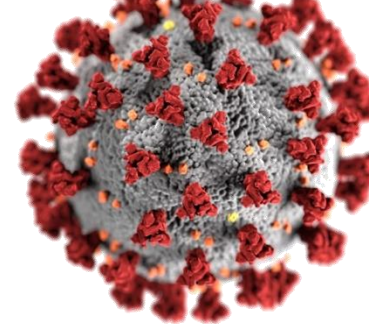
Legislação relacionada

- 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 no Enfrentamento ao

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



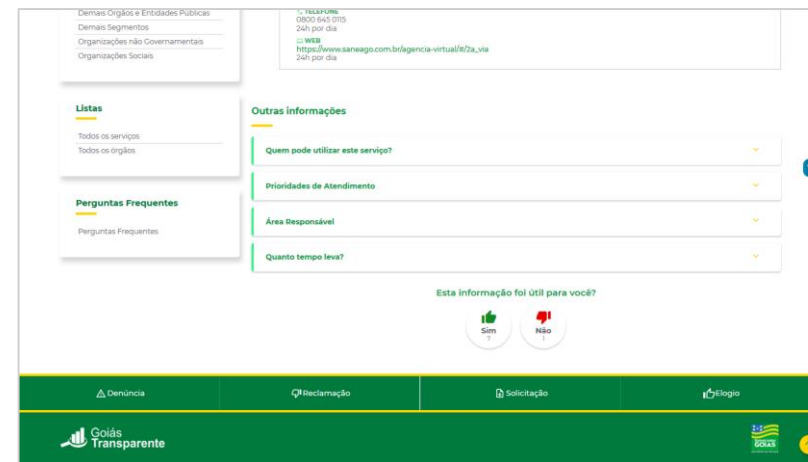
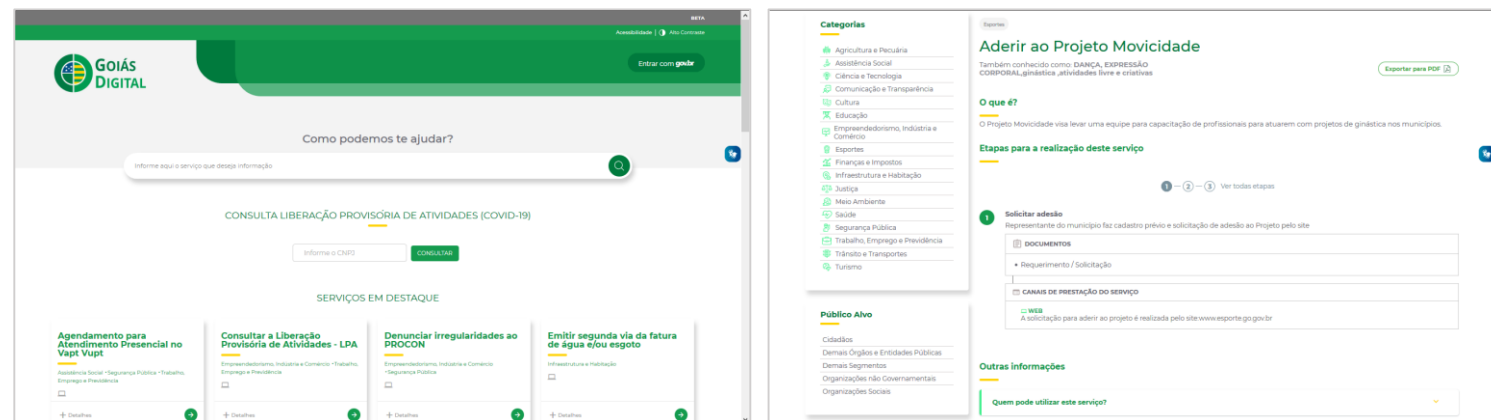
30 dias

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:



ESTADO DE GOIÁS

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



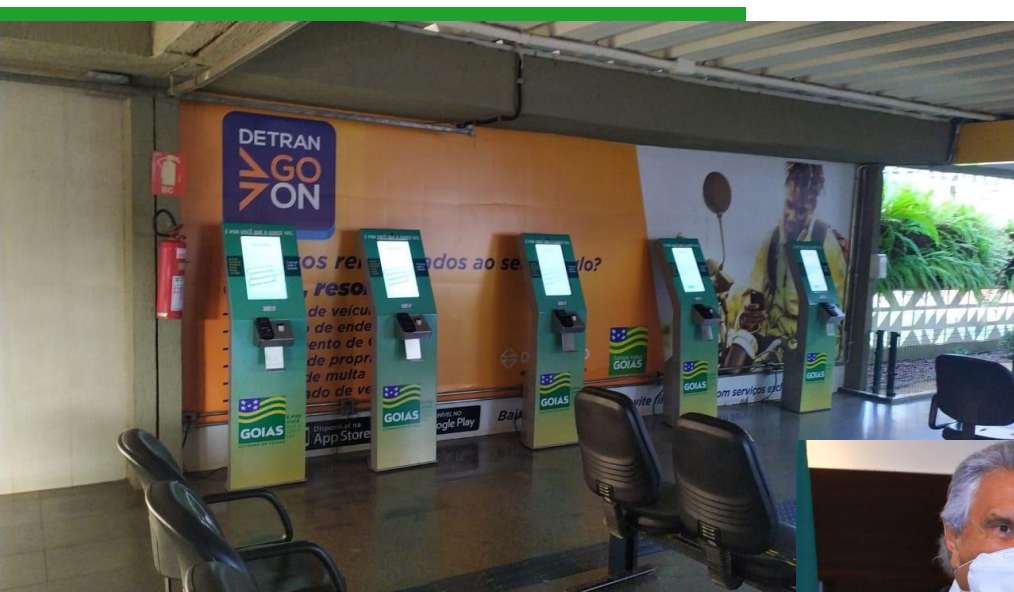
O FOCO É DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO.

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



Histórico | 2021 - Lançamento EXPRESSO

“Pegamos um Estado analógico e vamos entregar um Estado Digital”



Compromisso assumido com a população
17 de maio de 2021

A importância da SEDUC para o EXPRESSO



22
SERVIÇOS



42
ETAPAS



30/OUT/21
(Data da coleta de serviços/etapas)

SEQ	NOME DO SERVIÇO	ÁREA RESPONSÁVEL
01	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal Net@scola	Superintendência de Tecnologia Superintendência de Ensino Médio Superintendência de Educação Infantil e Ensino Fundamental Gerência de Educação de Jovens e Adultos
02	Acessar Portal do Estudante	Superintendência de Ensino Médio Superintendência de Tecnologia Assessoria de Comunicação
03	Solicitar 2ª via de Certificado	Gerência de Jovens e Adultos da Seduc (GEEJA)
04	Solicitar a Veracidade de Certificado	Gerência de Educação de Jovens e Adultos da Seduc Superintendência de Ensino Médio
05	Solicitar Aceleração de Estudos	Equipe pedagógica da unidade escolar
06	Solicitar Adaptação de Estudos	Secretaria das unidades educacionais
07	Solicitar Aproveitamento de Estudos	Coordenação Regional de Educação - CRE Gerência de Educação de Jovens e Adultos – GEEJA
08	Solicitar Atendimento ao Estudante com Deficiência Visual ou com Baixa Visão	Centro de Apoio Pedagógico para Atendimento às Pessoas com Deficiência Visual- CAP/CEBRAV Gerência de Ensino Especial da Seduc
09	Solicitar Atendimento ao Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva	Centro de Capacitação de Profissionais de Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez - CAS/Goiânia e Gerência de Ensino Especial da Seduc
10	Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Altas Habilidades/Superdotação	Coordenação pedagógica da unidade escolar Núcleo de Atendimento de Altas Habilidades / Superdotação Gerência de Ensino Especial da Seduc
11	Solicitar Atendimento Educacional Domiciliar ou Hospitalar para Estudantes	Coordenação pedagógica da unidade escolar Núcleo de Atendimento Educacional Hospitalar - NAEH Gerência de Ensino Especial da Seduc
12	Solicitar Avanço de Estudos	Equipe pedagógica da unidade escolar
13	Solicitar Boletim Escolar	Secretaria da Unidade Escolar de matrícula do estudante
14	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	Unidade escolar do Ensino Médio da rede estadual de ensino, autorizada pelo Conselho Estadual de Educação
15	Solicitar Documentos Escolares de Instituições de Ensino Extintas	Acervo de Escolas Extintas de Goiânia Acervo de Escolas Extintas das Coordenações Regionais de Educação – CRE
16	Solicitar Expedição e Registro de Certificados de Projetos da Educação de Jovens e Adultos	Gerência de Educação de Jovens e Adultos da Seduc
17	Solicitar Histórico Escolar	Secretaria da unidade escolar e se a escola foi extinta procurar o Acervo de Escolas Extintas de Goiânia, ou no interior, na Coordenação Regional de Educação (CRE)
18	Solicitar Matrícula em Unidade Escolar a Qualquer Tempo	Secretaria da unidade escolar Coordenação Regional de Educação
19	Solicitar Matrícula On-line	Coordenações Regionais de Educação Gerência de Avaliação de Rede Escolar e Estatísticas Educacionais Superintendência de Tecnologia
20	Solicitar Reclassificação de Estudos	Equipe pedagógica da unidade escolar
21	Solicitar Renovação de Matrícula	Secretaria da unidade escolar
22	Solicitar Transferência Escolar	Secretaria da unidade escolar

A importância da SEDUC para o EXPRESSO

Ranking da Oferta de Serviços Públicos Digitais | ABEP-TIC

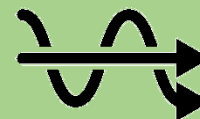
UNIDADE DA FEDERAÇÃO (UF)	PONTUAÇÃO FINAL - 2020	PONTUAÇÃO FINAL - 2021	RANKING - 2020	RANKING - 2021	VARIAÇÃO DE POSIÇÃO 2021/2020
RS	77,50	91,00	3	1	2
BA	77,00	87,25	4	2	2
PR	65,50	86,25	6	3	3
MG	78,50	83,00	1	4	-3
SC	78,50	80,75	1	5	-4
ES	68,75	74,75	5	6	-1
PB	63,75	72,75	8	7	1
GO	53,25	72,75	10	7	3
AP	64,25	71,25	7	9	-2
SP	51,75	65,25	11	10	1
PE	54,75	63,75	9	11	-2
MT	30,50	55,50	24	12	12
TO	46,25	55,25	16	13	3
SE	50,75	53,00	12	14	-2
RJ	49,75	52,00	14	15	-1
MS	31,75	51,25	21	16	5
CE	31,50	49,75	22	17	5
AL	43,00	49,75	17	17	0
RN	38,25	49,75	18	17	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

Pontos Analisados

- POSSUI MATRÍCULA ONLINE NAS ESCOLAS ESTADUAIS?
- POSSUI CONSULTA ONLINE DAS NOTAS E FREQUÊNCIAS DOS ALUNOS?



EXPRESSO



**PLANO DE
TRANSFORMAÇÃO DO
EXPRESSO NA SEDUC**

Objetivos do Plano de Transformação

O PLANO DE TRANSFORMAÇÃO É O PRINCIPAL INSTRUMENTO DE GESTÃO DAS AÇÕES DE TRANSFORMAÇÃO DO PROGRAMA EXPRESSO. AS AÇÕES PRESENTES NESSE PLANO, VISAM SIMPLIFICAR E AMPLIAR A OFERTA DO SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE PELO DIGITAL.



OBJETIVO GERAL

Estabelecer uma nova experiência de uso dos serviços públicos para o cidadão goiano, com atendimento ágil, simplificado, respeitoso e fundamentado na transformação dos serviços públicos pelo digital.

- +INTEGRAÇÃO**
- +SIMPLIFICAÇÃO**
- +HUMANIZAÇÃO**
- +TECNOLOGIA**

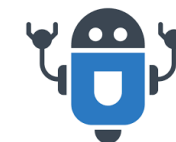
OBJETIVO ESPECÍFICOS



1. Promover a Governança Pública com foco na razão de existir do Serviço Público e suas Estruturas



2. Evoluir a maturidade de gestão dos serviços públicos



3. Utilizar a tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos



4. Executar experiências de transformação que impactem positivamente o cidadão



5. Melhorar a interação do Estado com o Cidadão e Empresas por meio da simplificação de processos e normativas



6. Resgatar a confiança do usuário do serviço público

Jornada de Transformação do EXPRESSO na SEDUC



Impactos Esperados

1

GOVERNO

- Administração Pública focada no cidadão;
- Redução de burocracias por meio da simplificação nos processos de prestação de serviços públicos;
- Digitalização dos serviços públicos;
- Ampliação dos canais de atendimento ao cidadão;
- Desenvolvimento de servidores em habilidades e competências voltadas à Transformação dos Serviços Públicos pelo Digital;
- Interação do Estado com o Cidadãos e Empresas mais humana e ágil;
- Gestão baseada em dados e evidências.

2

CIDADÃO

- Redução do tempo e custo no uso dos serviços públicos;
- Simplicidade e facilidades para acessar os serviços públicos;
- Serviços públicos digitais disponíveis a tempo e à hora;
- Maior autonomia e facilidade no uso dos serviços públicos;
- Unificação e centralização do acesso aos serviços públicos.

Comitê Estratégico do Expresso do SEDUC

Secretária de Estado da Educação, Secretário de Estado da Administração, Casa Civil, Desenvolvimento e Inovação e Governadoria.

Comitê Executivo do Expresso do SEDUC

Subsecretários, Superintendentes, Gerentes e equipes técnicas da SEDUC.

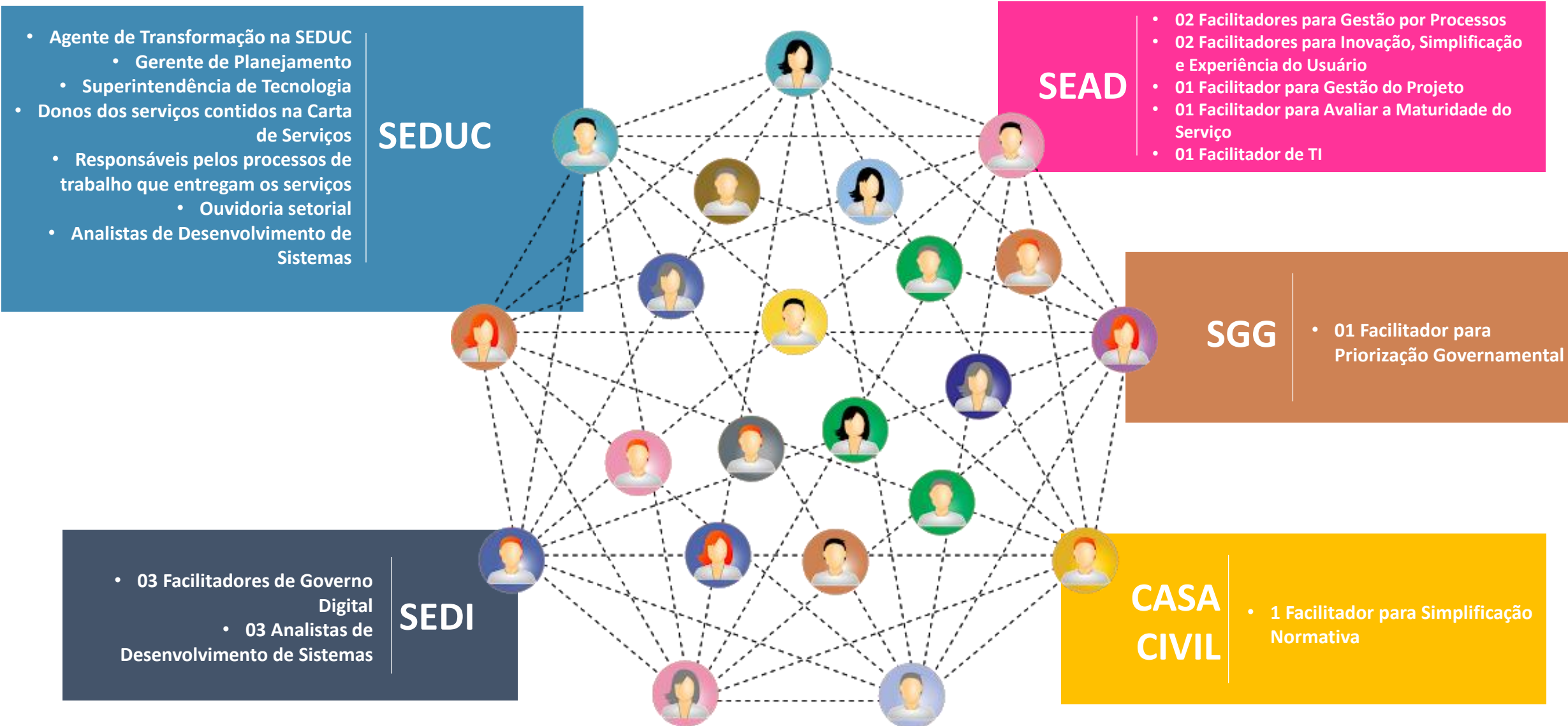
Agente de Transformação do Expresso na SEDUC (vinculado à Secretária)

Servidor indicado pela Secretária, com acesso ao gabinete e liderança junto às equipes, interagindo com a Rede de Transformação do Expresso na SEDUC e com os facilitadores da SEAD, SEDI, Casa Civil e SGG.

Facilitadores do EXPRESSO

Servidores públicos da Casa Civil, SEAD, SEDI e SGG.

Rede de Transformação do Expresso na SEDUC



Critérios de 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?



Diagnóstico Preliminar dos Serviços da SEDUC



22
SERVIÇOS

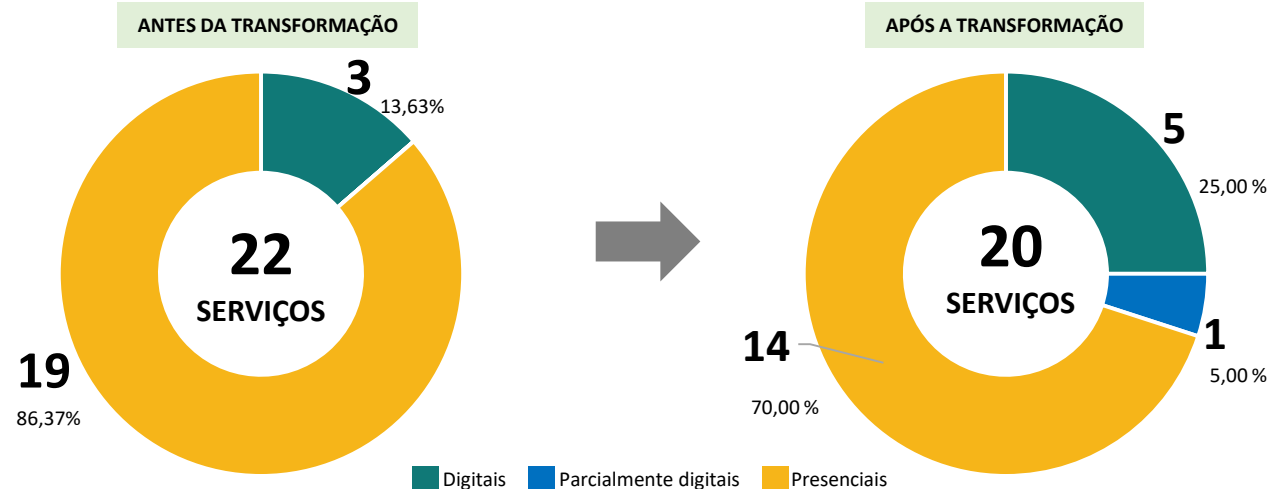


42
ETAPAS

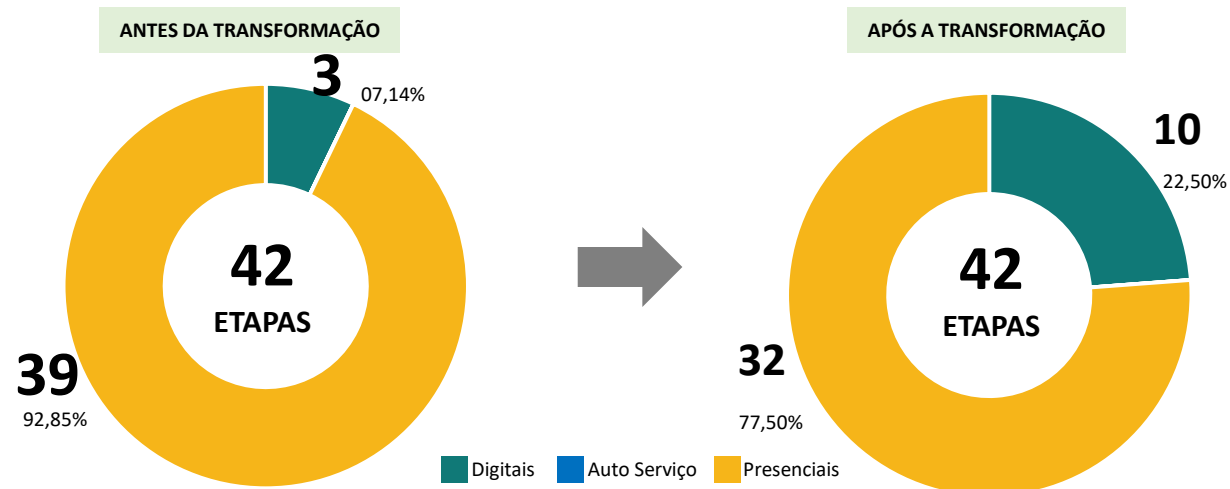


17/11/2021
(Data da planilha fonte de avaliação)

CENÁRIO DA CARTA DE SERVIÇOS | POR SERVIÇOS



CENÁRIO DA CARTA DE SERVIÇOS | POR ETAPAS



OBSERVAÇÃO:

- Critérios Classificação da Carta de Serviços:
 - ✓ Serviços: Presencial, Parcialmente Digital e Digital
 - ✓ Etapas: Presencial, Digital e Parcialmente Digitais

Metas do Plano de Transformação do EXPRESSO na SEDUC



22

SERVIÇOS



**TOTAL NA
CARTA DE SERVIÇOS**



03

**SERVIÇOS
SIMPLIFICADOS**

**ESTEIRA DE
SIMPLIFICAÇÃO**



03

**SERVIÇOS
DIGITAIS**

**ESTEIRA DE
DIGITALIZAÇÃO**

Metas| Esteira de Simplificação e Digitalização

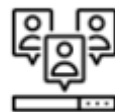
SEQ	SERVIÇO PRIORIZADO	SIMPLIFICAÇÃO	DIGITALIZAÇÃO (1 CANAL)
1	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	16/12/2021	01/03/2022
2	Solicitar Renovação de Matrícula	26/01/2022	12/04/2022
3	Solicitar Transferência Escolar	08/03/2022	03/06/2022

Gestão dos Riscos

RISCOS IDENTIFICADOS



1. NÃO PRIORIZAÇÃO DO EXPRESSO PELA ALTA GESTÃO E EQUIPES TÉCNICAS



2. AUSÊNCIA DE DEDICAÇÃO DE TEMPO E ESFORÇO ÀS AÇÕES DO EXPRESSO PELAS ÁREAS DE NEGÓCIO (DONAS DOS SERVIÇOS)



3. NÃO ALINHAMENTO DO ÓRGÃO COM AS PRIORIDADES DO EXPRESSO



4. NÃO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO, COMPROMETENDO AS ENTREGAS ATÉ MAIO DE 2022



5. INCOMPATIBILIDADE DE INTERESSES: O EXPRESSO É UM PROGRAMA DO ESTADO (DE TODOS OS ÓRGÃOS)

MITIGAÇÃO DOS RISCOS

1. Priorização das ações do EXPRESSO na SEDUC;
2. Governança bem definida e implantada, estabelecendo clareza de papéis responsabilidades de cada membro da Rede de Transformação;
3. Envolvimento direto da Alta Gestão no acompanhamento e na resolutividade dos entraves e gargalos vivenciados no processo de execução da Jornada do EXPRESSO;
4. Sensibilização das áreas de negócio (donas dos serviços) para a importância do EXPRESSO como programa do ESTADO para o CIDADÃO;
5. Ajustes técnicos de métodos e estratégias visando promover a melhor gestão dos recursos e do tempo disponível da Rede de Transformação.

Plano de Transformação Expresso | Termo de Pactuação

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DE GOIÁS - SEDUC



BENEFÍCIOS PREVISTOS

- Agilidade e eficiência na prestação de serviços;
- Ampliação da oferta de serviços digitais;
- Redução de burocracias por meio da simplificação dos processos que entregam os Serviços Públicos;
- Melhoria da prestação dos serviços públicos por meio da análise da experiência dos usuários (cidadãos/empresas);
- Aumento do número de canais de atendimento ao cidadão;
- Serviços públicos acessíveis e disponíveis nos 246 municípios goianos.



METAS PACTUADAS

- 03 serviços simplificados até Março/2022;
- 03 serviços digitalizados até Junho/2022.

APARECIDA DE FÁTIMA GAVIOLI SOARES
PEREIRA SECRETARIA

JORGE LUIS PINCHEMEL
SECRETÁRIO DE ESTADO DA CASA CIVIL

ADRIANO DA ROCHA LIMA
SECRETÁRIO-GERAL DA GOVERNADORIA

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA
SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

MÁRCIO CESAR PEREIRA
SECRETÁRIO DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO
E INOVAÇÃO

SERVIÇO PÚBLICO

ANEXO
Serviço
Mínimo Viável

Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

PERSONA

Nome do Serviço Público: **Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação**



O que pensa

Eu penso que, para mim, a escola representa a esperança de um futuro promissor.

Sobre mim

Tenho dezesseis anos, moro e estudo em Senador Canedo mas atualmente trabalho em Goiânia, como jovem aprendiz.

nome

Jéssica, 16 anos

renda

minha renda familiar é de R\$ 3.000.00

profissão

Estudante e jovem aprendiz

motivos

Procuo uma matrícula na Rede Estadual de Ensino porque preciso concluir minha educação básica, entrar no mercado de trabalho e melhorar a vida da minha família.

sentimento

Sinto uma grande responsabilidade pela frente. Preciso conciliar meus estudos com o trabalho e tenho dúvidas se conseguirei obter vaga na escola de minha preferência.

Desafios para Transformar a Solicitação de Matrícula

Como podemos melhorar a experiência da Jéssica...

Como podemos proporcionar ao usuário uma nova experiência ao se informar sobre a matrícula na rede estadual de educação?

Como podemos dar ao usuário uma nova experiência no momento de solicitar a vaga na rede estadual de educação?

Como podemos proporcionar ao usuário uma nova experiência ao acompanhar o andamento de sua solicitação?

Como podemos proporcionar ao usuário uma nova experiência para comprovar sua identidade e / ou de seus dependentes?

Como podemos proporcionar ao usuário uma nova experiência ao efetivar a sua matrícula na rede estadual de educação?

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Jornada Atual do Usuário

Jornada do Usuário | Atual

Nome do Serviço Público: Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



Eu penso que, para mim, a escola representa a esperança de um futuro promissor.

Jéssica, 16 anos

ETAPA	Buscar informações	Solicitar a vaga	Reunir documentos	Acompanhar andamento	Efetivar matrícula
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> Acessa o site da SEDUC Procura a secretaria da escola 	<ul style="list-style-type: none"> Preenche formulário e especificar três escolas de preferência. Informa dados pessoais, contato, endereço, curso, série, turno e até 3 opções de escolas 	<ul style="list-style-type: none"> Reúne documentos: RG ou Certidão de Nascimento, CPF, Título Eleitoral, Comprovante de Endereço, Histórico Escolar ou Declaração de Transferência. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe protocolo gerado no ato da solicitação. Confirma a escola onde foi alocado no período estabelecido Acessa o site da SEDUC 	<ul style="list-style-type: none"> Aguarda confirmação e se dirige à unidade escolar para efetivar a matrícula. Assina o aceite sobre a vaga para si ou como responsável legal
PENSA E SENTE	<ul style="list-style-type: none"> Insegurança sobre obter ou não a vaga Conseguir na escola desejada 	<ul style="list-style-type: none"> Vou ajudar pessoas que não tem acesso a internet Será que vão saber me dar as informações que preciso? Será que vai ter vaga onde eu quero? Porque preciso dar o numero do titulo de eleitor? 	<ul style="list-style-type: none"> Documentação é algo chato, mas tenho que fazer isso. É preciso simplificar o processo os pais ficam muito perdidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Consigo fazer tudo de forma digital e fico indignada com exigências que me obriguem a enfrentar filas para atendimento presencial em guichês de atendimento. Porque uns podem acompanhar pelo site e eu não? 	<ul style="list-style-type: none"> Quero conhecer a escola que vou estudar... existe a possibilidade de fazer isso virtualmente?
OUVE E VÊ	<ul style="list-style-type: none"> Vou receber uniforme e material Esta escola é muito difícil de passar 	<ul style="list-style-type: none"> Meu amigo/primo me falou muito bem dessa escola. É difícil conseguir na escola desejada 	<ul style="list-style-type: none"> Aceitam minha matrícula como menor para o período da noite? Sou emancipado. Perdi meus documentos pessoais, como vou resolver? Veio de outro estado? Vai ser complicado 	<ul style="list-style-type: none"> Se não tiver vagas nas escolas de preferências, você será alocado na escola mais próxima da primeira opção informada. Não perca o prazo, senão perde a vaga 	<ul style="list-style-type: none"> É rápido lá na escola. Só assinar o aceite.
DOR	<ul style="list-style-type: none"> Estudar e trabalhar. Não tenho internet pra fazer a busca 2 As informações estão em vários lugares (poderia ser um só) 1 	<ul style="list-style-type: none"> Quería poder fazer a solicitação diretamente na escola 2 Conheço algumas pessoas sem acesso à Internet pra poder solicitar 2 Preciso de 2 vagas para meus filhos na mesma escola e turno 3 	<ul style="list-style-type: none"> Dos documentos solicitados não tenho todos. O que devo fazer? 4 Vou ter trabalho pra juntar tudo 	<ul style="list-style-type: none"> Recebeu a confirmação da solicitação por e-mail, entretanto não recebe a confirmação que ela conseguiu a vaga na escola desejada 5 Centralizar a resposta em um único lugar 5 	<ul style="list-style-type: none"> Mesmo conseguindo a vaga em outra escola, posso pedir uma revisão? 6 Efetivar a matrícula de forma digital 7
PONTOS DE ATENÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Falta de informações adicionais sobre possíveis dúvida no site da matrícula 1 Inexistência um passo a passo para fazer a matrícula no site da matrícula 1 Falta clareza nas informações no site da matrícula 1 Como a informação do período de matrícula está chegando até os responsáveis? 	<ul style="list-style-type: none"> Oferecer mais canais para o usuário solicitar a vaga 2 Revisar formulário de solicitação para alocar irmãos na mesma escola 3 	<ul style="list-style-type: none"> Na forma de providenciar documentação que o estado ja tem acesso 4 Revisar regras de negócio (documentação solicitada) 	<ul style="list-style-type: none"> A forma como o responsável fica sabendo da confirmação da vaga 5 	<ul style="list-style-type: none"> A forma de confirmação ser presencial 7 Verificar a forma de revisão da confirmação (alterar a escola, ect) 6
ENTRADA	Informações de vagas na rede escolar após o processo de reordenamento.	Cronograma disponibilizado	Preenchimento da solicitação de matrícula no site	Solicitação de vaga para matrícula efetuada e encaminhada para o usuário	Solicitação de vaga para matrícula efetuada e encaminhada para o usuário
ATIVIDADES	Disponibilizar informações e cronograma sobre as matrículas na rede estadual 1 4	Liberar solicitação de matrícula no sistema para novos alunos 2	Registrar solicitação de vaga para matrícula 3	Gerar preenchimento de vaga conforme nova solicitação	Confirmar matrícula na unidade educacional 7 5 6
SAÍDA	Cronogramas e informações disponibilizados	Solicitação de matrícula liberada no site	Solicitação de vaga para matrícula efetuada (protocolo)	Solicitação de vaga para matrícula efetuada e encaminhada para o usuário	Matrícula efetivada

●
Para cada dor da Jéssica há processos relacionados que podem ser simplificados.

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Jornada Desejada do Usuário

Jornada do Usuário | DESEJADA

Nome do Serviço Público: Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

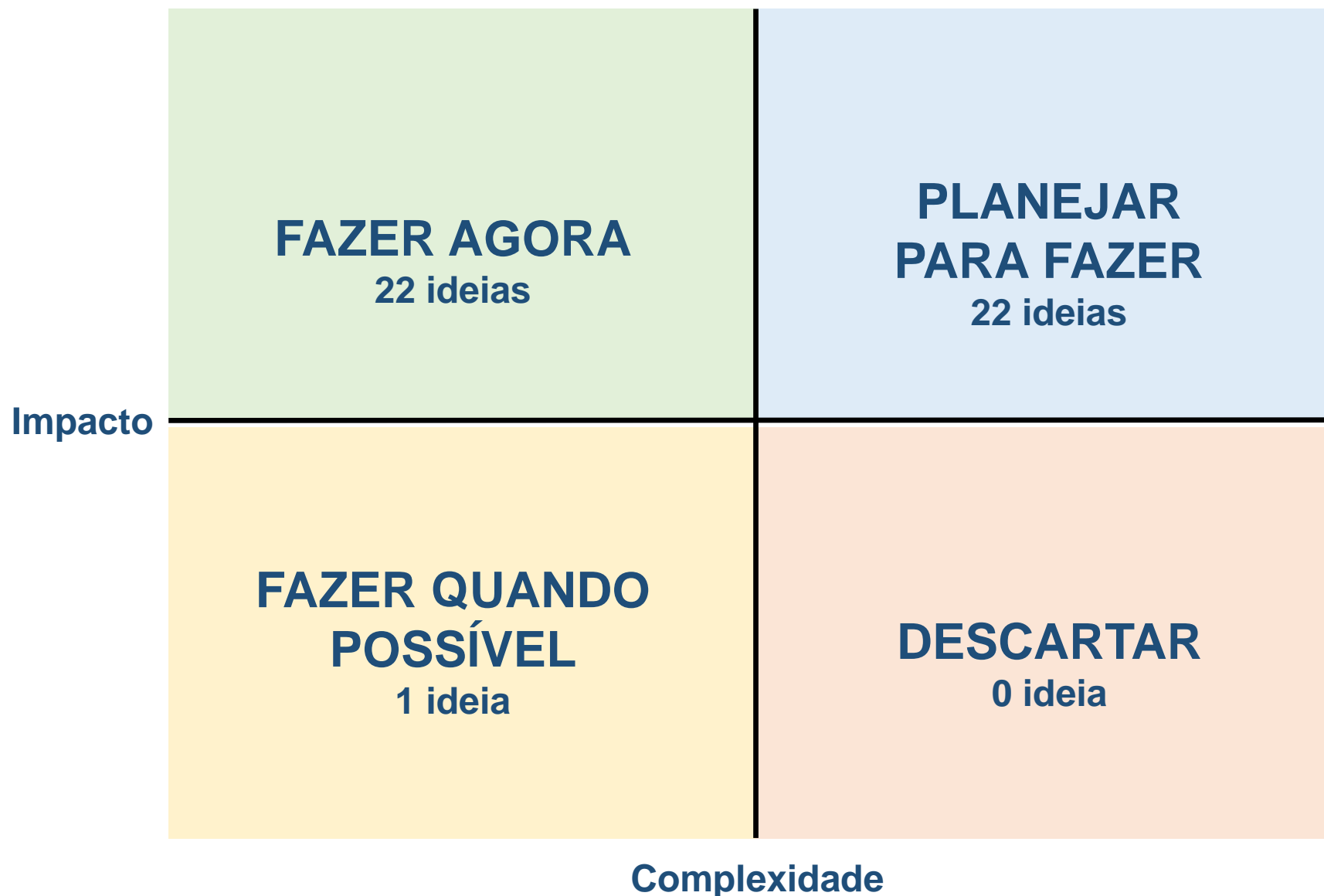


Eu penso que, para mim, a escola representa a esperança de um futuro promissor.

Jéssica, 16 anos

ETAPA	Receber notificação/informação sobre matrícula na rede estadual de educação	Solicitar vaga	Receber notificação do andamento e confirmação da vaga	Efetivar matrícula
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> Usuário recebe uma notificação em seu celular que o período de matrícula na rede estadual está próximo e como proceder para solicitar a vaga. O usuário também pode buscar informação na escola de seu bairro uma vez que serão confeccionados panfletos sobre a matrícula. Propagandas em canais de TV e outdoors levam informação sobre a matrícula a quem não tem internet. Caso tenha dúvidas, o usuário acessa os canais de atendimento do Expresso para buscar informações pertinentes à matrícula ou escolas mais próximas. Tais informações são disponibilizadas em bot, FAQ e/ou através de uma central de atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a vaga tanto pelo aplicativo do expresso no celular, quanto Expresso web ou até mesmo nos terminais de autoatendimento do Expresso e também na escola que tem interesse. Preenche um formulário que busca informações suas já existentes no sistema e possui opções de assinalar de forma assertiva caso haja irmãos para uma mesma escola. Confirma o nome da escola desejada na lista com todas as escolas estaduais no próprio site da matrícula. Usa o atendimento tira-dúvidas do bot e/ou central de atendimento para resolver qualquer questão de última hora. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe uma primeira notificação de confirmação do pedido de vaga. Ao término do período de matrícula recebe a confirmação da vaga em uma das escolas com instruções de como confirmar a matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> Faz a confirmação da matrícula utilizando da própria mensagem que recebeu de confirmação da vaga. Utiliza-se da confirmação de identidade para buscar dados como endereço, e documentos que o estado já tem posse. Encaminha via upload o restante dos documentos restantes. Faz agendamento para ir na escola resolver alguma pendência ou para conhecer a escola.
GANHOS	<ul style="list-style-type: none"> Facilidade na busca e entendimento das informações. Diversidade de canais para obter informações. Recebimento de notificações sobre matrícula (SMS/E-mail, WhatsApp). Aprimoramento da publicidade. Facilita a organização do usuário para pleitear a matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização de outros canais para o usuário fazer matrícula que não seja via internet. Proporcionar uma nova experiência do usuário quanto ao preenchimento das informações do formulário de solicitação de vaga. Proporciona uma nova experiência para o usuário ao buscar a escola desejada no ato de solicitar a matrícula. Proporcionar uma nova experiência do usuário quanto à solicitação da matrícula com o chatbot. Facilitar o registro de solicitação de vaga com o uso de IA. Campos no formulário para o usuário assinalar que existem irmãos que precisam de vaga em uma mesma vaga. 	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar o acompanhamento do processo solicitar matrícula na rede estadual de educação; Comunicação da confirmação da vaga; Transparência e notificação da solicitação de matrícula; 	<ul style="list-style-type: none"> Envio de documentação e confirmação de matrícula on-line; Evitar filas na escola para confirmação da matrícula.

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Priorização das Ideias



A análise se baseou em:

- **Complexidade:** o quanto esta ideia é difícil de ser colocada em prática.
- **Impacto:** o quanto esta ideia, se colocada em prática, vai melhorar a vida do usuário.



Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Fazer Agora - 22 ideias

ETAPA	Receber informações	Solicitar a vaga	Reunir documentos	Acompanhar andamento	Efetivar a matrícula
<p style="text-align: center;">FAZER AGORA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar as informações em canais simples (Redes sociais). 2. Enviar notificações em diversos canais (SMS/E Mail, dentre outros) com informações de como "Solicitar matrícula". 3. Possibilitar o retorno ao usuário sobre as necessidades apresentadas de forma mais ágil. 4. Criação de panfletos com informações para busca de solicitar matrícula. 5. Enviar mensagens automáticas pelo WhatsApp no que diz respeito as informações de "Solicitar matrícula". 6. Aumentar a divulgação do calendário e processo "Solicitar matrícula". 7. Informações simples e objetivas, sem "tecnicismos". 8. Apresentar TODAS as alternativas possíveis para o pleno atendimento ao usuário, relacionado a etapa da busca de informações. 9. Fornecer informações sobre como solicitar matrícula na rede estadual de educação em Outdoors. 10. Disponibilizar no sistema de solicitação de matrícula, uma área com perguntas mais frequentes, a fim de esclarecer ao usuário (FAQ). 11. Fornecer cartilhas com explicações de como fazer a solicitação de matrícula. 12. Colocar informações mais claras, nas escolas e no site sobre matrículas para novatos e transferências. 	<ol style="list-style-type: none"> 13. Fornecer atendimentos presenciais durante todo o ano. 14. Aproveitar os dados que já existem no sistema na hora de preencher o formulário da vaga. 15. Aproveitar o endereço da pessoa e mostrar 16. quais as escolas mais próximas. 17. Melhorar o critério de busca de escola no ato que o usuário está solicitando a matrícula pelo site e ele tem que escolher três escolas como opção. 18. Deixar uma lista com o nome de todas as escolas por região em algum lugar do site da matrícula. 		<ol style="list-style-type: none"> 19. Receber um e-mail com confirmação da vaga na escola desejada e a lista dos documentos. 20. Na etapa de acompanhar a solicitação, receber "Notificações via SMS". 21. Realizar o agendamento da efetivação da matrícula de forma presencial. 	<ol style="list-style-type: none"> 22. Efetivação online com compromisso da entrega da documentação requerida. A não conformidade dará direito o cancelamento da efetivação.
	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade na busca e entendimento das informações • Recebimento de notificações sobre Matrícula (SMS/E-mail, WhatsApp). • Aprimoramento da publicidade. • Diversidade de canais para obter informações. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de outros canais para o usuário fazer matrícula que não seja via internet. • Proporciona uma nova experiência do usuário quanto ao preenchimento das informações do formulário de solicitação de vaga. • Melhorar a experiência do usuário ao buscar a escola desejada. 		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação da confirmação da vaga. • Transparência e notificação da solicitação de matrícula. • Evitar filas na escola para confirmação da matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar possibilidade do usuário confirmar a matrícula de forma online, restando apenas que o mesmo entregue a documentação necessária na unidade escolar.
		<ul style="list-style-type: none"> • Não atende a dor do usuário quanto à especificação de vagas para filhos em uma mesma escola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Não foram geradas ideias que resolvem a dor do usuário levantada nesta etapa quanto à documentação. 		<ul style="list-style-type: none"> • O usuário ainda precisa se deslocar até a escola para concluir a matrícula. • Continua com necessidade de entrega de documentação • Sem possibilidade de revisão/alteração da escola de forma online.

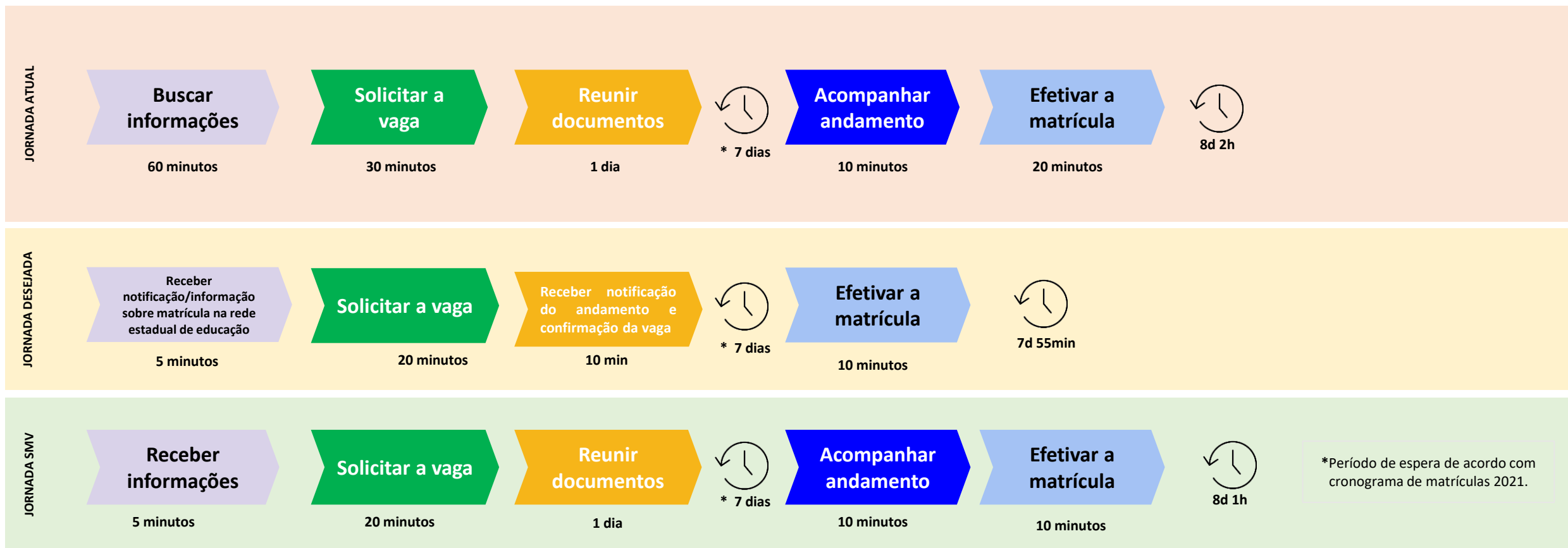
Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Planejar para Fazer - 22 ideias

ETAPA	Receber informações	Solicitar a vaga	Reunir documentos	Acompanhar andamento	Efetivar a matrícula
<p>PLANEJAR PARA FAZER</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ter informações de como solicitar matrículas por meio de chatbot. 2. Criar (Central de atendimento) para informações da solicitação. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Possibilitar o atendimento do processo de "Solicitar Matrícula" via chatbot. 4. Disponibilizar terminais com internet para que a comunidade, sem esse recurso, possa fazer a solicitação de matrícula. 5. Fornecer um aplicativo de Solicitar matrícula. 6. Possibilitar a solicitação de vagas totalmente online. 7. Possibilitar o uso de Inteligência Artificial para a Solicitação de Matrícula. 8. Possibilitar a solicitação de matrícula para 2 ou mais filhos com maior facilidade; 9. Mediante a comprovação de documentos, ter uma forma de autenticação dos documentos pelo gov.br 10. Quando for comprovar documentos que seja pela Identificação facial. 11. Criar uma maneira de pegar o histórico escolar sem precisar ir na escola e o mesmo já aparecer no cadastro de matrícula. 		<ol style="list-style-type: none"> 12. Realizar o acompanhamento da solicitação de matrícula por E-mail, informando em qual etapa está a solicitação. 13. Acompanhar pelo aplicativo do aluno. 14. Totalmente online, com recebimento de mensagens / WhatsApp acerca da efetivação e recomendações futuras. 15. Ter acompanhamento pelo Chatbot / WhatsApp. 	<ol style="list-style-type: none"> 16. Completamente online, inclusive a entrega dos documentos. 17. Realizar uploads de documentos com autenticação e assinatura digital. 18. Fazer Upload de imagens dos documentos no site ou App da matrícula. 19. Para a comprovação de documentos, identificar o cadastro junto à receita federal (CPF). 20. Digitalizar os documentos para anexar ao processo de matrícula. 21. No mesmo e-mail de confirmação da vaga ter uma possibilidade de já efetivar a matrícula sem precisar ir na escola. 22. Efetivar com Assinatura digital.
	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidade na busca e entendimento das informações • Diversidade de canais para obter informações. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhora a experiência do usuário quanto à solicitação da matrícula com o chatbot. • Proporcionar ao usuário sem acesso a internet um canal para solicitar vaga na rede estadual de ensino. • Facilita o registro de solicitação de vaga com o uso de IA. • Identificação de irmãos que precisam de vaga em um mesma escola. 		<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar o acompanhamento do processo Solicitar matrícula na rede estadual de educação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envio de documentação e confirmação de matrícula on-line.
			<ul style="list-style-type: none"> • Etapa será suprimida com a implementação de ideias contidas nas etapas "Solicitar vaga" e "Efetivar a matrícula". 		

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Fazer Quando Possível - 1 ideia

ETAPA	Receber informações	Solicitar a vaga	Reunir documentos	Acompanhar andamento	Efetivar a matrícula
<p>FAZER QUANDO POSSÍVEL</p>	<p>1. Centralizar informações de como "Solicitar matrícula" na rede estadual de educação.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> • Padronização de todas a informações referentes à matrícula. 				
					

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Projeção de Cenários



JORNADA DO USUÁRIO	PROJEÇÃO DE CENÁRIO	OBSERVAÇÃO
Jornada Atual do Usuário	8 dias e 2 horas	Tempos estimados de acordo com depoimento de usuários e colaboradores das secretarias das unidades escolares.
Jornada Desejada do Usuário	7 dias e 45 minutos	
Jornada do Serviço Mínimo Viável	8 dias e 1 hora	As ideias geradas para etapa “Reunir documentos” ficaram na categoria “Planejar Para Fazer” o que não resolve a dor do usuário desta etapa no SMV - Fazer Agora.

SERVIÇO PÚBLICO

ANEXO
Serviço
Mínimo Viável

Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual de Educação

PERSONA

Nome do Serviço: Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual de Educação



O que pensa

Penso que a única chance que tenho de conquistar um futuro melhor é frequentando a escola. Renovar minha matrícula ao final de cada ano é também renovar essa esperança.

Sobre mim

Sou muito extrovertido, gosto de ouvir rock e jogar bola, mas me preocupo mesmo é com o meu futuro. Moro na região do entorno de Goiânia e preciso utilizar o transporte público para chegar à escola. Quero me capacitar profissionalmente e ter uma renda que me possibilite viajar e conhecer o mundo. Esse é o meu sonho.

nome

João Goiás, 17 anos

renda

minha renda familiar é de R\$ 3.000.00

profissão

Estudante e jovem aprendiz

motivos

A renda da minha família não comporta a despesa de uma escola privada. Por isso preciso de uma vaga na rede pública estadual.

sentimento

Sinto confiança na qualidade do ensino público e espero agilidade na renovação de minha matrícula.

Desafios para Transformar a Solicitação de Renovação de Matrícula

Como podemos melhorar a experiência do João...

Como podemos melhorar a experiência do usuário ao ser informado pela escola sobre o período de renovação das matrículas e ao receber a Ficha de Renovação?

Como podemos dar ao usuário uma nova experiência no momento de conferir os dados cadastrais do estudante e assinar a Ficha de Renovação de Matrícula?

Como podemos melhorar a experiência do usuário ao entregar a Ficha de Renovação da Matrícula na escola e receber o Comprovante de Entrega do Termo de Renovação?

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Jornada Atual do Usuário

Jornada do Usuário | Atual

Nome do Serviço Público: Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual de Educação



Sinto confiança na qualidade do ensino público e espero agilidade na renovação de minha matrícula.
João, 17 anos

ETAPA	Receber Ficha de Renovação de matrícula	Conferir e atualizar dados cadastrais do estudante.	Entregar Ficha de Renovação de Matrícula na escola e receber Comprovante de Entrega de Termo de Renovação.
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> Recebi a Ficha de Renovação de Matrículas através do meu filho. Percebi uma certa mobilização na escola informando sobre os cronogramas de datas para a renovação de matrículas e logo depois recebi um 'kit matrícula' contendo a Ficha de Renovação de Matrícula e outros documentos. Recebi uma circular da escola avisando sobre as datas para renovar matrícula mas não recebi a Ficha de Renovação de Matrícula. Não recebi a Ficha de Matrícula que a escola encaminhou pelo meu filho. Ele não se lembrou de me entregar o documento. 	<ul style="list-style-type: none"> Conferi os dados cadastrais que já estavam preenchidos na Ficha e assinei rapidamente o documento. Verifiquei as informações constantes do kit matrícula, conferi os dados cadastrais já preenchidos na Ficha de Renovação de Matrícula e a assinei. Compareci à escola na época da renovação das matrículas e descobri que meu filho teria que mudar de escola. Compareci à escola e expliquei o ocorrido. Eles me entregaram então uma Ficha de Renovação de Matrícula que eu conferi e assinei. 	<ul style="list-style-type: none"> Mandei a Ficha de Renovação de Matrícula preenchida para a escola através do meu filho e fui informada de que a vaga estaria automaticamente garantida. Mandei a Ficha de Renovação de Matrícula pelo meu filho que voltou para casa com um Comprovante de Entrega de Termo de Renovação, já contendo o número da matrícula e assinado por alguém da escola. Procurei a direção e fui informada de que deveria buscar outra escola para meu filho porque a escola atual não oferecia a série que ele iria cursar no ano seguinte. Entreguei a ficha preenchida e recebi um comprovante de entrega de Termo de Renovação assinado pela secretária da escola.
PENSA E SENTE	<ul style="list-style-type: none"> Senti tranquilidade ao receber a Ficha de Renovação de Matrícula através do meu filho, pois não tenho tempo de ir até a escola. Penso que facilita muito a vida não precisar ir pessoalmente à escola, pois não tenho tempo. Senti que fui mal informada, pois meu filho irá cursar uma série não oferecida pela escola atual e não me avisaram antecipadamente. Senti muita angústia com os transtornos que isso me causou. Penso que seria melhor não entregarem a Ficha de Renovação da Matrícula para os alunos, pois meu filho não me entregou o documento e quase fiquei sem a vaga na escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Foi fácil verificar os dados cadastrais constantes da Ficha de Renovação de Matrícula e notei que nenhum dado precisaria ser atualizado. Que alívio, todos os dados estão atuais e não tenho que juntar nenhum documento novo. Penso que no próprio cadastro dos alunos já deveria existir uma forma para que as vagas sejam garantidas, mesmo quando é o caso de transferência para outra escola. Penso que eu poderia verificar e atualizar esses dados cadastrais pelo próprio site da Seduc. 	<ul style="list-style-type: none"> Que bom, foi tudo muito prático e rápido. Até que foi fácil. Penso que deveriam adequar uma vaga para o aluno de forma que fosse mais favorável à sua realidade. Que sufoco eu passei. Imagina se meu filho fica sem escola no próximo ano.
OUVE E VÊ	<ul style="list-style-type: none"> Todas as informações fixadas no mural da escola também poderiam ser encaminhadas aos pais, por meio de circular ou mensagens gravadas. Ouçoo que seria bom se a comunicação da escola também acontecesse por por meio de whatsapp. Vejo que seria importante antecipar e padronizar a comunicação sobre o período de renovação das matrículas e a forma de entrega da Ficha de Renovação de Matrícula para as famílias. Vejo que algumas famílias não têm tempo para ir à escola buscar informações e preencher a Ficha de Renovação de Matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> Vejo que tem pessoas com dificuldade até para ler os comunicados da escola e os dados constantes da Ficha de Renovação de Matrículas. Os comunicados enviados pela escola tratavam sobre a renovação de matrícula e não sobre transferência de quem cursaria uma série que a escola atual não oferece. Às vezes você precisa levar outros documentos para que a matrícula seja renovada. 	<ul style="list-style-type: none"> Ouçoo pessoas reclamando que não tomaram conhecimento dos prazos. Vejo que só com a assinatura da Ficha de Renovação a matrícula já está renovada. Preciso matar um dia de serviço para vir até a escola entregar esse papel.
DOR	<ul style="list-style-type: none"> Não ter tempo para ir a escola 4 Receber informações incompletas 1 Foi angustiante ter me confundido sobre o prazo da renovação da matrícula porque não fui avisada pessoalmente e meu filho não me entregou os comunicados da escola. 2 Foi muito difícil ter que me adequar a uma escola não desejada porque não fui avisada a tempo de que meu filho não poderia permanecer na mesma escola. 3 	<ul style="list-style-type: none"> Senti dificuldade em identificar na Ficha de Renovação de Matrícula, um campo informando qual o período ou turno pretendido pelo aluno. 5 Os dados são escritos em letras tão pequenas, tenho dificuldades para ler. 6 Minha dor foi que eu senti que poderia haver uma forma mais simples de informar às famílias sobre as séries que não existem na escola. 7 	<ul style="list-style-type: none"> Há muitos estudantes em busca de uma vaga na rede e o medo de que não tenha uma vaga para meu filho é estressante. 8 Fiquei triste pois não tive muita escolha, senão, concordar com a escola que me sugeriram para transferência do meu filho. 9
PONTOS DE ATENÇÃO	<p>Não há uma instrução por parte da área central de matrícula para as escolas quanto aos passos da renovação, devido a isso cada unidade escolar segue seu próprio procedimento 1 2 3</p> <p>Ausência e desinteresse dos pais 4</p> <p>A Comunicação nem sempre é efetiva e não consegue atingir toda comunidade escolar 1 2 3 7</p>	<p>Não há uma instrução por parte da área central de matrícula para as escolas quanto aos passos da renovação, devido a isso cada unidade escolar segue seu próprio procedimento</p> <p>Informações quanto a renovação, transferência não estão claras para o usuário que fica perdido se precisa ou não renovar a matrícula. 9</p>	<p>Não há uma instrução por parte da área central de matrícula para as escolas quanto aos passos da renovação, devido a isso cada unidade escolar segue seu próprio procedimento 8</p>
ENTRADA	Cronograma de matrícula disponibilizado	Ficha de renovação recebida	Termo de renovação assinado
ATIVIDADES	Disponibilizar informações sobre a renovação para a comunidade escolar 1 2 3 7 9	Conferir e assinar o ficha de renovação 5 6	Cadastrar e arquivar termo de renovação
SAÍDA	Comunicação ao usuário realizada	Termo de renovação assinado	Renovação de matrícula realizada e termo arquivado

Para cada dor do João há processos relacionados que podem ser simplificados.

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Jornada Desejada do Usuário

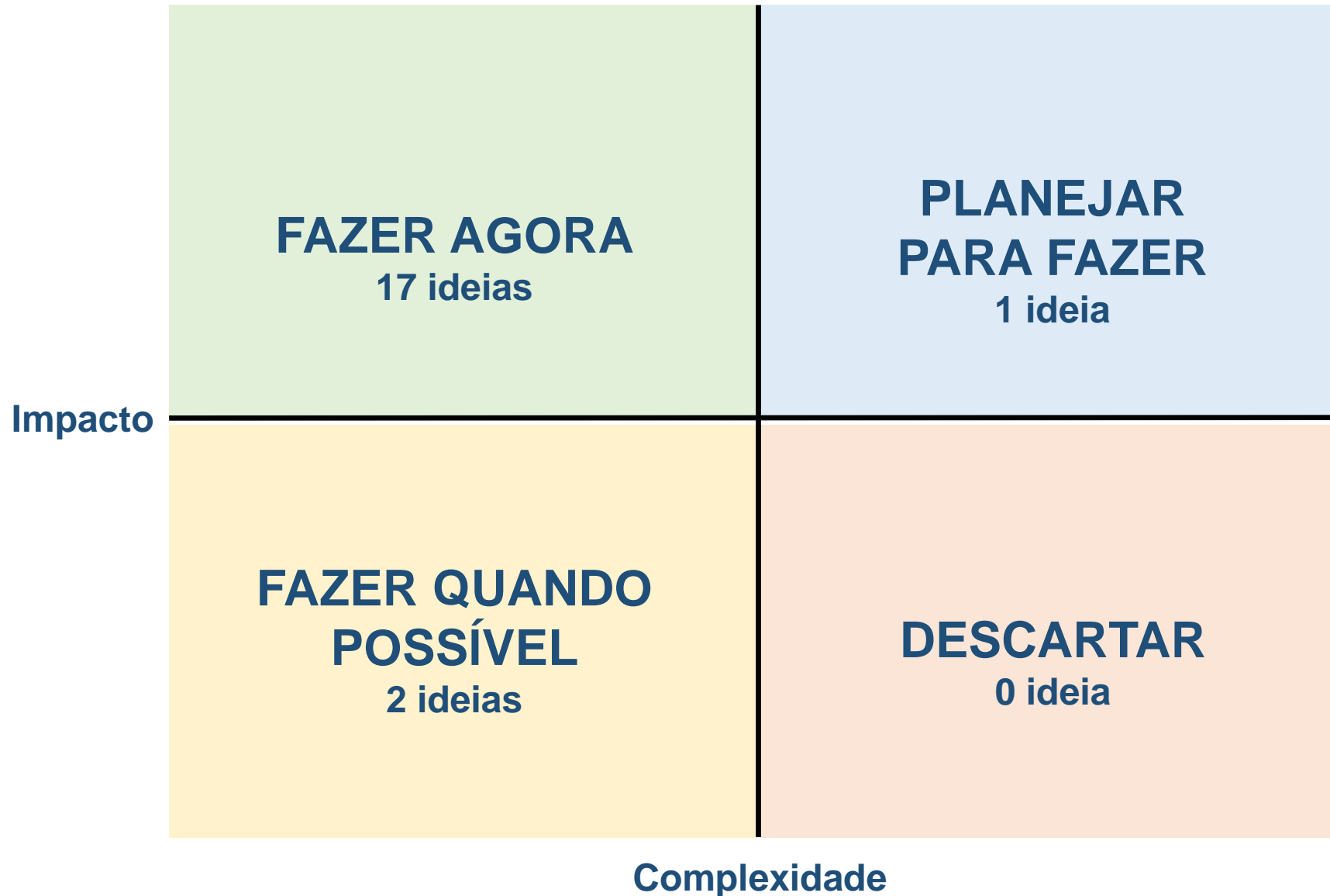
Jornada do Usuário | DESEJADA

Nome do Serviço Público: Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual de Educação



Sinto confiança na qualidade do ensino público e espero agilidade na renovação de minha matrícula.
João, 17 anos



ETAPA	Preencher ficha de renovação de matrícula	Aguardar resposta da renovação de matrícula	Receber a confirmação da renovação de matrícula
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> ● Recebe e envia a ficha de renovação por e-mail. ● Participa de uma reunião online para receber instruções sobre o período de renovação e transferência escolares. ● Recebe lembretes via WhatsApp para que ele faça a renovação de matrícula do aluno e não perca o prazo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Confere os dados e assina a renovação de matrícula de forma digital, no mesmo e-mail que recebeu a ficha de renovação. ● Caso tenha que atualizar algum dado do aluno, faz pelo e-mail fazendo upload dos arquivos e mandando junto com a ficha de renovação. ● Tem auxílio da escola para tirar qualquer dúvida quanto ao preenchimento da ficha de renovação de matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Recebe o comprovante de renovação de matrícula por email com uma mensagem de agradecimento por ter feito a renovação de matrícula do aluno.
GANHOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Agilidade e comodidade para renovar a matrícula do aluno. ● Momento de integração da escola e responsável para receber informações e sanar dúvidas sobre a renovação escolar. ● Lembrete quanto ao tempo de renovação da matrícula para que o mesmo não perca o período. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Canal de acesso para tirar dúvidas quanto ao preenchimento da ficha de renovação de matrícula. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Facilidade e comodidade para receber o comprovante da renovação de matrícula.





A análise se baseou em:



- **Complexidade:** o quanto esta ideia é difícil de ser colocada em prática.
- **Impacto:** o quanto esta ideia, se colocada em prática, vai melhorar a vida do usuário.

Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual | Fazer Agora - 17 ideias

ETAPA	Preencher ficha de renovação de matrícula	Aguardar resposta da renovação de matrícula	Receber a confirmação da renovação de matrícula
<p>FAZER AGORA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar e receber ficha de renovação de matrícula por e-mail. 2. Criar grupo de WhatsApp para troca de informações sobre a renovação. 3. Realizar reunião com pais e alunos para informar sobre o calendário de renovação. 4. Criar um painel na escola com um calendário retroativo para a Renovação ... (FALTAM X dias). 5. Aproveitar eventos escolares com o Dia da Família e entrega de notas para orientar sobre a renovação de matrícula. 6. Envio de orientações sobre a orientações sobre a renovação de matrícula via SMS ou WhatsApp. 7. Criar Instagram / Facebook das unidades escolares para que os pais e responsáveis legais acompanhem todas informações inerentes da unidade, inclusive sobre a renovação de matrícula. 8. Pedir ao professores para que mobilizem os alunos em prol da renovação. 	<ol style="list-style-type: none"> 9. Agendar visita para assinatura da ficha de renovação e entrega de documentos para os casos que forem necessários atualização. 10. Trabalho prévio de verificação do cadastro do aluno do que precisa ser atualizado. 11. Indicar na ficha de renovação de matrícula, quais campos precisam ser atualizados 12. Monitorar as renovações da unidade escolar e ligar para aqueles que ainda não renovaram. 	<ol style="list-style-type: none"> 13. Fazer pesquisa com os pais\responsáveis legais qual a melhor forma para envio da confirmação da renovação. 14. Envio do comprovante de renovação por e-mail ou SMS 15. Realizar ligação telefônica com mensagem confirmando a renovação para os casos que os responsáveis legais não tenham WhatsApp ou e-mail. 16. Fazer uma gincana escolar para envolver os alunos em prol da renovação. 17. Enviar mensagem de agradecimento aos pais pela atualização/renovação.
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de um meio online para renovação da matrícula para os pais que não conseguem comparecer à escola. • Lembretes quanto à renovação para os responsáveis legais tanto de forma remota quanto na escola para reforçar a participação dos mesmos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar o preenchimento e atualização dos dados na ficha de renovação de matrícula. • Evitar filas na escola para confirmação da matrícula. • Melhorar o acompanhamento das renovações realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação da confirmação da vaga on-line
	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar um conjunto mínimo de informações para que todas unidades escolares passem à comunidade referente a renovação e transferência escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rever a formatação da ficha de renovação para torná-la mais clara e objetiva. 	

ETAPA	Preencher ficha de renovação de matrícula	Aguardar resposta da renovação de matrícula	Receber a confirmação da renovação de matrícula
<p>PLANEJAR PARA FAZER</p>			<p>1. O APP do aluno fornecer o acompanhamento de processo para de renovação de matrícula e transferência automática, ou seja, um histórico do aluno.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de um meio online para renovação da matrícula para os pais que não conseguem comparecer à escola. • Lembretes quanto à renovação para os responsáveis legais tanto de forma remota quanto na escola para reforçar a participação dos mesmos.
			

Solicitar Matrícula na Rede Estadual | Fazer Quando Possível - 2 ideias

ETAPA	Preencher ficha de renovação de matrícula	Aguardar resposta da renovação de matrícula	Receber a confirmação da renovação de matrícula
FAZER QUANDO POSSÍVEL			<ol style="list-style-type: none">1. Tornar o resultado final condicionado à renovação de matrícula para o próximo ano.2. Oferecer um lanche àqueles que entregarem o Termo na unidade escolar.
			
			<ul style="list-style-type: none">• Entender melhor a ideia.• Pensar como seria a viabilidade operacional e financeira da ideia.

Solicitar Renovação de Matrícula na Rede Estadual | Projeção de Cenários



JORNADA DO USUÁRIO	PROJEÇÃO DE CENÁRIO	OBSERVAÇÃO
Jornada Atual do Usuário	2 dias	Tempos estimados de acordo com depoimento de usuários e colaboradores das secretarias das unidades escolares.
Jornada Desejada do Usuário	55 minutos	
Jornada do Serviço Mínimo Viável	1 hora e 20 minutos	

SERVIÇO PÚBLICO

ANEXO
Serviço
Mínimo Viável

Solicitar Transferência Escolar

PERSONA

Nome do Serviço: Solicitar transferência escolar



O que pensa

O serviço de transferência escolar, deve ser prestado com facilidade para quem está usando, hoje em dia quanto mais rápido e fácil a entrega do serviço, mais satisfeito fica o cidadão.

Sobre mim

Sou divorciada e tenho 40 anos, mãe de um garoto de 12 anos. Para gerar renda pra casa tenho que trabalhar por conta própria, sou pequena empreendedora. Sou tímida e tenho que desafiar a minha timidez para poder sobreviver na minha vida profissional que é consultora de venda.

nome

Valdelice

renda

1.500,00 a 3.000,00

profissão

Pequena
Empreendedora

motivos

Devido a minha profissão que é tentar outros desafios, precisarei mudar de cidade, meu filho é matriculado na Rede Estadual de Educação e preciso mudar meu filho de escola .

sentimento

Ao usar o serviço tive um sentimento de apreensão e dúvidas devido a falta de informações para realizar a transferência de escola.

Desafios para Transformar a Solicitação de Transferência Escolar

Como podemos melhorar a experiência do Valdelice...

Como podemos melhorar a experiência do usuário ao solicitar a sua transferência de unidade escolar?

Solicitar Transferência Escolar | Jornada Atual do Usuário

Jornada do Usuário | Atual

Nome do Serviço Público: Solicitar Transferência Escolar



Hoje em dia quanto mais rápido e fácil a entrega do serviço, mais satisfeito fica o cidadão.

ETAPA	Buscar informações	Solicitar a transferência	Receber declaração de transferência	Confirmar transferência na nova unidade	Retirar documentos complementares	Entregar documentos complementares
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> Os pais ou responsáveis buscam informações de como transferir o aluno. Teve que buscar informações na secretaria da escola de origem. Fazer uma visita à(s) escola(s) disponível(is). 	<ul style="list-style-type: none"> Apresenta documento pessoal com foto. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe Declaração de Transferência para levar para outra Unidade Escolar. Confere os dados e assina um Termo de requerimento de transferência. Os pais têm que conferir os dados. Foi rápido e fácil para receber a Declaração de Transferência. 	<ul style="list-style-type: none"> O pai ou responsável, leva a Declaração de Transferência e documentos na nova unidade escolar. Preenche a ficha de matrícula Assina o termo de responsabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> O pai ou responsável retorna no prazo estipulado para buscar o Histórico escolar. Assina o livro que retirou o histórico escolar 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega o Histórico escolar.
PENSA E SENTE	<ul style="list-style-type: none"> Falta de informações claras e atualizadas disponíveis em vários canais. 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativa e ansiedade Apenas eu posso solicitar? Facilidade na entrega da Declaração de Transferência. 	<ul style="list-style-type: none"> Uma certa dúvida...será que vai dar tudo certo? Será que meu filho vai se adaptar bem na outra escola? E agora, qual será próximo passo? Os pais têm que conferir os dados. Foi rápido e fácil para receber a Declaração de Transferência. 	<ul style="list-style-type: none"> Alívio Ansiedade... para que meu filho tenha uma boa acolhida... que faça amizades com professores e colegas...e tenha bom rendimento na vida acadêmica Insegurança para ter a confirmação de vaga disponível. Frustrada em não ter a vaga disponível Falta de apoio na busca de vaga. Necessidade de acionar o Conselho Tutelar para conseguir vaga. 	<ul style="list-style-type: none"> Quem vai pegar pra mim? Mudei pra longe da escola anterior, vai ser muito desgastante eu voltar lá para pegar o histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> Ufa, concluí.. Graças a Deus Está tudo ok? ufa. Torcendo para que dê tudo certo. Alívio em terminar a transferência
OUVE E VÊ	<ul style="list-style-type: none"> Outros meios de buscar informações. 	<ul style="list-style-type: none"> Não tem dificuldades de Emissão a Declaração de Transferência. Busca seus direito no Conselho 	<ul style="list-style-type: none"> Não tem dificuldades na entrega da Declaração de Transferência. 	<ul style="list-style-type: none"> Não vê dificuldades desse serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> Uma forma mais rápida e prático de conclusão do serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> Uma forma de entrega de documentos para que os pais não tenham que se deslocar das unidades escolares.
DOR	<ul style="list-style-type: none"> Frustração: Informações incompletas 	<ul style="list-style-type: none"> Indignação por que há tempos que meu filho estuda aqui e agora que me pediram este documento. Frustração, porque o Diretor ou Secretário não estão na escola para assinar a Declaração. 	<ul style="list-style-type: none"> Frustração. A declaração não estava assinada ainda pelo Diretor/Secretaria. Vou ter de retornar depois. Não ser avisado que eu teria que ter conferido os dados da declaração. Frustração: A escola não tem ainda um mecanismo que me permita verificar por sistema na internet sobre a conclusão da Declaração. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de informações mais detalhadas sobre as escolas. Recebi a declaração de transferência com erros e só descobrir na hora de confirmar na nova escola. Conhecer a infraestrutura das escolas vai exigir que eu tire um tempo para ir pessoalmente. Raiva, por que queria conhecer a nova unidade e não conseguiu. 	<ul style="list-style-type: none"> Frustrado mais uma vez por que tenho que voltar na escola para pegar o histórico depois dos 30 dias que me pediram. Decepção pelo extrapolamento do tempo previsto para conclusão dos documentos. Raiva por ter pego documentos expedidos com erro. 	<ul style="list-style-type: none"> Decepção: pelo total de tempo gasto com esperas e filas durante todo o processo de transferência. Inconformismo com as exigências de apresentação de cópias de documentos pessoais impressas e fotos.
PONTOS DE ATENÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade da Carta de serviços estar atualizada. Colaboradores da unidade escolar capacitados para atender aos usuários. 	<ul style="list-style-type: none"> Somente o responsável legal ou aluno maior pode solicitar a transferência escolar. O aluno não pode ter pendências de documentos/empréstimos. 	<ul style="list-style-type: none"> É necessário assinatura do Secretário ou Diretor para emitir a Declaração. O solicitante tem que conferir se os dados na declaração estão corretos. 	<ul style="list-style-type: none"> A responsabilidade pela busca da nova unidade escolar é do usuário. Não há garantia que o aluno continue estudando no mesmo horário da escola anterior. Exigência de cópias de documentos pessoais que já estão cadastrados no SIGE. 	<ul style="list-style-type: none"> O usuário tem que voltar na escola de origem para buscar a declaração que só pode ser entregue a ele ou a alguém que ele tenha autorizado no ato da solicitação. Conferência da assinatura do Diretor e do Secretário no histórico escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> Aluno já está estudando na nova unidade escolar mas sem a mudança de status no SIGE.
ENTRADA	<ul style="list-style-type: none"> Necessidade do usuário Carta de Serviços 1 7 6 	<ul style="list-style-type: none"> Documento pessoal com foto 2 15 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimento de transferência assinado 3 4 5 8 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmação da vaga Declaração de transferência Cópia de todos os documentos solicitados na matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Documento pessoal com foto Requerimento de transferência assinado 11 12 13 14 	<ul style="list-style-type: none"> Histórico escolar do aluno e ficha Individual do aluno
ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar informações 	<ul style="list-style-type: none"> Validar documentação 	<ul style="list-style-type: none"> Emitir declaração de transferência 	<ul style="list-style-type: none"> Matricular aluno 9 10 15 14 	<ul style="list-style-type: none"> Emitir documentos complementares 	<ul style="list-style-type: none"> Homologar transferência 14
SAÍDA	<ul style="list-style-type: none"> Informações disponibilizadas (Portal Expresso) Esclarecimentos na unidade escolar 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimento de transferência assinado. 	<ul style="list-style-type: none"> Declaração emitida 	<ul style="list-style-type: none"> Matrícula realizada Dossiê físico do aluno montado na nova unidade escolar 	<ul style="list-style-type: none"> Histórico escolar /Ficha individual do aluno 	<ul style="list-style-type: none"> Atualização do aluno no SIGE (transferência realizada) Arquivamento de documentos no Dossiê do aluno



Para cada dor do Valdelice há processos relacionados que podem ser simplificados.

Solicitar Transferência Escolar | Jornada Desejada do Usuário

Jornada do Usuário | DESEJADA

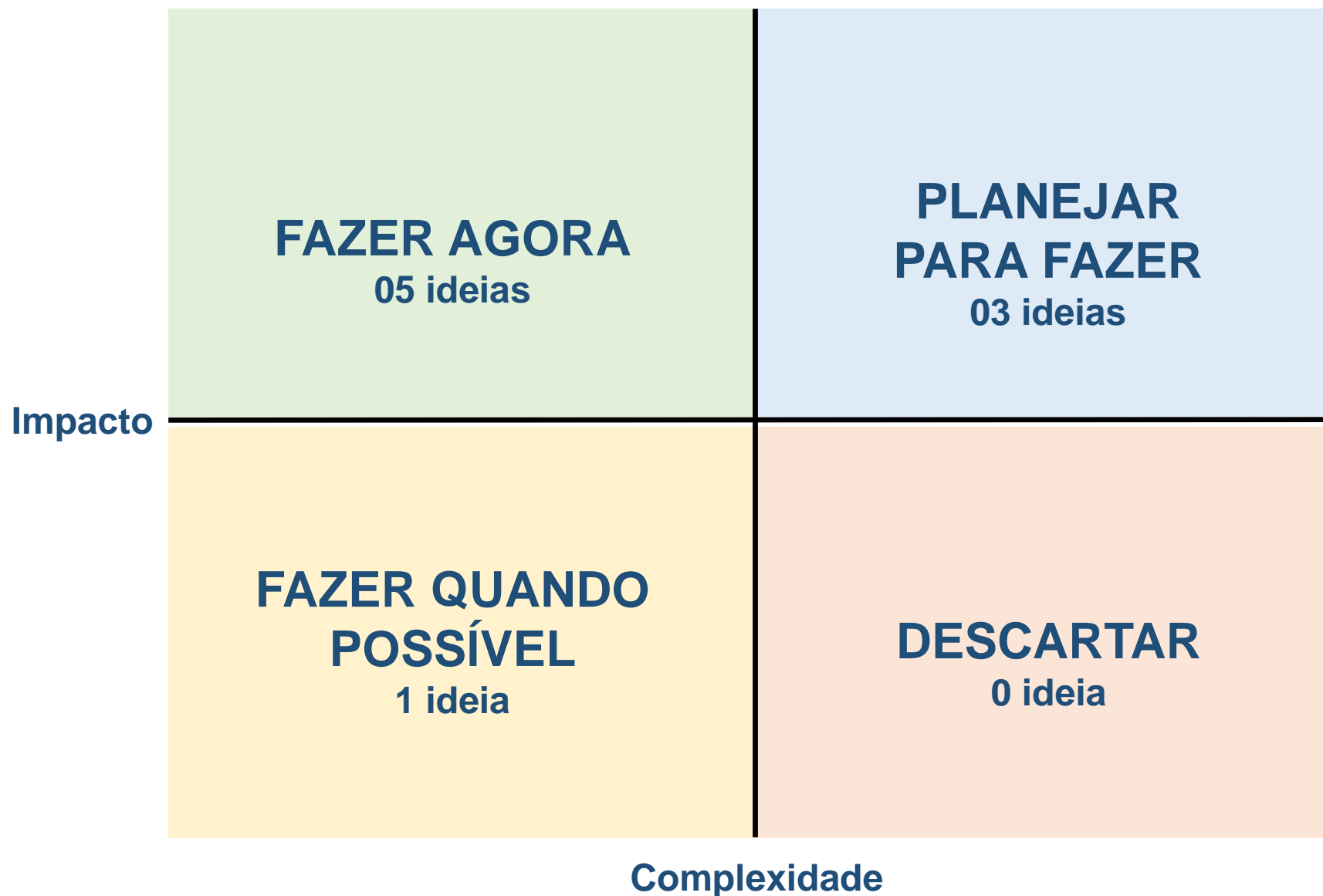
Nome do Serviço Público: Solicitar Transferência Escolar



O serviço de transferência escolar, deve ser prestado com facilidade para quem está usando, hoje em dia quanto mais rápido e fácil a entrega do serviço, mais satisfeito fica o cidadão.

ETAPA	Buscar informações	Solicitar transferência escolar	Confirmar transferência escolar na nova unidade
FAZ	<ul style="list-style-type: none"> Busca informações sobre as escolas da rede estadual de ensino no Expresso e encontra localização, biografia, fotos, dados do IDEB possibilitando ao usuário um passeio virtual pela unidade escolar 	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a transferência escolar por meio digital com uma senha somente do responsável legal, resguardando as escolas envolvidas 	<ul style="list-style-type: none"> Confirma a vaga de forma digital caso a escola seja da rede estadual de ensino
GANHOS	<ul style="list-style-type: none"> Informações atualizadas nos diversos canais do Expresso. Ganho de tempo na busca da nova unidade escolar da rede estadual de ensino. Experiência virtual para conhecer a nova escola. Ter como conhecer informações sobre a unidade escolar de forma digital. 	<ul style="list-style-type: none"> Facilidade para solicitar a transferência escolar da sua própria casa no horário que lhe for conveniente . Fazer todo o procedimento ponta a ponta sem precisar comparecer à escola. Não precisa se ausentar do trabalho ou de outras atribuições para consumir este serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> O usuário do serviço não precisa mais voltar a escola para buscar os documentos complementares. Seu esforço termina assim que o aluno começa a estudar na nova unidade escolar. Escola de origem encaminha para a nova escola o histórico e\ou ficha individual do aluno evitando o transtorno do usuário de ter que voltar na escola para buscar os documentos complementares

Solicitar Transferência Escolar | Priorização das Ideias



A análise se baseou em:

- Complexidade:** o quanto esta ideia é difícil de ser colocada em prática.
- Impacto:** o quanto esta ideia, se colocada em prática, vai melhorar a vida do usuário.

Solicitar Transferência Escolar | Fazer Agora - 05 ideias

ETAPA	Buscar Informações	Solicitar a transferência	Receber declaração de transferência	Confirmar transferência na nova unidade	Retirar documentos complementares	Entregar documentos complementares
FAZER AGORA	<ol style="list-style-type: none"> Disponibilizar no Expresso a lista das Escolas contendo: endereço, informações gerais da unidade escolar, biografia e links de fotos para visualizar a estrutura física e recursos tecnológicos existentes. Com o objetivo de gerar no responsável legal uma experiência digital. Fazer Instrução normativa para que cada escola designe servidor(es) e os treinem para fazer a apresentação da escola aos interessados. 	<ol style="list-style-type: none"> Capacitar os profissionais de secretaria escolar que trabalham na emissão dos documentos para evitar retrabalhos. Criar normativas para o serviço e enviar para todas as unidades escolares contendo: <ul style="list-style-type: none"> Checklist de conferência de itens escolares emprestados. Documentação necessária para solicitar a transferência e concluir a transferência. Quem pode solicitar o serviço? Quem deve assinar a declaração de transferência e também o histórico\ficha individual.? Modelo de procuração para que os pais autorizem terceiros a solicitar a transferência escolar. 			<ol style="list-style-type: none"> Atualizar/criar função no Sistema de Gestão escolar para que as escolas possam encaminhar o histórico escolar para a nova escola, feito a partir de uma assinatura eletrônica. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Informações atualizadas nos diversos canais do Expresso sobre as escolas. Tour digital para o usuário que quer conhecer as escolas da rede estadual de ensino. 	<ul style="list-style-type: none"> Na ausência do Diretor e Secretário escolar a declaração pode ser emitida e assinada sem prejuízo ao usuário. Declarações emitidas corretamente. Ter um procedimento operacional padrão para execução do serviço em todas as unidades escolares da rede estadual de ensino. 			<ul style="list-style-type: none"> Evitar o desgaste do usuário em voltar à escola de origem para buscar documentos que já estão no SIGE. 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar o desgaste do usuário em se ausentar de suas atividades diárias para comparecer à nova unidade escolar para levar uma documentação física que já está disponível no SIGE.
	<ul style="list-style-type: none"> Atualizar constantemente as informações da carta de serviço. Criar um processo para atualizar as informações das escolas no Expresso. 			<ul style="list-style-type: none"> O usuário do serviço deverá levar cópia de toda documentação legal para confirmar a vaga na nova escola. 	<ul style="list-style-type: none"> Dar transparência e segurança nas operações para as escolas envolvidas 	<ul style="list-style-type: none"> Dar transparência e segurança nas operações para as escolas envolvidas

Solicitar Transferência Escolar | Planejar para Fazer - 03 ideias

ETAPA	Buscar Informações	Solicitar a transferência	Receber declaração de transferência	Confirmar transferência na nova unidade	Retirar documentos complementares	Entregar documentos complementares
PLANEJAR PARA FAZER		<ol style="list-style-type: none"> Disponibilizar terminais (computadores com acesso a internet) com atendentes para auxiliar os interessados no registro de solicitação de transferência escolar. 			<ol style="list-style-type: none"> Reduzir o tempo de conclusão para emissão de transferência escolar de 30 dias para no máximo 3 dias. 	
		<ol style="list-style-type: none"> Solicitar a transferência do aluno via web, como também reservar a vaga na escola de destino, resguardando a segurança das escolas envolvidas com a utilização do SEI, SIGE e senha que somente o responsável legal ou aluno maior de idade tenha acesso. Todo o processo de forma online com a possibilidade da impressão do comprovante de transferência de forma presencial. 				





- Facilidade para solicitar a transferência escolar da sua própria casa no horário que lhe for conveniente
- Fazer todo o procedimento ponta a ponta sem precisar comparecer à escola.
- Não precisa se ausentar do trabalho ou de outras atribuições para consumir este serviço.



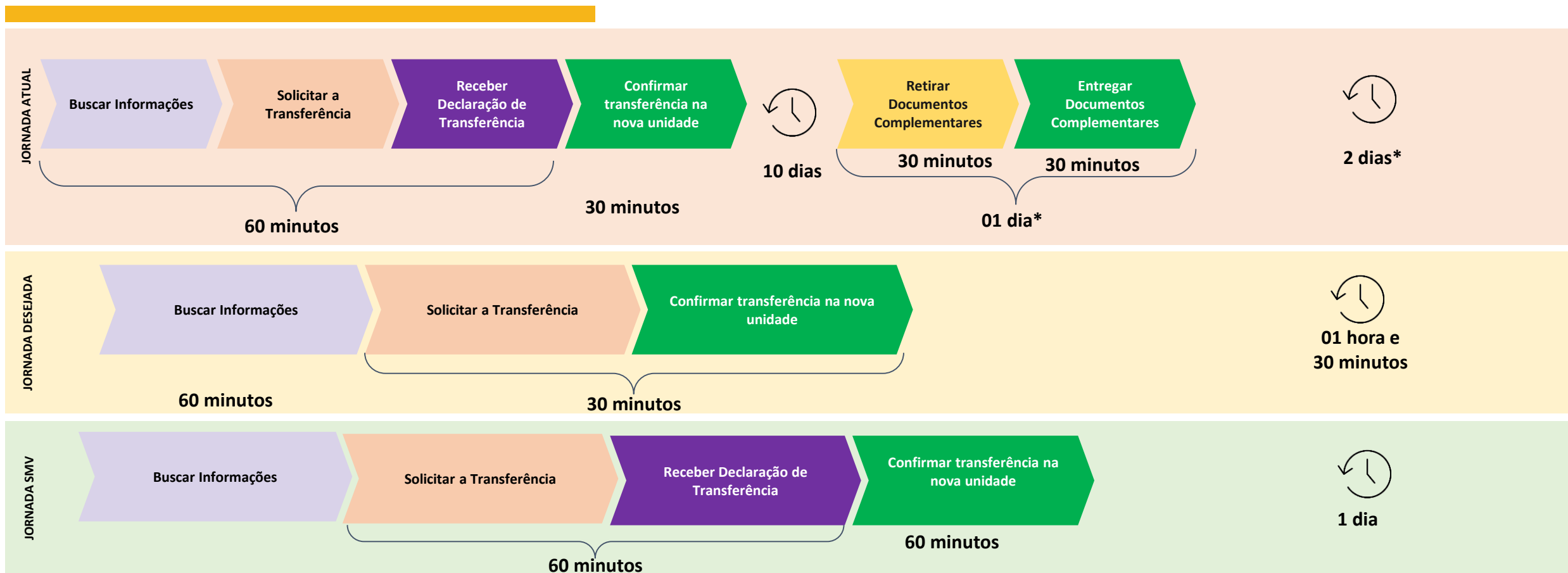
- Como será alertado aos pais que precisam devolver itens às escolas com o serviço de forma digital?

- Caso implementado o serviço de forma online não seria necessário o buscar os documentos complementares.

Solicitar Transferência Escolar | Fazer Quando Possível - 1 ideia

ETAPA	Buscar Informações	Solicitar a transferência	Receber declaração de transferência	Confirmar transferência na nova unidade	Retirar documentos complementares	Entregar documentos complementares
FAZER QUANDO POSSÍVEL		1. A função de “Auxiliar escolar” ter autonomia para assinar a declaração escolar.				
						
		Verificar se o esforço despendido nesta ação vale realmente a pena. Encaminhamento gerado na reunião de levantamento de regras do dia 31/03/2022				

Solicitar Transferência Escolar | Projeção de Cenários



JORNADA DO USUÁRIO	PROJEÇÃO DE CENÁRIO	OBSERVAÇÃO
Jornada Atual do Usuário	2 dias	Tempos estimados de acordo com depoimento de usuários e colaboradores das secretarias das unidades escolares. *O usuário tem que aguardar o tempo pedido para que o histórico e\ou ficha individual do aluno fique pronto para buscar.
Jornada Desejada do Usuário	1 hora e 30 minutos	
Jornada do Serviço Mínimo Viável	1 dia	

A modern office interior with large glass windows. A 3D logo for 'expresso' is mounted on the glass. The word 'expresso' is in a bold, sans-serif font. 'expres' is teal, 'so' is yellow, and there are three yellow horizontal bars below the 'o'. The office contains desks, chairs, and a view of a building and trees outside.

expresso

SEDUC RUMO À TRANSFORMAÇÃO!