



**expresso**

## PRINCIPAIS ENTREGAS DA ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



ESTADO DE GOIÁS

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

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

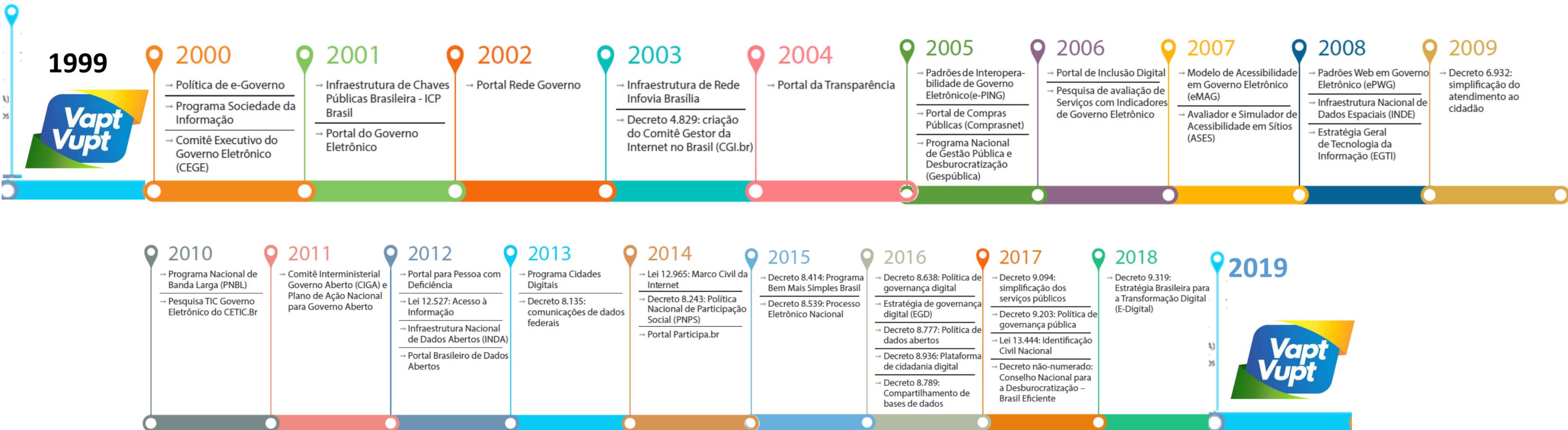
**SEAD**  
Secretaria de Estado  
da Administração

**SECOM**  
Secretaria de Estado  
da Comunicação

**SEDI**  
Secretaria de Estado  
de Desenvolvimento  
e Inovação

**SGG**  
Secretaria-Geral da  
Governadoria

# Linha do Tempo | Iniciativas com Foco na TD



## 2019 - ALINHAMENTO DE GOIÁS COM A ESTRATÉGIA NACIONAL



# A Construção de um Propósito Comum...



1999



2019



2020



2021



2022

163.936.862

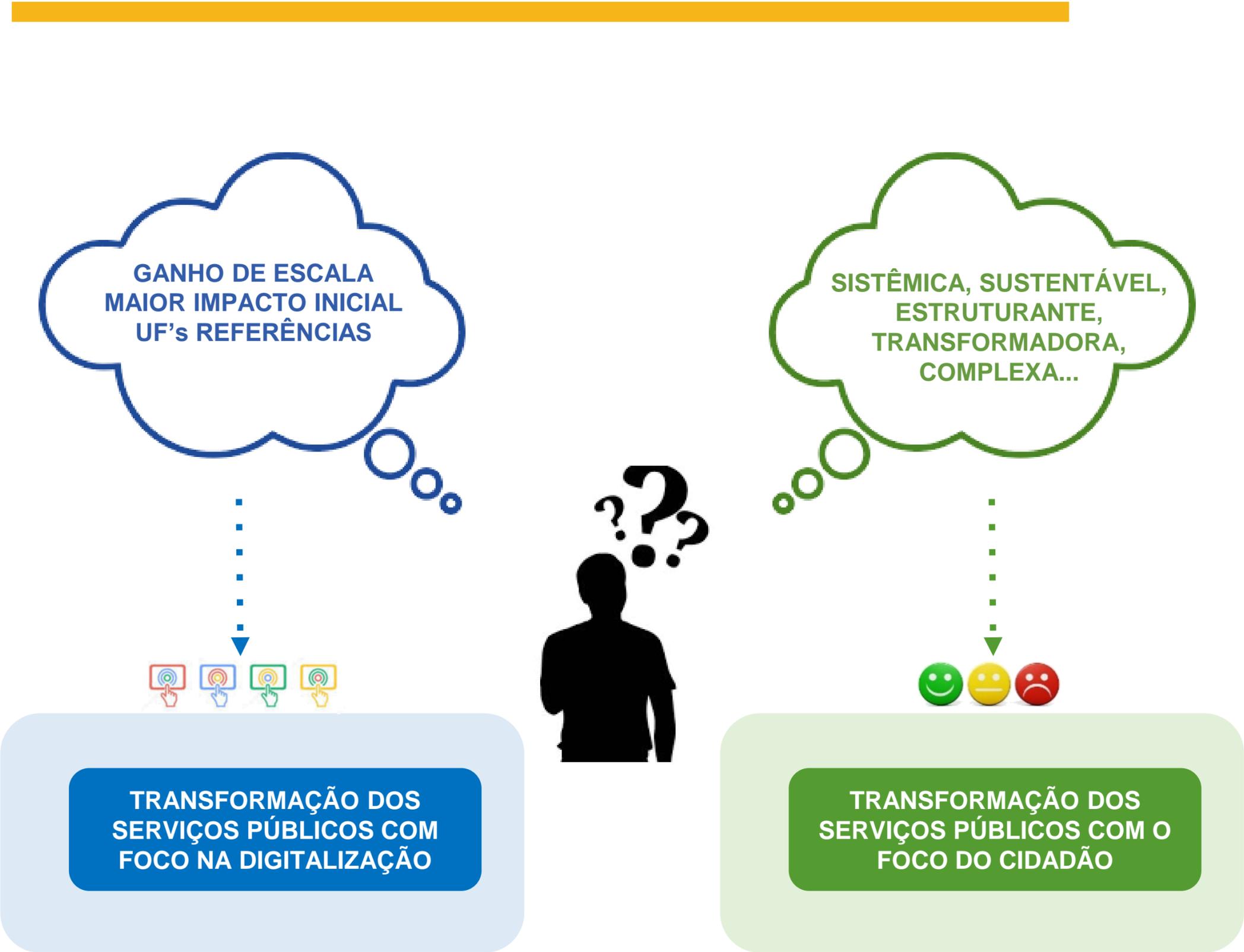
Atendimentos  
Presenciais

RESGATE DO QUE DEU  
CERTO E O QUE DEU  
ERRADO!

É AGORA QUE VAMOS  
CONSTRUIR O FUTURO!

PODE PENSAR LÁ NA  
FRENTE, MAS PENSE NO  
AGORA!

# A Construção de um Propósito Comum...



A ESTRATÉGIA ESCOLHIDA FOI..

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



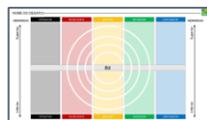
# A Cada Passo... Muitas Entregas!



## 1 CRIAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

### 1 - CRIAR REDE DE TRANSFORMAÇÃO

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



### 2 - ENGAJAR OS ENVOLVIDOS

Realizar a Gestão de Mudança e prover a mudança por meio de oficinas para mudar mindsets e capacitações.



Escola de Governo

### 3 - ORIENTAR E REALIZAR CAPACITAÇÕES

Preparar as pessoas para fazer uso efetivo e qualitativo da solução



Escola de Governo



## 2 ELABORAÇÃO DOS REGULAMENTOS

### 4 - ELABORAR REGULAMENTOS

Engajar e apoiar as setoriais para elaboração dos regulamentos.



Donos do Negócio

### 5 - APROVAR REGULAMENTOS

Aprovar regulamento considerando a organização administrativa do Governo do Estado.



Casa Civil



3

## 3 CONSTRUÇÃO DA CADEIA DE VALOR

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

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



## 5 TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS



5

### 12 - SELECIONAR E PRIORIZAR SERVIÇOS PARA TRANSFORMAÇÃO

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



Direção SEAD / Governador

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

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



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

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

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

### 9 - IDENTIFICAR SERVIÇOS E REQUISITOS DE QUALIDADE

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



Donos do Negócio



4

## 4 CARTA DE SERVIÇOS NO PORTAL DE SERVIÇOS DE GOIÁS

### 8 - CONSTRUIR CADEIA DE VALOR

Elaborar a Cadeia de Valor das Organizações e do Estado.



Donos do Negócio

### 7 - ESTRUTURAR ARQUITETURA DE PROCESSOS

A partir do modelo do negócio mapear as suas relações.



Donos do Negócio

### 13 - PLANEJAR A TRANSFORMAÇÃO DO SERVIÇO

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio

### 14 - ENTENDER O SERVIÇO

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio, Operador do Serviço

### 15 - COCRIAR SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio, Operador do Serviço

### 16 - DIGITALIZAR OS SERVIÇOS

Criar a Solução Tecnológica



SEDI e TI SETORIAL

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

Dar escala no acesso



### 18 - MEDIR A SATISFAÇÃO

Avaliar atendimento, serviços e canais do EXPRESSO



# Uma Rede de Transformação Para Engajar as Pessoas do Governo...

**ÓRGÃOS E ENTIDADES ESTADUAIS**

- Agente da Transformação no Órgão (ligada à Alta Direção)
  - Gerente de Planejamento
  - Gerente de Tecnologia
- Donos dos serviços contidos na Carta de Serviços
  - Responsáveis pelos processos de trabalho que entregam os serviços
    - Ouvidoria setorial
- Analistas de Desenvolvimento de Sistemas

**SEAD**

- Toda equipe da SGAC
- Facilitadores para Gestão por Processos
- Facilitadores para Inovação, Simplificação e Experiência do Usuário
- Facilitador para Gestão do Projeto
- Facilitador para Avaliar o EXPRESSO
- Facilitador de TI

SEAD: Secretaria de Estado da Administração

**SEDI**

- Facilitadores de Governo Digital
- Analistas de Desenvolvimento de Sistemas

SEDI: Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação

**SGG**

- 01 Facilitador para Governança do EXPRESSO

SGG: Secretaria-Geral da Governadoria

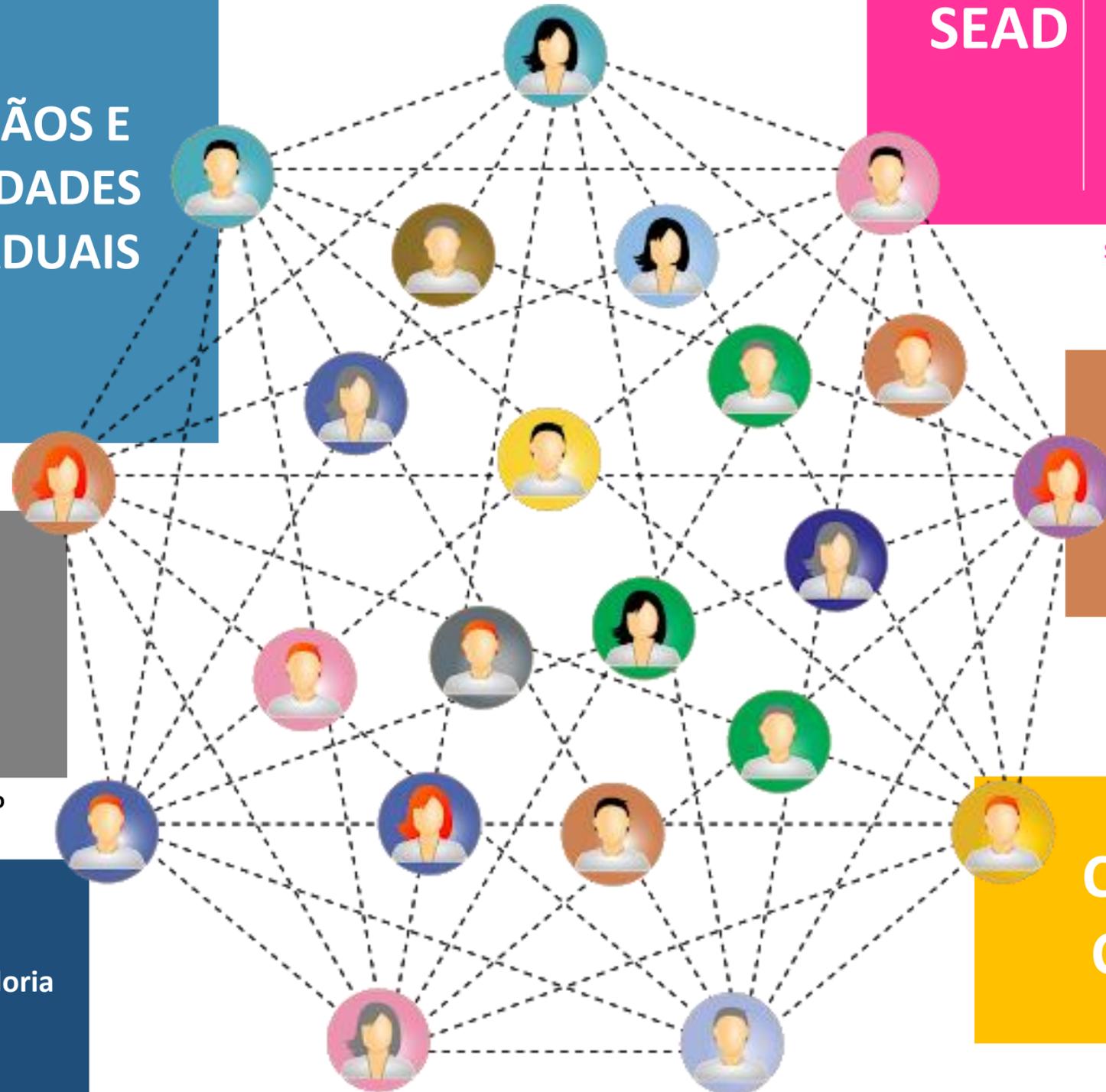
**CGE**

- Facilitadores da Ouvidoria Pública e Participação Cidadã

**CASA CIVIL**

- Facilitadores para Simplificação Normativa

Secretaria de Estado da Casa Civil



# Premissa da Jornada de Transformação: Foco em Pequenas Entregas

Precisávamos pensar soluções estruturantes.

Mas, ao mesmo tempo, precisávamos dar respostas imediatas!

Muitas vezes, pensamos em soluções complexas e utópicas, assim acabamos não fazendo ou entregando



São as pequenas mudanças (e entregas) que fazem diferença!  
É um passo de cada vez! Precisamos apenas começar!



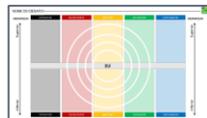
# A Cada Passo... Muitas Entregas!



## 1 CRIAÇÃO DA REDE DE TRANSFORMAÇÃO

### 1 - CRIAR REDE DE TRANSFORMAÇÃO

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



### 2 - ENGAJAR OS ENVOLVIDOS

Realizar a Gestão de Mudança e prover a mudança por meio de oficinas para mudar mindsets e capacitações.



Escola de Governo

### 3 - ORIENTAR E REALIZAR CAPACITAÇÕES

Preparar as pessoas para fazer uso efetivo e qualitativo da solução



Escola de Governo



## 2 ELABORAÇÃO DOS REGULAMENTOS

### 4 - ELABORAR REGULAMENTOS

Engajar e apoiar as setoriais para elaboração dos regulamentos.



Donos do Negócio

### 5 - APROVAR REGULAMENTOS

Aprovar regulamento considerando a organização administrativa do Governo do Estado.



Casa Civil



3

## 3 CONSTRUÇÃO DA CADEIA DE VALOR

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

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



## 5 TRANSFORMAÇÃO DOS SERVIÇOS



5

## 4 CARTA DE SERVIÇOS NO PORTAL DE SERVIÇOS DE GOIÁS



4

### 12 - SELECIONAR E PRIORIZAR SERVIÇOS PARA TRANSFORMAÇÃO

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



Direção SEAD / Governador

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

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



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

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

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

### 9 - IDENTIFICAR SERVIÇOS E REQUISITOS DE QUALIDADE

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



Donos do Negócio

### 8 - CONSTRUIR CADEIA DE VALOR

Elaborar a Cadeia de Valor das Organizações e do Estado.



Donos do Negócio

### 7 - ESTRUTURAR ARQUITETURA DE PROCESSOS

A partir do modelo do negócio mapear as suas relações.



Donos do Negócio

### 13 - PLANEJAR A TRANSFORMAÇÃO DO SERVIÇO

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio

### 14 - ENTENDER O SERVIÇO

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio, Operador do Serviço

### 15 - COCRIAR SOLUÇÃO SIMPLIFICADA

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



SEAD, SEDI, SECC, Dono do Negócio, Operador do Serviço

### 16 - DIGITALIZAR OS SERVIÇOS

Criar a Solução Tecnológica



SEDI e TI SETORIAL

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

Dar escala no acesso



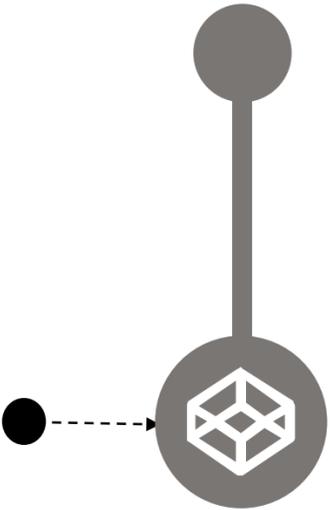
### 18 - MEDIR A SATISFAÇÃO

Avaliar atendimento, serviços e canais do EXPRESSO



# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão

MAR - 2019



INÍCIO DA  
TRANSFORMAÇÃO  
DO ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO  
/  
ADESÃO AO  
GTD.GOV

# Histórico



Oficinas de Entendimento do Desafio do Atendimento ao Cidadão



## Goiás no GTD.GOV



# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | 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.



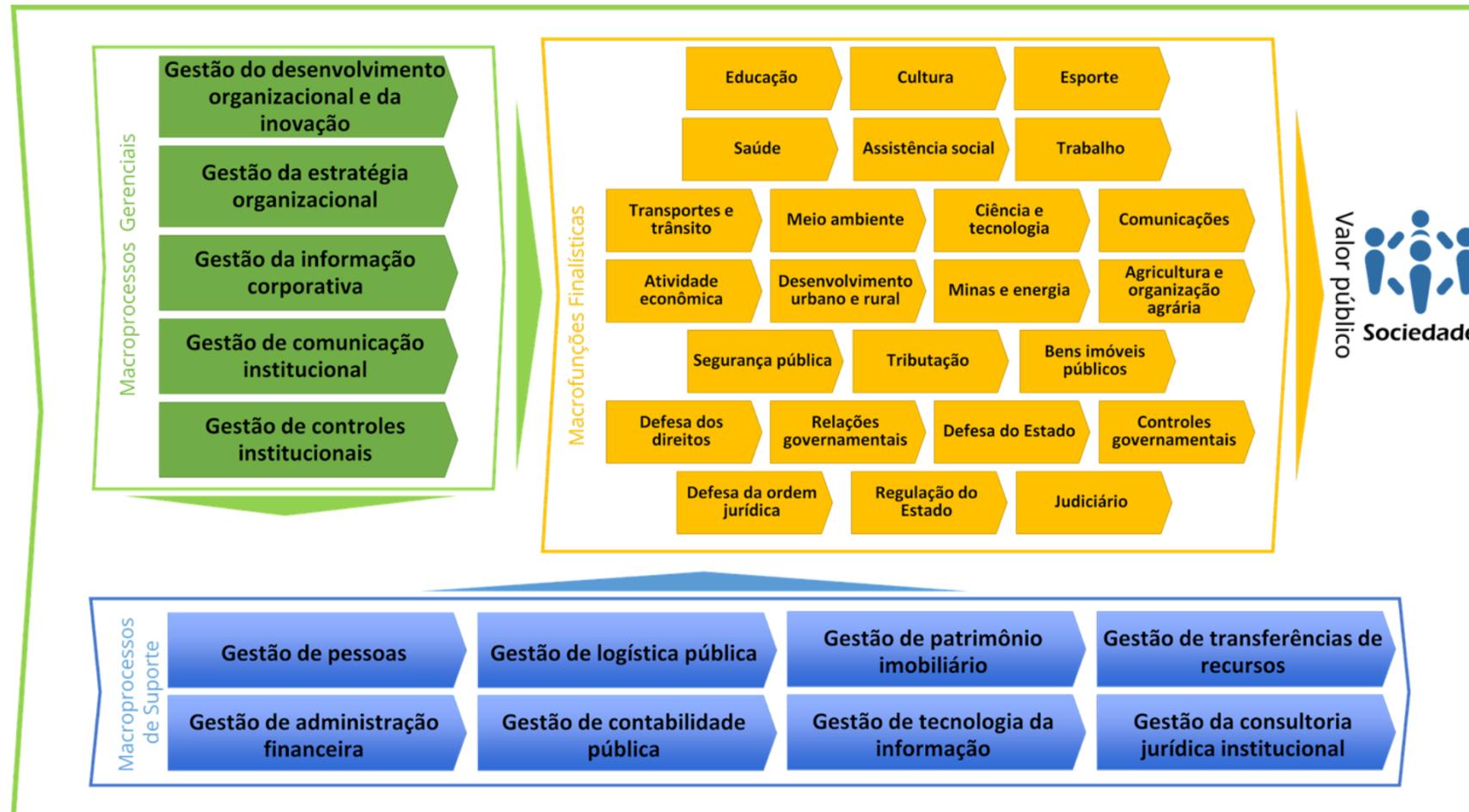
“Estado 100% Digital”



Compromisso assinado em  
03 de setembro de 2019

# Histórico | Cadeia de Valor

## Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás: o que a Administração Pública precisa entregar?



Tipos de Processos

- Gerenciais
- Suporte
- Finalísticos

### O que é a Cadeia de Valor?

- É um poderoso instrumento de gestão que traduz em processos de trabalho todas orientações e exigências legais que regem o Estado de Goiás.
- Ela fornece uma visão integrada, de um governo único formado por processos interligados (elos) responsáveis por entregar valor ao cidadão.
  - Os processos não são mais separados por departamentos/unidades administrativas.
- Além disso, ela também facilita a identificação de competências e atribuições públicas, orientando o que precisa ser feito e, conseqüentemente, o que não precisa ser feito pelos entes públicos.

# Histórico | 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

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | Goiás Digital ( Hoje é o EXPRESSO)

The screenshot shows the top navigation bar of the Goiás Digital website. On the left is the logo for GOIÁS DIGITAL. On the right, there are links for 'Acessibilidade' and 'Alto Contraste', and a 'BETA' label. A prominent green button labeled 'Entrar com gov.br' is highlighted with a red rectangular box. A white arrow points from the left towards this button. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Informe aqui o serviço que deseja informação' and a magnifying glass icon. The main content area features a section titled 'CONSULTA LIBERAÇÃO PROVISÓRIA DE ATIVIDADES (COVID-19)' with a form to 'Informe o CNPJ' and a green 'CONSULTAR' button. Below this is a 'SERVIÇOS EM DESTAQUE' section with four service cards, each with a title, description, and a '+ Detalhes' button with a right-pointing arrow.

BETA

Acessibilidade | Alto Contraste

GOIÁS DIGITAL

Entrar com gov.br

Como podemos te ajudar?

Informe aqui o serviço que deseja informação

CONSULTA LIBERAÇÃO PROVISÓRIA DE ATIVIDADES (COVID-19)

Informe o CNPJ CONSULTAR

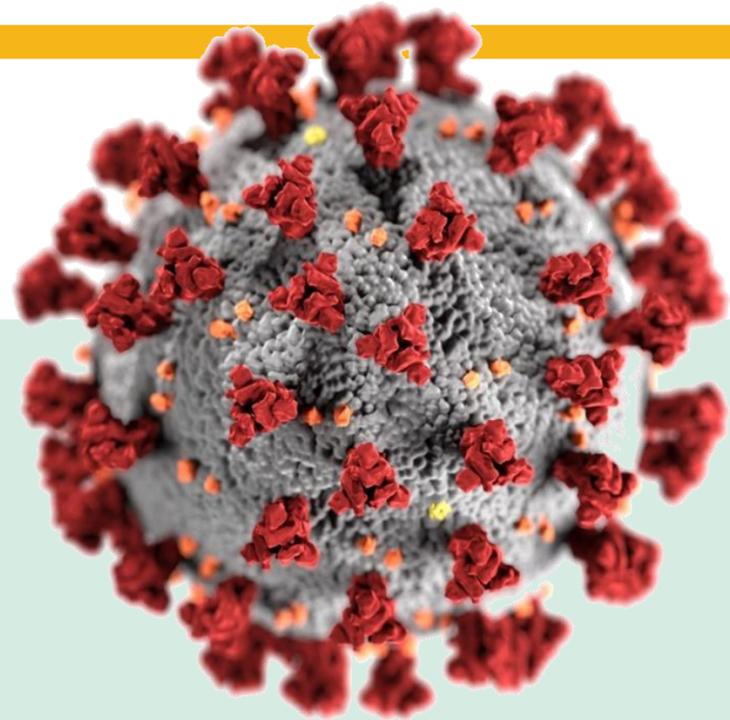
SERVIÇOS EM DESTAQUE

- Agendamento para Atendimento Presencial no Vapt Vupt**  
Assistência Social • Segurança Pública • Trabalho, Emprego e Previdência
- Consultar a Liberação Provisória de Atividades - LPA**  
Empreendedorismo, Indústria e Comércio • Trabalho, Emprego e Previdência
- Denunciar irregularidades ao PROCON**  
Empreendedorismo, Indústria e Comércio • Segurança Pública
- Emitir segunda via da fatura de água e/ou esgoto**  
Infraestrutura e Habitação

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | Medidas Emergenciais de Combate à Pandemia



## COM O COVID-19, O DIGITAL DEIXOU DE SER UMA OPÇÃO!



Redução de **87,81%** dos atendimentos presenciais (março a maio 2019/2020).



Estabelecimento de medidas de segurança para as unidades Vapt Vupt: uso de máscaras, álcool gel e líquido, revezamento de equipes, prestação de serviços essenciais.



Funcionamento com **58,56%** da força de trabalho (revezamento de equipes).



Agendamento para **100%** dos serviços – atualmente 65 serviços (8,67%)



**Lançamento do PORTAL GOIÁS DIGITAL dia 20/03 – 50 serviços**

### Legislação relacionada

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

# Histórico | A Pandemia COVID 19 Reforçou...

Políticas de atendimento ao cidadão digitais e presenciais em **multicanais**

Escala e democratização de acesso aos serviços públicos pelo **digital**



Maior **disponibilidade**  
(24hs por dia e em todo lugar)

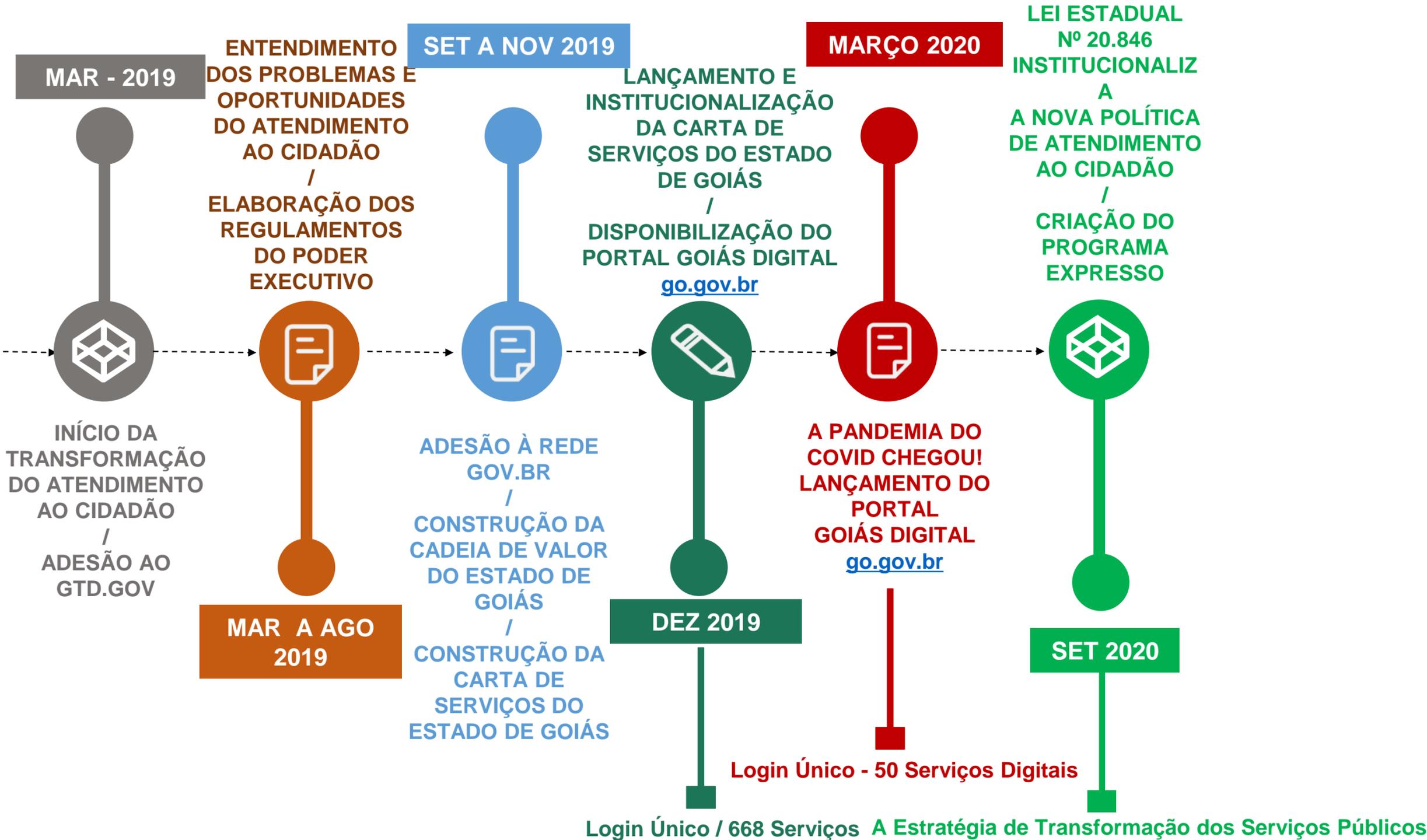
Menos exigências e mais **simplicidade**

Maior **celeridade**

Atendimento **humanizado**

Maior **transparência**

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# A Estratégia de Transformação dos Serviços Públicos do Estado de Goiás



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

## OBJETIVOS

- + AGILIDADE
- + CLAREZA
- + RESPEITO
- + TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
- + DESBUROCRATIZAÇÃO
- + SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS
- + QUALIDADE
- TEMPO GASTO
- DESLOCAMENTO
- CUSTO

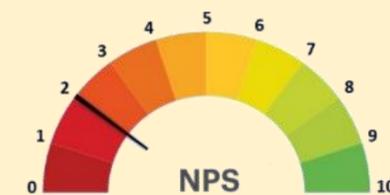


O EXPRESSO é um modelo de prestação de serviços para o cidadão, que integra servidor, serviço e usuário de maneira ágil, prática e descentralizada



## O FOCO É DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

BUSCA PELA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESTADUAIS



## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ESTRATEGIA

Simplificação e Inovação

Valorização e Capacitação dos Servidores

Eficiência na Prestação dos Serviços

Isonomia no Atendimento ao Cidadão

Confiança **Foco do Cidadão**

Governo Único para o Cidadão Único

Publicidade e Atualização das Informações

Acessibilidade e Inclusão Digital

Gestão Baseada em Dados e Evidências

# A Estratégia de Transformação dos Serviços Públicos do Estado de Goiás

## 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 GOIÁS FOMENTO  
 ABC SEEL SECULT GOIÁS MILITAR GOIASPREV CEASA SGG  
 CBM DGAP SEAPA SER AGEHAB SEGOV GOIÁSGÁS  
 ECONOMIA PC PM SEDS IPASGO GOIÁS TELECOM PREVCOM BrC  
 SANEAGO CASA CIVIL GOIÁS PARCERIAS CELGPAR

Mais de **40** Órgãos e Entidades Estaduais

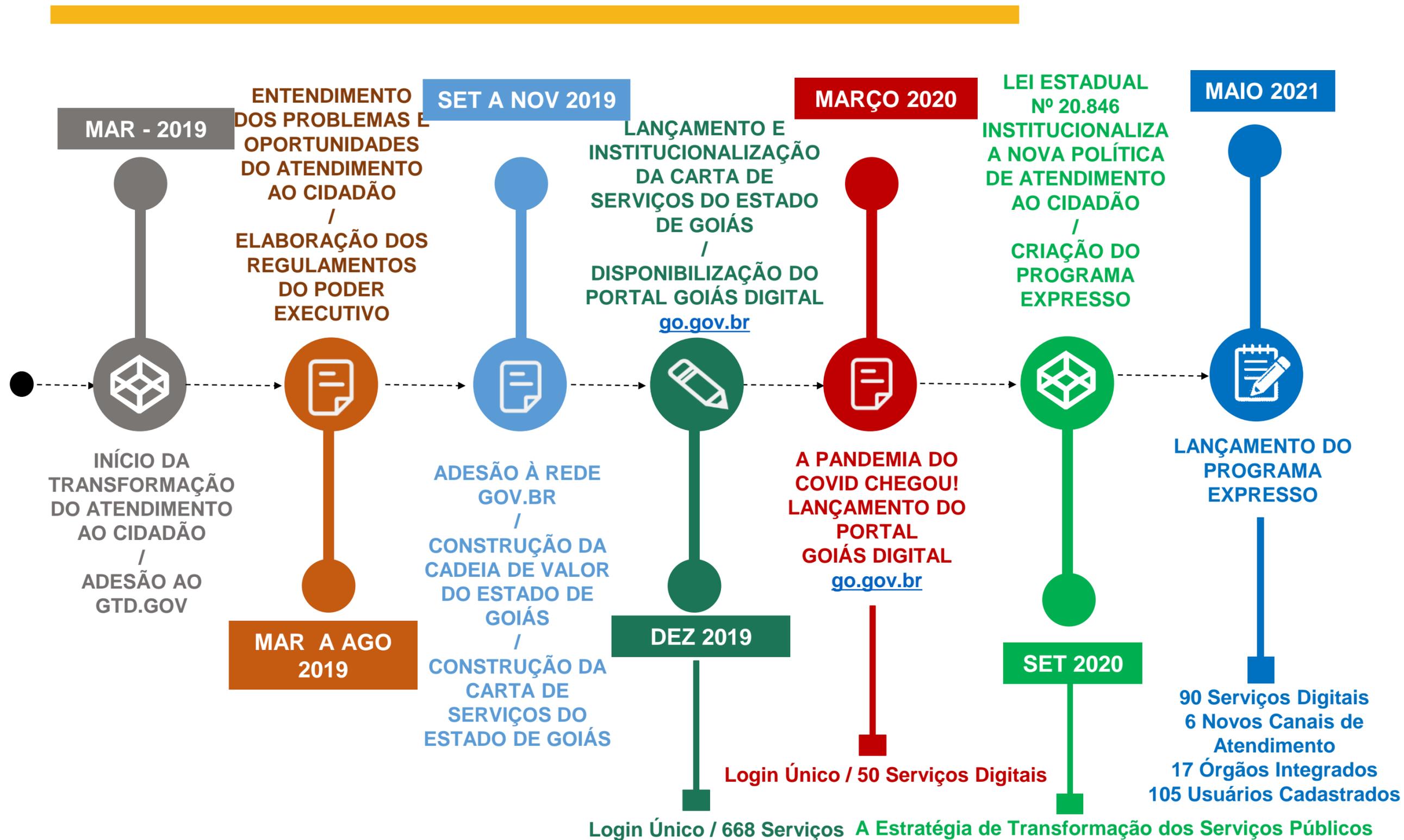
MAS, PARA O CIDADÃO, O ESTADO DEVE ATUAR COMO UM ENTE ÚNICO:



ESTADO DE GOIÁS

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

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | Lançamento do Programa EXPRESSO

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

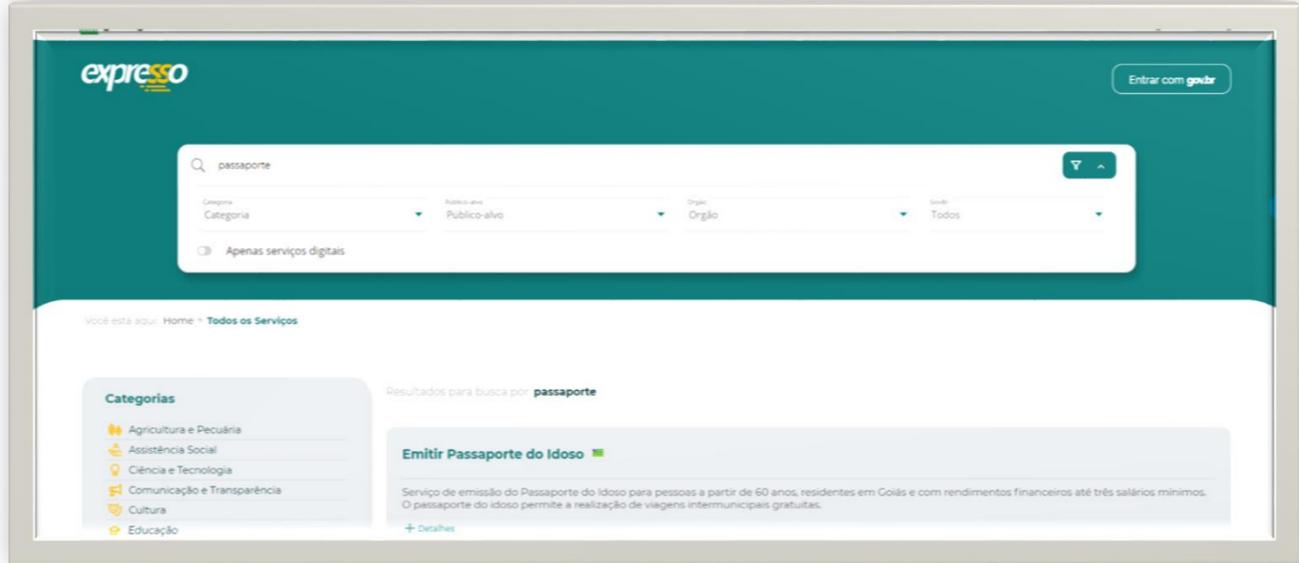


Compromisso assumido com a população em 17 de maio de 2021

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | Canais de Atendimento



**EXPRESSO Web – Carta de Serviços com 708 Serviços**



**Totens EXPRESSO – 39 Municípios**



**EXPRESSO APP**



**EXPRESSO Loja (Vapt Vupt) – 55 municípios**

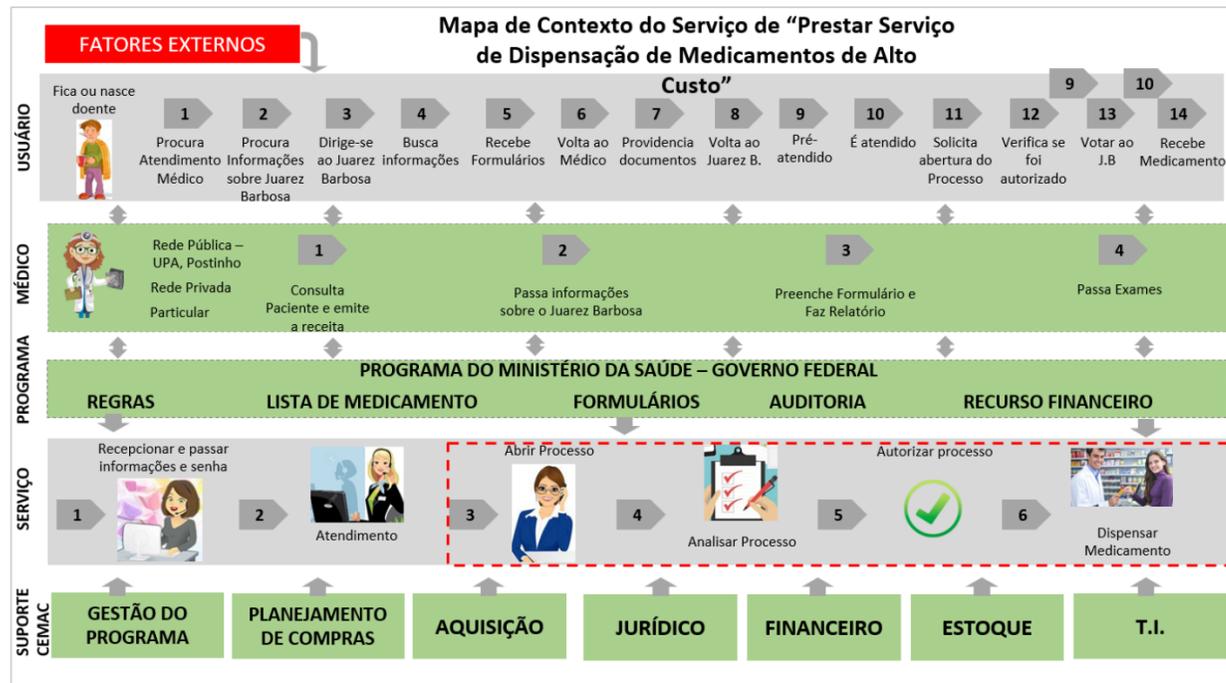


**EXPRESSO Correios – 62 Municípios**

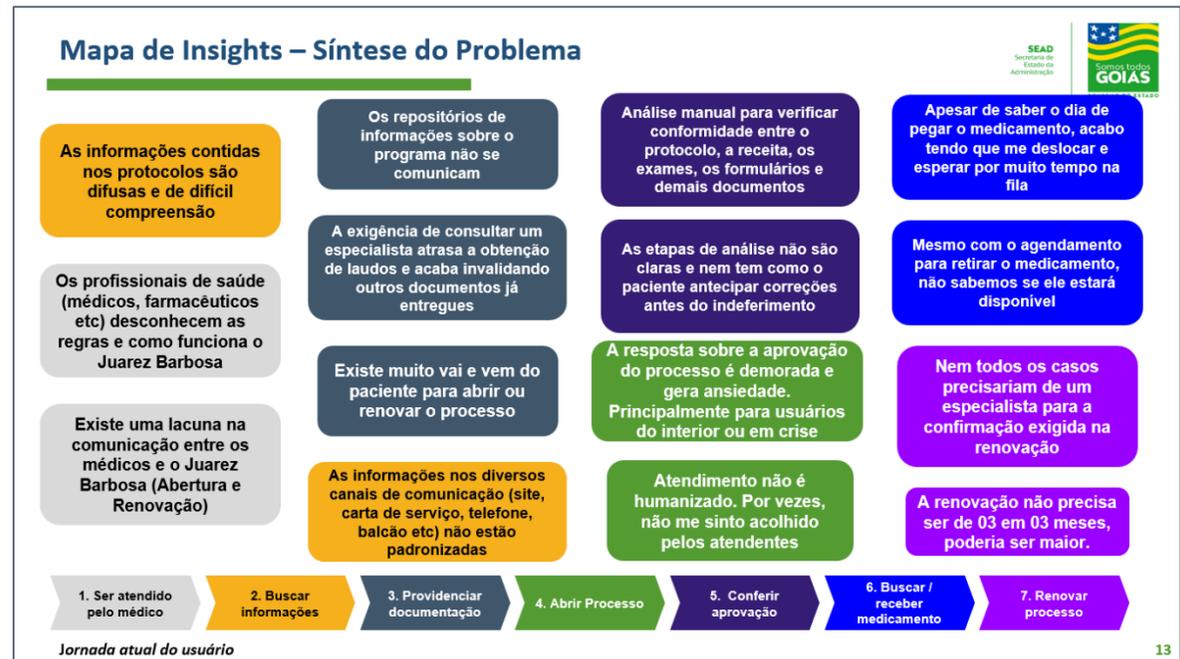


**EXPRESSO Balcão – 30 Municípios**

# Histórico | Simplificação de Serviços



MAPA DE CONTEXTO



SÍNTESE DO PROBLEMA (MAPA DE INSIGHTS)



- 1) Visitar Preso
- 2) Solicitar Medicamentos de Alto Custo
- 3) Obter a renovação da CNH
- 4) Obter a Primeira via da CNH
- 5) Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação
- 6) Solicitar Renovação de Matrícula
- 7) Solicitar Transferência Escolar

**BLUEPRINT - JORNADA DO USUÁRIO E PROCESSO OPERACIONAL**

**SERVIÇO/PROCESSO:** Dispensação de Medicamentos de Alto Custo | **DONO DO SERVIÇO PROCESSO:** SES / CEMAC / Mauro | **PERFIL DO USUÁRIO:** Usuário e Tutor do Paciente

		ANTES		DURANTE			DEPOIS	
		1. Ser atendido pelo médico	2. Buscar informações	3. Providenciar documentação	4. Abrir Processo	5. Conferir aprovação	6. Buscar / receber medicamento	7. Renovar processo
JORNADA DO USUÁRIO	FAZ	- Agenda consulta - Desloca-se até o médico	- Pergunta pro médico, vizinhos e conhecidos - Vai pessoalmente ou liga para o JB	- Agenda consulta - Volta ao médico - Agenda exames - Faz exames	- Apresenta documentação - Solicita abertura ou vai ao JB	- Entra no Site - Vai pessoalmente - Faz ligação	- Vai pessoalmente ao JB - Vai ao Repr. Regional - Vai ao Repr. município	- Agenda consulta - Volta no médico - Preenche formulários
	SENTE E PENSA	- Essa consulta poderia ser antecipada - Medo, ansiedade, fraqueza etc.	- Por onde começar? - Perdido, confuso...	- Será que vai dar tempo? Estou me sentindo fraco - Ansiedade	- Será que vai demorar? - Deus, me ajuda! - Frágil, Ansiedade,	- Será que foi aprovado? - Ansiedade, medo, fraqueza	- Será que tem o medicamento? - Apreensivo, angustiado, medo...	- Por que pegar relatório de novo? - Medo, ansiedade, preocupado
	DORES	- Por que essa demo para ser atendido - Não entendo a letra do médico na receita.	- Qual caminho a seguir? - Por que não me passam todas as informações de uma vez?	- Como preencher tantos formulários? - Por que tantos documentos?	- Será que vai ser aprovado? - Como fico sabendo se foi aprovado?	- Não atende telefone - To sem internet - A resposta não sai - Porque reprovaram?	- Não tinha remédio, tive que comprar. - Graças a Deus existe o Juarez Barbosa.	- O médico mudou e agora? - Minha vida se resume em preencher formulário e buscar remédios.
	PONTOS DE ATENÇÃO	- Levar as informações sobre a CEMAC aos profissionais de saúde (médico, enfermeiro...)	- Divergência ou ausência de informações nos vários canais de comunicação	- Variedade de Kits - Protocolo, regras e procedimentos - Burocracia	- Espera aprovação - Ausência de um acompanhamento do processo	- Usuário que precisa buscar a informação	- Busca mensal - Renovação - Falta. Compra ou fica sem o remédio.	- Burocracia para renovação - Ampliar períodos de renovação.
PROCESSO	ENTRADA	- Protocolos do Programa - Planejamento de compras	- Dúvida do usuário - Necessidade	- Receita médico - Documentos e exames - Formulários do KIT preenchidos	- Solicitação registrada - Kits preenchidos - Protocolos do Programa	- Processo analisado e deferido	- Protocolo e agenda de entrega - Docs e receita	- Receita, protocolo e documento
	ATIVIDADES	1. Gestão do Programa, compras e estoque	2. Recepcionar e Atender usuário	3. Abrir Processo	4. Analisar Processo	5. Autorizar processo	6. Pré-Atender e Atender usuário	6. Dispensar medicamento
	SAÍDA	- Canais de comunicação atualizados - Pessoal instruído - Compras realizadas	- Informação - Senha - Kits, conf. doença	- Solicitação registrada no sistema - Pasta física aberta?	- Processo deferido ou indeferido	- Processo autorizado ou não	- Receita e documentos conferidos com sistema	- Medicamento entregue ou data reagendada - Medicamento não entregue
	PONTOS DE ATENÇÃO	- Alinhamento entre Regras, planejamento de compras, compras e gestão de estoque	- Usuário passa por uns 4 guichês - Informações pulverizadas	- Documentação física - Preenchimento correto - Receita x Protocolo	- Pode juntar análise e autorização? - Atividade manual	- Atividade manual - Integração do sistema do Programa com o da SES?	- Tarefa duplicada de análise de receita e documentos: no pre e o atendimento	- Integração entre estoque, previsões de entrega e aquisições

Análise Integrada: Relação entre as Dores do usuário e as falhas no Processo Operacional

JORNADA DO USUÁRIO (BLUEPRINT)

# Entregas da Jornada de Transformação do Atendimento ao Cidadão



# Histórico | Avaliação do EXPRESSO

**Avalie seu atendimento no Expresso Balcão**

↓

Aponte a câmera do celular:



Avalie seu atendimento no Expresso Balcão

↓

Aponte a câmera do celular:

★★★★★



**Indicadores dos Serviços**

**740**  
SERVIÇOS OFERTADOS

**122**  
SERVIÇOS DIGITAIS

**64%**  
AVALIAÇÕES POSITIVAS

O que você está achando do Expresso?  
A sua opinião é fundamental para o nosso crescimento e excelência em atendimento

Deixe aqui sua opinião



TOQUE NA TELA PARA INICIAR

**É MAIS QUE RÁPIDO, É EXPRESSO.**



# Histórico | Painel do Cidadão

goias.gov.br

expresso

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 Ipasgo

**Parabéns!**  
Você não possui faturas em aberto no Ipasgo

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**

Total de Débitos: **R\$ 189,78**

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

Total de Débitos Vencidos: **R\$ 0**

LIGADA

Cidade: GOIANIA 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

GOIAS

BAIXE NA Google Play

BAIXE NA App Store

# Desafios 2022

---



**Ampliação do nº de Serviços Digitais**



**Implementação de Assinaturas Digitais**



**Implementação da Prova de Vida**



**RG Digital na Wallet [Gov.br](https://gov.br)**



**Implantação do Conselho de Usuários**



**Qualificação da Carta de Serviços com Linguagem Simples e IA**



**Simplificação de Exigências Burocráticas da Prestação de Serviços Públicos**



**Regulamentação da Gestão e Governança dos Serviços do EXPRESSO**

# expresso

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

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



**É MAIS  
QUE RÁPIDO,  
É EXPRESSO.**