

BOLETIM DE *TRANS* *FORM* *AÇÕES*

Goiânia/2025
Versão 02



APRESENTAÇÃO

O documento apresenta uma síntese das ações desenvolvidas pela Rede TransformaGOV no âmbito da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC) ao longo do ano de 2025, evidenciando os avanços alcançados no processo de modernização da gestão pública educacional. As iniciativas descritas estão alinhadas às diretrizes da administração pública, que priorizam a eficiência, a transparência e a orientação para resultados como fundamentos da geração de valor público.

As ações contemplaram a atualização da Carta de Serviços, a transformação digital de serviços educacionais estratégicos, o monitoramento e a avaliação dos serviços ofertados na Plataforma Expresso, bem como atividades voltadas à gestão de processos, à capacitação de servidores e à articulação interinstitucional.

Conforme apontam estudos sobre gestão pública e inovação institucional, a integração entre tecnologia, processos e pessoas foi elemento essencial para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos e para o fortalecimento da governança.

Nesse contexto, este relatório tem como objetivo registrar e sistematizar os principais resultados alcançados pela Rede TransformaGOV Seduc em 2025, bem como destacar os desafios e perspectivas relacionados à transformação digital e à melhoria contínua dos serviços educacionais. Ao reunir essas informações, buscou-se contribuir para o fortalecimento da tomada de decisão, a transparência institucional e a consolidação de práticas inovadoras de gestão pública, com foco na melhoria da experiência do usuário.

Introdução

O Relatório das Ações da Rede TransformaGOV Seduc tem por finalidade mostrar as atividades que foram executadas no ano de 2025. Essas ações estão alinhadas às abordagens contemporâneas da administração pública, que enfatizam a eficiência, a transparência e a orientação para resultados como fundamentos da geração de valor público (DRUCKER, 1994; BRESSER-PEREIRA, 2006).

As iniciativas descritas contemplam a atualização da Carta de Serviços, a transformação digital de serviços educacionais estratégicos, o monitoramento e a avaliação dos serviços ofertados na Plataforma Expresso, bem como ações voltadas à gestão de processos, à capacitação de servidores e à articulação interinstitucional.

Conforme destacam Abrucio, Filippim e Dieguez (2013), a capacidade de coordenação, inovação institucional e cooperação entre diferentes

níveis e áreas de governo é elemento central para o aprimoramento da gestão pública e da qualidade das políticas públicas.

Nesse contexto, este trabalho reveste-se de grande importância por sistematizar e dar visibilidade às ações de transformação da gestão pública educacional desenvolvidas pela SEDUC, destacando o papel estratégico da Rede TransformaGOV na promoção de uma administração pública mais eficiente e centrada no usuário.

O objetivo principal desse trabalho foi analisar os resultados alcançados em 2025, bem como refletir sobre os desafios e perspectivas da transformação digital, da gestão orientada por dados e da melhoria contínua dos serviços públicos, em consonância com os estudos sobre inovação e governo digital no Brasil (CAVALCANTE; CAMÕES, 2017; ENAP, 2020).

Metodologia

A metodologia adotada neste estudo caracteriza-se como de natureza descritiva e analítica, com abordagem qualitativa e quantitativa, fundamentada no acompanhamento sistemático das ações desenvolvidas pela Rede TransformaGOV no âmbito da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC), no ano de 2025.

As atividades foram desenvolvidas a partir de processos colaborativos, envolvendo reuniões técnicas, oficinas de trabalho, articulações interinstitucionais e validações junto às áreas responsáveis pelos serviços educacionais, a aplicação de gestão de processos na elaboração da Cadeia de Valor da

Seduc e o processo de transformação digital da matrícula, com a utilização da Jornada do Usuário, da pesquisa quantitativa e qualitativa, análise dos dados, mapa dos atores, criação de persona e mapeamento de processos da matrícula.

De acordo com Gil (2017), a pesquisa descritiva tem como finalidade a descrição das características de determinados fenômenos ou processos, permitindo a análise de práticas institucionais e seus resultados.

Os dados analisados foram obtidos a partir de fontes documentais e administrativas, incluindo relatórios institucionais, registros internos, decre-

tos, legislações e bases de dados da Plataforma Expresso, por meio dos painéis do BI Expresso. Nesse sentido, Lakatos e Marconi (2017) ressaltam que a pesquisa documental constitui importante instrumento para a análise de informações produzidas no contexto das organizações públicas

Por fim, a sistematização e análise dessas informações permitiram identificar avanços, limitações e oportunidades de aprimoramento das ações implementadas, subsidiando reflexões sobre o alinhamento às diretrizes de governo digital e inovação na gestão pública.

Ações

As ações descritas neste documento evidenciam uma atuação integrada da Rede TransformaGOV Seduc, orientada por dados e voltada à melhoria da experiência do cidadão no acesso aos serviços públicos educacionais. Dentre as principais iniciativas, destacam-se a atualização da Car-

ta de Serviços, o monitoramento e a avaliação dos serviços da SEDUC, a transformação digital de serviços, a gestão e a modelagem de processos, bem como ações de capacitação, articulação interinstitucional e o desenvolvimento de projetos no âmbito da Rede TransformaGOV.

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência e de gestão pública, que visa ampliar o acesso do cidadão às informações sobre os serviços ofertados pelo Estado.

Nesse contexto, o Decreto nº 10.859, de 27 de janeiro de 2026 revoga o Decreto n.º 9.574, de 5 de dezembro de 2019, que institui a Carta de Serviços ao Usuário do Estado de Goiás como documento único e centralizado, reunindo todos os serviços públicos prestados pela administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual.

A Carta de Serviços da Seduc adota linguagem simples, clara e acessível, de modo a possibilitar que o usuário localize, compreenda e utilize os serviços públicos de forma autônoma e segura. Entre seus principais objetivos, destacam-se a padronização das informações, o fortalecimento da transparência e a melhoria da experiência do cidadão no acesso aos serviços públicos. A Figura 1 mostra o Acesso rápido dos serviços da Plataforma Expresso na página da Secretaria de Estado da Educação.



Figura 1 - Serviços da Carta disponíveis no site da Seduc.
Disponível em: <https://goias.gov.br/educacao>. Acessado em: 05 de fev 2026.

No âmbito da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (Seduc-GO), a Carta de Serviços apresenta informações detalhadas sobre os serviços de documentação, matrícula, acessibilidade e pedagógico, assegurando que o usuário tenha acesso claro aos requi-

sitos, prazos, etapas e canais de atendimento. A Carta de Serviços da Seduc é constituída de 20 serviços, os quais são disponíveis aos usuários da educação.

Abaixo apresentaremos as principais Ações relacionadas aos serviços desta Secretaria.

ABEPTIC

De acordo com o Manual 2025 da Associação Brasileira de Entidades Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), a iniciativa teve como objetivo mensurar se os principais serviços públicos ofertados pelos Estados e pelo Distrito Federal estão disponibilizados de forma digital, considerando critérios de maturidade digital e a adoção das melhores práticas em governo digital.

Nesse contexto, a Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC-GO) participou do levan-

tamento com o serviço "Solicitar Certificado do Ensino Médio da Rede Estadual".

Para viabilizar a transformação do serviço do formato presencial para o digital, foram realizadas diversas reuniões internas com os responsáveis pelo serviço, bem como articulações técnicas com a Secretaria de Estado da Administração (SEAD) e a Secretaria Geral do Governo (SGG), nos meses de abril, maio e junho, visando ao alinhamento dos fluxos, requisitos e procedimentos necessários à digitalização.

A iniciativa contribuiu para o fortalecimento da transparência, da padronização dos processos e da melhoria da experiência do usuário, alinhando a SEDUC às diretrizes de governo digital e às boas práticas nacionais de prestação

de serviços públicos. Como resultado, o Estado de Goiás obteve avaliação ótima pela ABEP-TIC, alcançando a pontuação de 23 pontos ficando em 4º lugar, como mostra o Ranking de 2025 (Figura 2).

Ranking	UF	Regional	% Var.	Pontuação 2025
1	PI	NE	26.86%	179,50
1	RS	S	27.88%	179,50
2	RJ	SE	19.86%	175,00
3	AC	N	43.51%	174,00
4	GO	CO	10.0%	170,50
5	MT	CO	55.12%	165,00
6	MG	SE	22.26%	162,00
7	PE	NE	40.08%	159,50
8	TO	N	29.71%	158,25
9	MS	CO	29.28%	156,75
9	SP	SE	20.6%	156,75
10	RO	N	34.92%	150,75
11	CE	NE	119.74%	136,50
12	ES	SE	45.95%	126,25
13	PR	S	-2.91%	124,75
14	AP	N	29.85%	94,62
15	SC	S	-22.44%	87,25
16	BA	NE	-34.77%	86,75
17	PA	N	16.33%	85,50
18	MA	NE	-	82,00
19	PB	NE	-24.94%	81,25
20	DF	CO	131.49%	81,00
21	SE	NE	15.35%	73,25
22	AM	N	168.28%	47,62
23	AL	NE	-37.29%	46,25
24	RR	N	-	25,25
25	RN	NE	-	13,50

Classificação	Geral (0-179,5)
Ótimo	143,6 – 179,5
Muito bom	107,7 – 143,6
Bom	71,8 – 107,7
Regular	35,9 – 71,8
Ruim	0 – 35,9

Figura 2 - Ranking da ABEP-TIC de 2025.

Disponível em: <https://abep-tic.org.br/indice-abep-2025>. Acessado em: 05 de fev 2026.

Atualização da Carta de Serviços

A equipe da Rede TransformaGOV Seduc realizou trabalho colaborativo junto aos responsáveis pelos serviços que compõem a Carta de Serviços, com o objetivo de identificar e classificar os serviços de atendimento ao usuário e aqueles que não se caracterizavam como atendimento direto ao usuário.

No decorrer desse processo, foram analisados os serviços ofertados pela Secretaria, conforme mostra a Tabela 1, distinguindo-se aqueles de natureza pedagógica dos serviços de prestação continuada, considerando suas especificidades, finalidades e público-alvo.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS - 2025					
Nº	Nome do serviço	Canais de prestação de serviço	Donos do Serviço	Unidade	Tipo de serviço
1	Solicitar 2ª Via de Certificado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja)	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho/Istela	Gerência de Educação de Jovens e Adultos	Serviço de atendimento
2	Solicitar Aceleração de Estudos	Presencial	Fátima Garcia Santana Rossi	Superintendência de Educação Infantil e do Ensino Fundamental	Serviço Administrativo
3	Solicitar Adaptação de Estudos	Presencial	Osvany da Costa Gundim Cardoso	Superintendência do Ensino Médio	Serviço Administrativo
4	Solicitar Aproveitamento de Estudos	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho	Superintendência de Atenção Especializada	Serviço de atendimento
5	Solicitar Atendimento Educacional Domiciliar ou Hospitalar para Estudantes	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial	Serviço de atendimento
6	Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Deficiência Visual (cego, baixa visão ou visão monocular)	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial	Serviço de prestação continuada
7	Solicitar Atendimento Educacional para o Estudante com Altas Habilidades/Superdotação	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial	Serviço de atendimento
8	Solicitar Atendimento para o Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial	Serviço de prestação continuada
9	Solicitar Avanço de Estudos	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede	Serviço de atendimento
10	Solicitar Expedição e Registro de Certificados de Projetos da Educação de Jovens e Adultos	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho/Istela	Gerência de Educação de Jovens e Adultos	Serviço de atendimento
11	Solicitar Histórico Escolar	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede	Serviço de atendimento

12	Solicitar Reclassificação de Estudos	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede	Serviço de atendimento
13	Solicitar Documentos Escolares de Instituições de Ensino Extintas	Presencial	Vanessa de Almeida Carvalho	Diretoria de Política Educacional	Serviço de atendimento
14	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede	Serviço de atendimento
15	Renovar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede	Serviço de atendimento
16	Solicitar Transferência Escolar na Rede Estadual pelo Expresso	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede	Serviço de atendimento
17	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	Digitalizado	Lauriane de Lourenço	Núcleo do Ensino Médio	Facilitador
18	Solicitar Autenticidade e Veracidade de Documentos Escolares	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede	Serviço de atendimento
19	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede	Serviço de atendimento
20	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	Digitalizado	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede	Serviço de atendimento

Tabela 1 - Atualização dos serviços da Carta de Serviços da SEDUC.
 Fonte: Rede TransformaGOV Seduc, (2º semestre de 2025)

Essa etapa foi fundamental para a organização e qualificação dos serviços, contribuindo para maior clareza das informações

disponibilizadas ao usuário, bem como para o aprimoramento da transparência e da eficiência no atendimento.

Transformação dos serviços digitais: Jornada de Transformação da Matrícula

A Jornada de Transformação do serviço “Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação” (Figuras 3 e 4) surgiu como uma iniciativa estratégica da Secretaria de Estado da Educação, em parceria com a Secretaria de Estado da Administração (SEAD) do Governo de Goiás.

Esse serviço foi fundamental para o acesso à educação, sendo direcionado a estudantes que

ingressam na rede estadual, sejam eles iniciantes na vida escolar ou provenientes de outras redes de ensino e estados. Amparado pela Lei Estadual 22.792/2023, o projeto visou modernizar e simplificar o processo de solicitação de vagas, utilizando metodologias de design focado no usuário para converter desafios complexos em soluções eficientes e acessíveis.

Reuniões da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos



SEAD
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

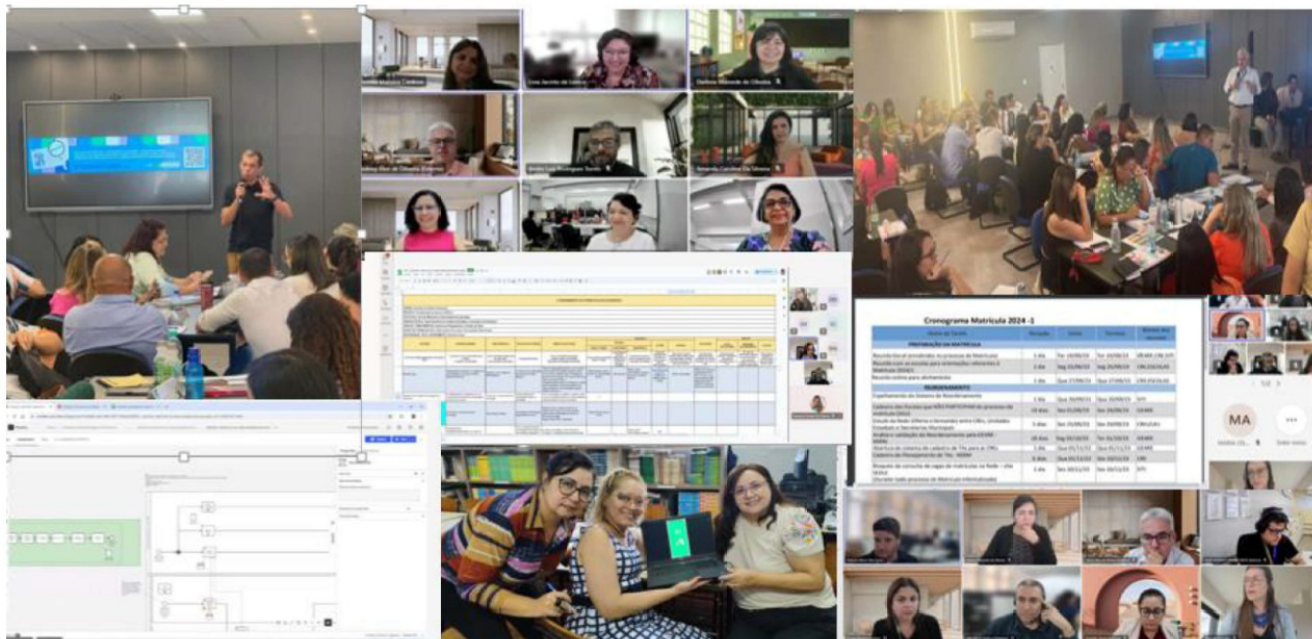


Figura 3 - Transformação do Serviço "Solicitar Matrícula na Rede Estadual"
Fonte: SEAD/SEDUC, 1º semestre de 2025.

Transformando os desafios em soluções - O que foi feito?

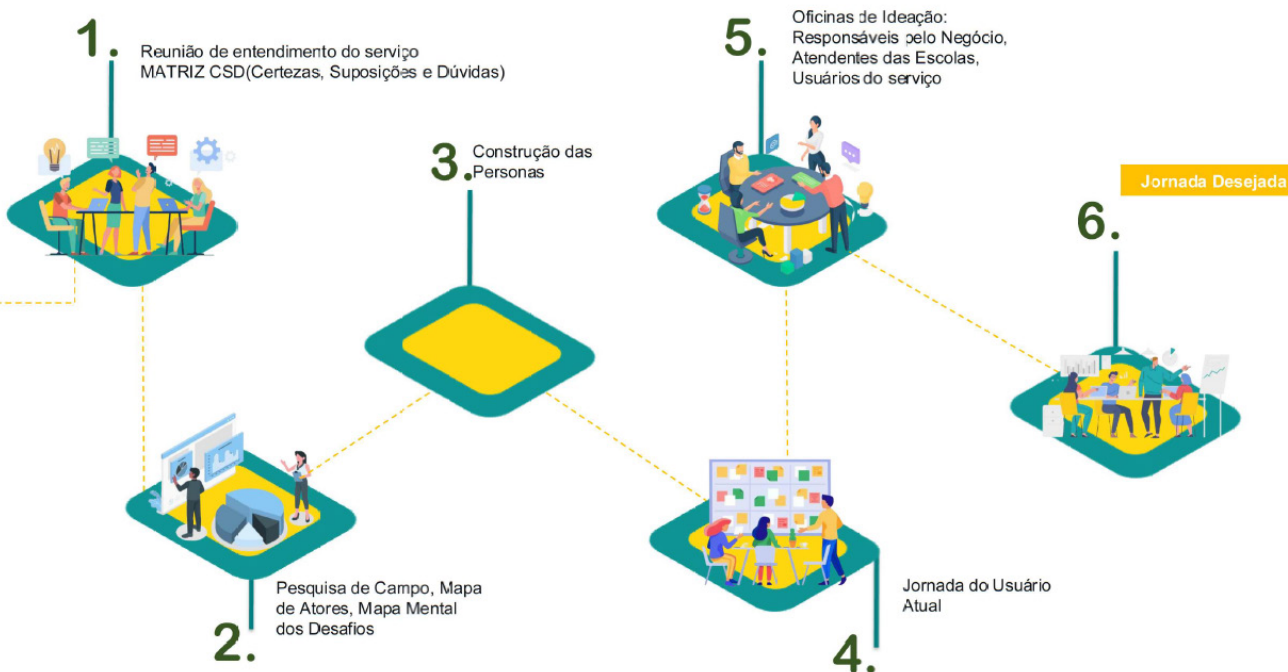


Figura 4 - Desafios: Transformação do Serviço de Solicitar Matrícula.
Fonte: SEAD, 1º semestre de 2025.

A conclusão desta etapa da jornada reflete um esforço colaborativo robusto, envolvendo 38 pessoas, entre especialistas do time da Secretaria de Estado da Educação e da Secretaria de Estado da Administração e profissionais da área de negócio, em um ciclo de reuniões e diversas oficinas de ideação. Através do mapeamento da jornada atual e da construção de personas, foi possível identificar pontos de melhoria

e desenhar uma “Jornada Desejada” que priorizou a agilidade e a clareza para o cidadão.

O resultado consolidou a entrega de novos artefatos de transformação e um modelo de serviço otimizado, reafirmando o compromisso do Estado de Goiás em oferecer serviços públicos que realmente funcionem para a população, conforme mostra a Figura 5.

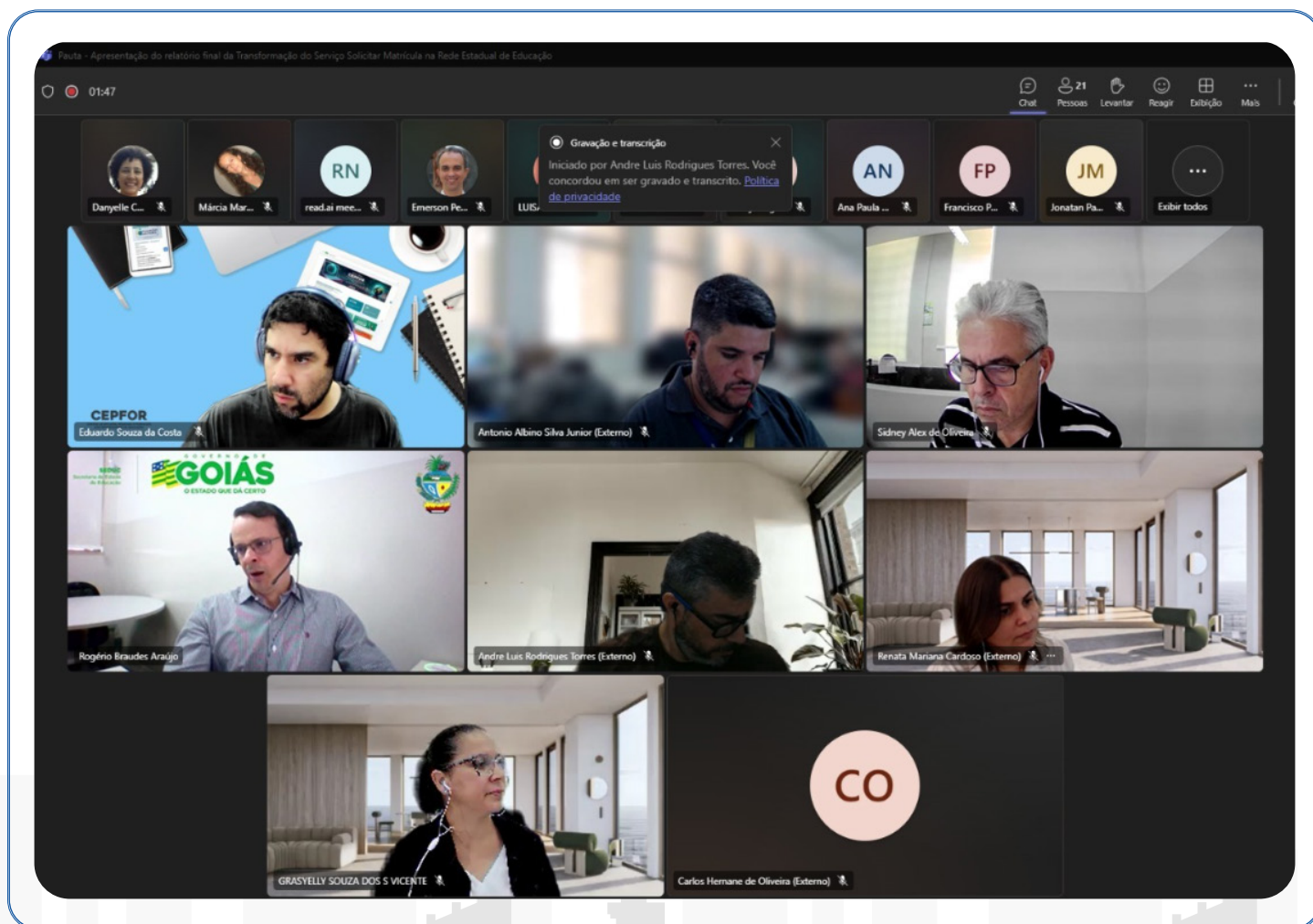


Figura 5 - Reunião de entrega do serviço de transformação da matrícula.

Fonte: Seduc, maio de 2025.

Monitoramento dos Serviços da Seduc

Os resultados obtidos com o monitoramento dos serviços da SEDUC disponíveis no BI do Expresso ao longo de 2025 permitiu identificar tanto os avanços conquistados quanto os desafios que ainda precisam ser enfrentados para garantir uma experiência mais eficiente e satisfatória para os usuários. A seguir, são apresentados os principais achados organizados em pontos positivos, desafios e sugestões de melhoria.

A Tabela 2, inclui 20 serviços distintos, todos relacionados ao atendimento educacional e administrativo oferecido pela SEDUC, com ênfase em processos presenciais, digitais e parcialmente digitais. Observa-se que a maior parte dos serviços são presenciais e a tendência é transformá-los em digitais, a fim de modernizar a gestão educacional.

Nº	Nome do serviço	Tipo de serviço	Representante do Serviço	Unidade
1	Solicitar 2ª Via de Certificado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja)	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho/Istela	Gerência de Educação de Jovens e Adultos
2	Solicitar Aceleração de Estudos	Presencial	Fátima Garcia Santana Rossi	Superintendência de Educação Infantil e do Ensino Fundamental
3	Solicitar Adaptação de Estudos	Presencial	Osvany da Costa Gundim Cardoso	Superintendência do Ensino Médio
4	Solicitar Aproveitamento de Estudos	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho	Superintendência de Atenção Especializada
5	Solicitar Atendimento Educacional Domiciliar ou Hospitalar para Estudantes	Presencial	Weberson de Oliveira Moraes	Gerência de Educação Especial
6	Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Deficiência Visual (cego, baixa visão ou visão monocular)	Presencial	Weberson de Oliveira Moraes	Gerência de Educação Especial
7	Solicitar Atendimento Educacional para o Estudante com Altas Habilidades/Superdotação	Presencial	Weberson de Oliveira Moraes	Gerência de Educação Especial
8	Solicitar Atendimento para o Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva	Presencial	Weberson de Oliveira Moraes	Gerência de Educação Especial
9	Solicitar Avanço de Estudos	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede
10	Solicitar Expedição e Registro de Certificados de Projetos da Educação de Jovens e Adultos	Presencial	Rupert Nickerson Sobrinho/Istela	Gerência de Educação de Jovens e Adultos
11	Solicitar Histórico Escolar	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede
12	Solicitar Reclassificação de Estudos	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede
13	Solicitar Documentos Escolares de Instituições de Ensino Extintas	Presencial	Vanessa de Almeida Carvalho	Diretoria de Política Educacional

14	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede
15	Renovar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede
16	Solicitar Transferência Escolar	Digitalizado	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede
17	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	Digitalizado	Lauriane de Lourenço	Diretoria Pedagógica
18	Solicitar Autenticidade e Veracidade de Documentos Escolares	Presencial	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede
19	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	Digitalizado	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede
20	Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio	Digitalizado	Oswaldo Jefferson da Silva	Gerência de Regulação de Rede

Tabela 2 – Nome dos serviços da SEDUC relacionados com os responsáveis e unidades administrativas.
 Fonte: Rede TransformaGOV, SEDUC 2025.

Cada serviço é vinculado a responsáveis específicos que são os gestores das áreas específicas. Esses gestores têm a missão de assegurar que o serviço seja prestado de maneira eficiente e conforme as necessidades de atendimento da comunidade educacional. Portanto, a organização dos serviços da SEDUC, facilitando a compreensão dos processos administrativos e sua relação com as unidades executoras.

Assim, a Seduc trabalhou em direção à modernização e digitalização dos serviços prestados à comunidade. Isso levou à melhoria significativa na eficiência dos processos e na experiência dos usuários, promovendo uma educação mais in-

clusiva, acessível e bem gerida. Portanto, a distribuição de responsabilidades entre as diversas unidades também mostrou uma estrutura organizacional bem definida e especializada, o que é essencial para o bom funcionamento dos serviços educacionais.

A partir dos registros da quantidade de acessos na Plataforma Expresso, BI Expresso, foi extraída a Figura 6, que mostra os gráficos dos serviços mais acessados e os menos acessados do Estado de Goiás. O total de acessos registrados para os serviços do Estado foi de 25.067.031, no ano de 2025. Esse número reflete a soma de acessos dos órgãos do Estado de Goiás.

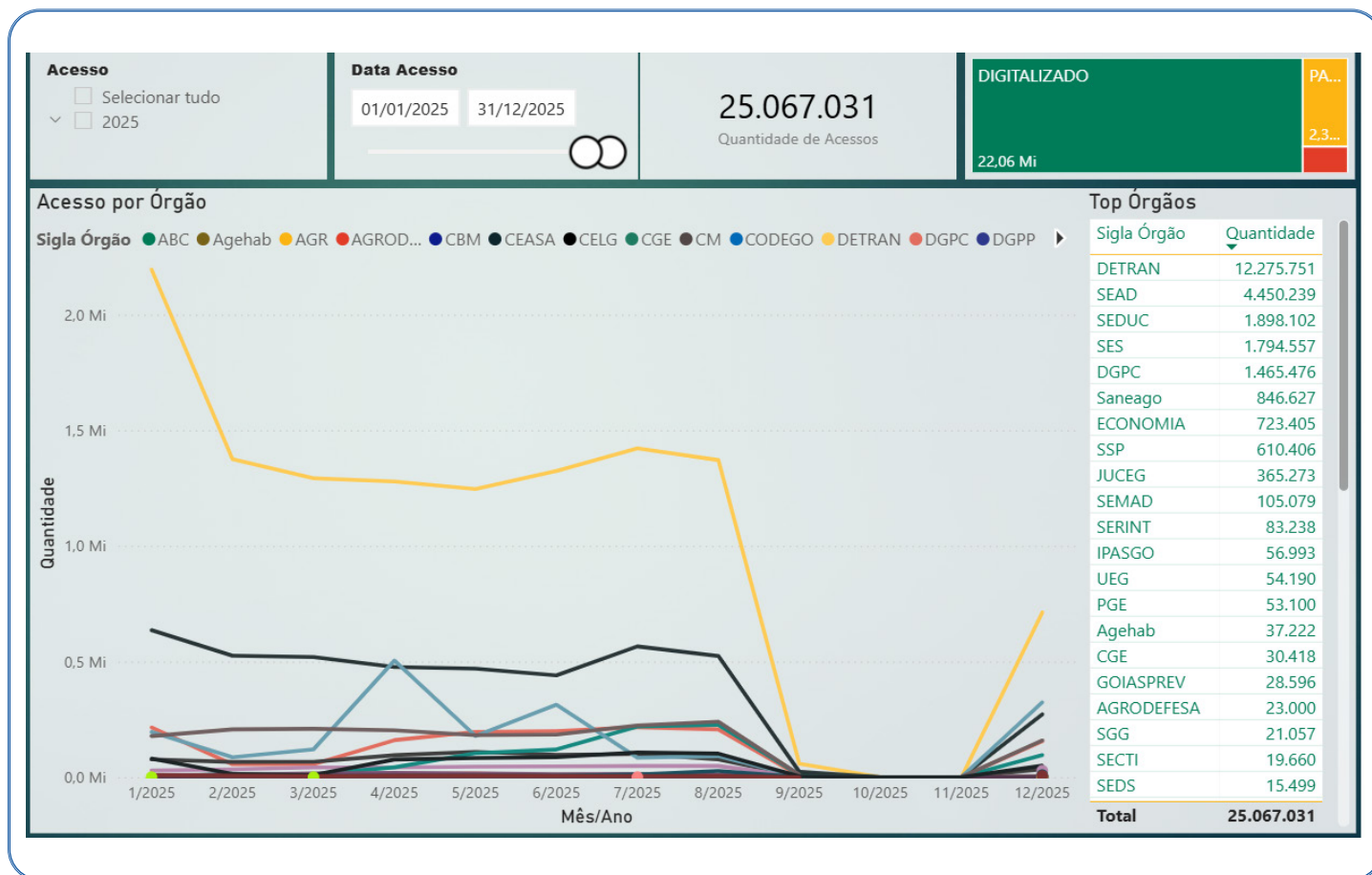


Figura 6 – Número de acesso por Órgão dos serviços do Estado de Goiás.

Fonte: BI Expresso, Portal de Serviços Goiás. Disponível em: <https://bigdataestadual.sistemas.go.gov.br/Principal/InicioIntranet>. Acesso em: 05 de fev. 2025.

Desse modo, os serviços estaduais revelaram uma forte concentração de acessos nos principais órgãos, como o DETRAN, SEAD e SEDUC, enquanto uma quantidade considerável de órgãos apresentou baixa

demanda. Nessa perspectiva, o total de acessos aos 20 serviços monitorados durante 2025 da SEDUC foi de 1.898.102, com uma variação significativa entre os serviços e os meses, conforme mostra a Tabela 3.

Nº	Nome do serviço	Tipo de serviço	Acessos em 2025
1	Solicitar 2ª Via de Certificado do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja)	Presencial	35.018
2	Solicitar Aceleração de Estudos	Presencial	834
3	Solicitar Adaptação de Estudos	Presencial	358
4	Solicitar Aproveitamento de Estudos	Presencial	2.020
5	Solicitar Atendimento Educacional Domiciliar ou Hospitalar para Estudantes	Presencial	348

6	Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Deficiência Visual (cego, baixa visão ou visão monocular)	Presencial	212
7	Solicitar Atendimento Educacional para o Estudante com Altas Habilidades/ Superdotação	Presencial	202
8	Solicitar Atendimento para o Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva	Presencial	122
9	Solicitar Avanço de Estudos	Presencial	893
10	Solicitar Expedição e Registro de Certificados de Projetos da Educação de Jovens e Adultos	Presencial	1.037
11	Solicitar Histórico Escolar	Presencial	67.623
12	Solicitar Reclassificação de Estudos	Presencial	499
13	Solicitar Documentos Escolares de Instituições de Ensino Extintas	Presencial	17.714
14	Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Parcialmente Digital	94.688
15	Renovar Matrícula na Rede Estadual de Educação	Digitalizado	5.377
16	Solicitar Transferência Escolar	Digitalizado	3.655
17	Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	Digitalizado	201.910
18	Solicitar Autenticidade e Veracidade de Documentos Escolares	Parcialmente Digital	1.499
19	Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	Digitalizado	1.405.446
20	Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	Digitalizado	58.647
	Total		1.898.102

Tabela 3 – Acessos dos serviços da SEDUC na Plataforma Expresso – Ano 2025.
 Fonte: Monitoramento – Rede TransformaGOV Seduc, GEP, dezembro de 2025.

A Figura 7 evidencia variações significativas no volume de acessos aos serviços da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC) ao longo do ano de 2025, refletindo a sazonalidade característica das demandas educacionais. Observa-se que os maiores volumes de acessos se concentram nos meses do pri-

meiro semestre, com destaque para abril, que apresentou o pico anual, totalizando 503.810 acessos. Esse comportamento está associado, principalmente, a períodos estratégicos do calendário escolar, como matrícula, renovação de matrícula, acesso a boletins e regularização de documentos escolares.

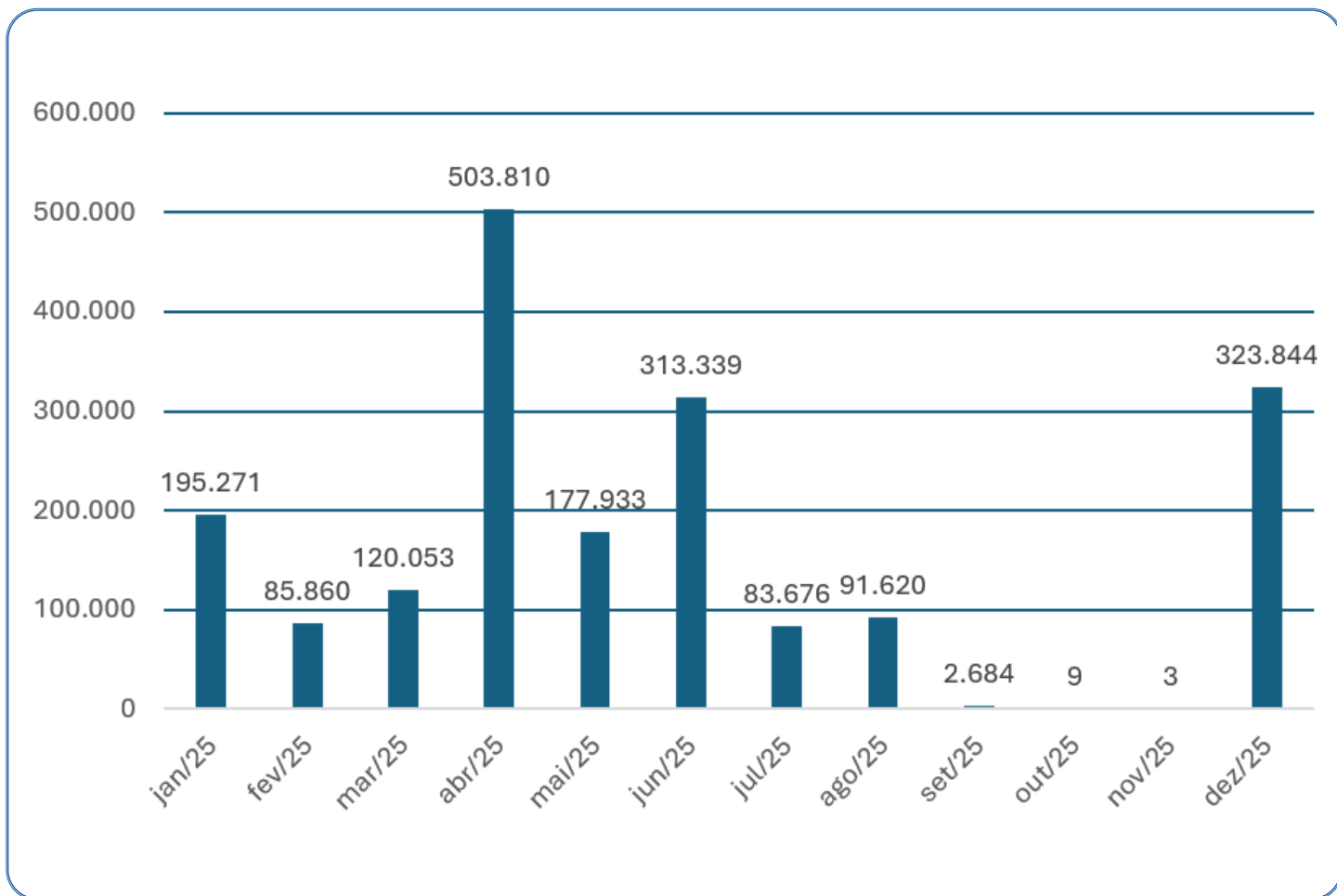


Figura 7 - Acessos mensais dos serviços da Seduc no Expresso de Jan-dez/2025.
 Fonte: Monitoramento - Rede TransformaGOV Seduc, GEP, dezembro de 2025.

A partir de julho, observa-se na Figura 8 a redução progressiva da demanda, com volumes bastante baixos entre setembro e novembro, o que pode ser associado à estabilização das atividades escolares no segundo semestre.

Esse comportamento reforça a existência de sazonalidade na utilização dos serviços educacionais e a necessidade de planejamento institucional para garantir a eficiência e a estabilidade dos sistemas nos períodos de maior procura

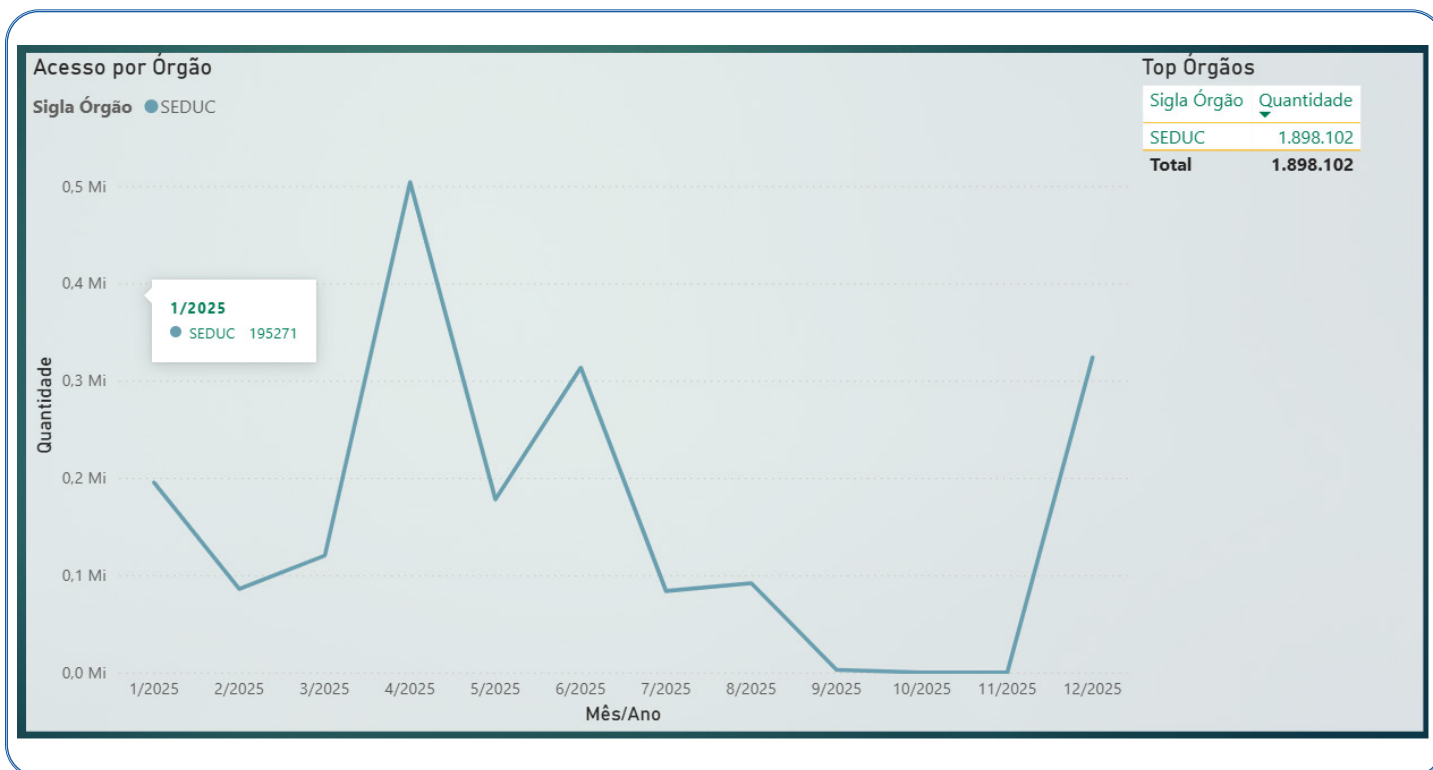


Figura 8 - Quantidade de acessos mensais dos serviços por Órgão – Seduc.

Fonte: BI Expresso, Portal de Serviços Goiás. Disponível em: <https://bigdataestadual.sistemas.go.gov.br/Principal/IniciIntranet> Acesso em: 03 de fev. 2025.

O serviço que teve a maior quantidade de acessos foi o “Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação”, com 1.405.446 acessos. Este é um serviço essencial e amplamente utilizado por alunos e responsáveis, explicando a grande quantidade de acessos, especialmente em períodos de avaliação escolar.

No tocante, a Figura 7 apresentou o número de acessos aos diferentes serviços oferecidos pela Seduc ao longo de 2025, avaliados mensalmente.

Nesse sentido, visualiza-se que o serviço com menor número de acessos foi o “Solicitar Atendimento Educacional para o Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva”, com apenas 122 acessos no total.

Nesse contexto, a Figura 9 consiste nos dados do BI Expresso dos termos mais acessados na Plataforma do Expresso em 2025. Assim, os termos mais buscados refletem a alta demanda por serviços educacionais essenciais.

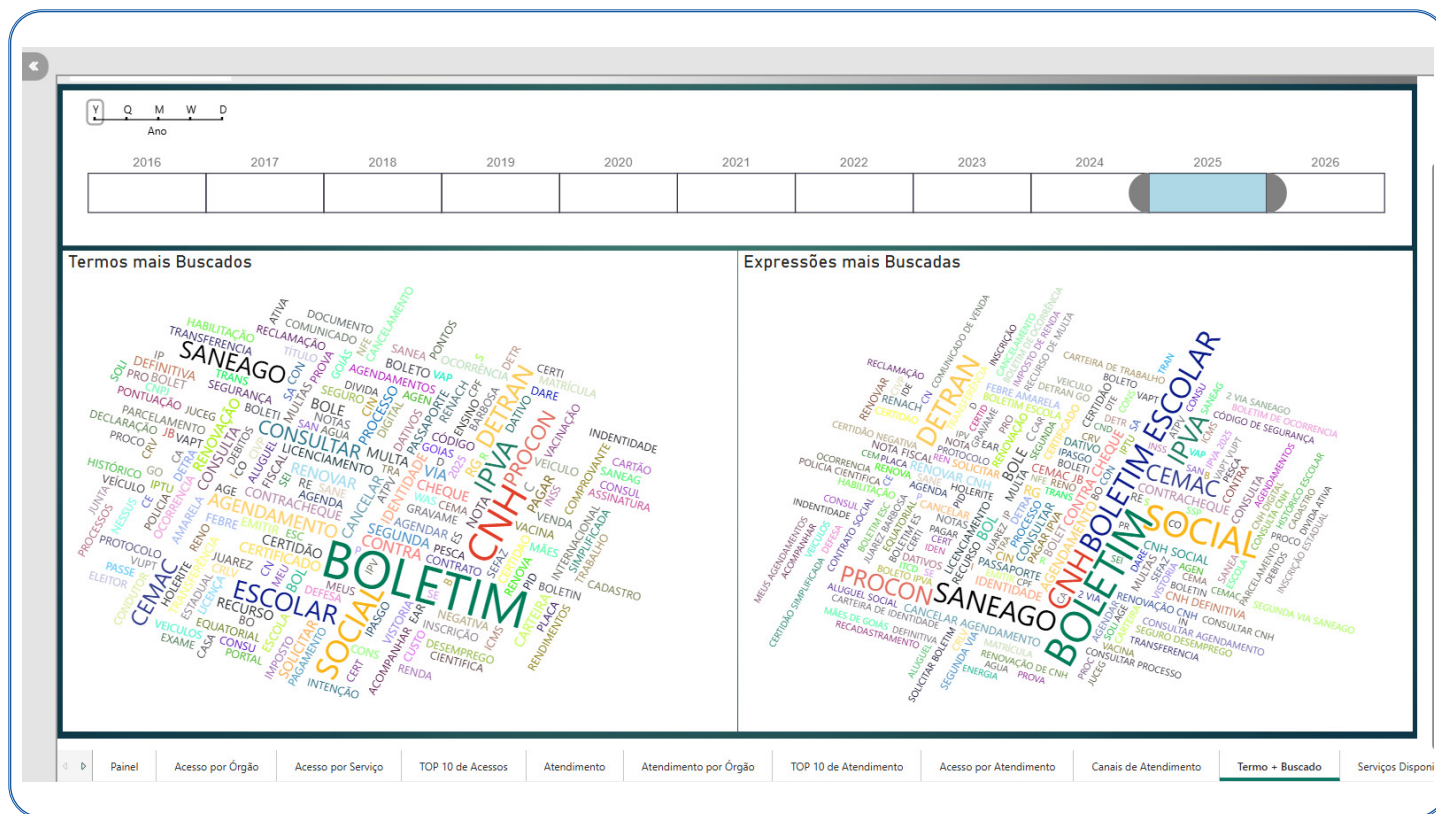


Figura 9 – Termos mais buscados na Plataforma Expresso em 2025.
Disponível em: <https://bigdataestadual.sistemas.go.gov.br/Principal/InicioIntranet>. Acesso em: 06 de fev. 2026.

Assim, o relatório de acessos do BI Expresso revela que as palavras mais buscadas pelos usuários na Plataforma são o “Boletim” e “Boletim Escolar” referentes aos serviços educacionais fundamen-

tais. Assim, a busca pelo serviço de “Solicitar Boletim Escolar na Rede Estadual” reflete a necessidade de alunos e responsáveis utilizarem o serviço de forma digital.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CARTA

As avaliações dos serviços digitais da Seduc foram realizadas no período de agosto a novembro de 2026, ofertados por meio dos canais Web e Aplicativo (APP) da Plataforma Expresso, abrangendo demandas como boletim escolar, matrícula, transferência, renovação de matrícula, certificação de con-

clusão do ensino médio, acesso a conteúdo educacionais e verificação de autenticidade documental.

As avaliações consideraram os dados quantitativos de execução e uso dos serviços, bem como elementos que permitem analisar a efetividade dos canais digitais disponibilizados.

A Figura 10 consiste na distribuição de percentual desses serviços digitais avaliados pelos usuários. A análise evidenciou que todos os serviços apresentaram predominância expressiva

pela Web, com percentuais superiores a 90% em praticamente todos eles, enquanto o APP teve a participação reduzida em praticamente todos os serviços analisados.

Serviço	APP Executado	Web Executado	Total execuções	% APP	% Web
Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação	18.666	210.590	229.256	8,14%	91,86%
Acessar Conteúdos e Atividades On-line - Portal NetEscola	1.378	59.585	60.963	2,26%	97,74%
Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação	31	19.244	19.275	0,16%	99,84%
Solicitar Certificado de Conclusão do Ensino Médio	158	15.992	16.150	0,98%	99,02%
Solicitar Transferência Escolar na Rede Estadual	10	647	657	1,52%	98,48%
Renovar Matrícula na Rede Estadual de Educação	11	629	640	1,72%	98,28%
Acessar Portal do Estudante	0	1	1	0,00%	100,0%
Solicitar Autenticidade e Veracidade de Documentos Escolares	0	1	1	0,00%	100,0%
Total	20.254	306.690	326.944		

Figura 10 - Termos mais buscados na Plataforma Expresso em 2025.
 Fonte: Big Data Estadual - BI Expresso (TransformaGov Seduc, dezembro 2025).

Esse cenário indica que, embora a oferta multi-canal esteja implementada, há desequilíbrio na utilização, possivelmente associado a fatores como estabilidade, usabilidade e confiança percebida pelos usuários.

A Figura 11 expressa a quantidade de atendimento mensais da Seduc realizada pelos usuários em 2025. O total foi de 1.633.986, sendo que pela App foi de 277.301 (vermelho) e pela Web 1.356.685 (verde).

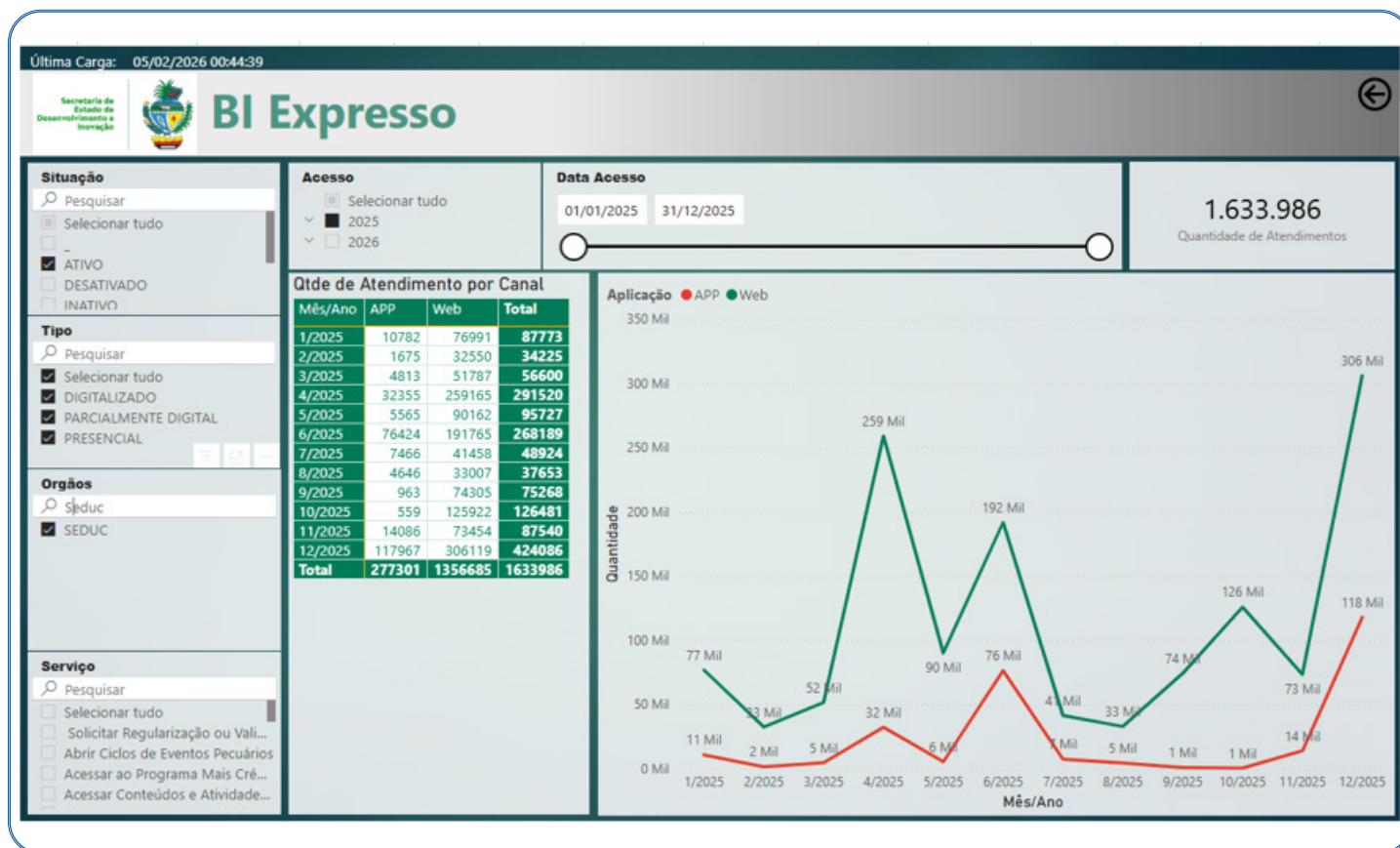


Figura 11 - quantidade de Atendimento por canal App e Web.
Disponível em: <https://bigdataestadual.sistemas.go.gov.br/Principal/InicioIntranet>. Acesso em: 5 de fev. 2026.

Considerando os dados de execução e de avaliação realizados pelos usuários, a análise da avaliação foi estruturada a partir da contextualização de cada serviço, seguida do tratamento quantitativo dos dados, contemplando o número de acessos por canal, as avaliações registradas e os resultados analisados de cada serviço. Assim, para cada tratamento foram apresentados os serviços avaliados pelos usuários com relação aos níveis de satisfação (0-4 Ruim; 5 - 6 Regular e 7 - 10 Bom/Muito Bom/Ótimo) e os pontos críticos que demandaram aprimoramento.

Ressalta-se que os registros realizados pelos usuários evidenciaram recorrências relacionadas a instabilidades sistêmicas, dificuldades de acesso, falhas de continuidade dos serviços, ausência de informações claras e limitações de usabilidade, especialmente nos serviços de maior demanda.

As manifestações registradas pelos usuários reforçaram a necessidade de integração entre os dados estatísticos e a percepção na avaliação da qualidade dos serviços digitais.

CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor da Seduc representa uma visão de alto nível dos macroprocessos de uma organização, evidenciando como os processos se organizam, se conectam e contribuem para a geração de valor, bem como a articulação entre as atividades

internas, os processos de apoio e os processos finalísticos. Destaca-se a Cadeia de Valor da Seduc é integrada à Cadeia de Valor do Estado de Goiás (CVI), que contempla os processos de trabalho da administração pública direta, autárquica e fundacional.

Atualização da Cadeia de Valor

A Cadeia de Valor (CV) da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC) refere-se ao conjunto de atividades e processos essenciais para criação e entrega de produtos e serviços educacionais voltados tanto aos alunos quanto à sociedade. Esse alinhamento visa atender às demandas dos estudantes, da sociedade. Assim, o objetivo da CV da SEDUC é otimizar os recursos disponíveis, aprimorar a qualidade do ensino e promover a qualificação dos profissionais educação.

- Processos de trabalho: conjunto de atividades realizadas que atendam ao usuário interno e externo;
- Processos finalísticos: entrega de valor aos usuários. No âmbito da SEDUC, esses processos constituem as atividades-fim, finalístico, da instituição. Mas eles são apoiados pelos processos gerenciais e os processos de suporte, essenciais para garantir o funcionamento eficaz e eficiente da organização.

Estrutura da Cadeia de Valor da SEDUC:

- Macroprocesso: conjunto de processos que se relacionam para entregar valor público;
- Processos: conjunto de processos de trabalho que visa a entrega de produtos ou serviços;

Nesse sentido, para atualização da Cadeia de Valor, esta Secretaria realizou duas oficinas em parceria com a Secretaria de Estado da Administração (SEAD). A primeira ocorreu em 30 de setembro de 2024 (Figura 12), com foco na contextualização dos trabalhos pela unidade central. A segunda foi realizada em 20 de março de 2025 (Figura 13).



Figura 12 - Oficina nº 01 de atualização da Cadeia de Valor da SEDUC.
Fonte: TransformaGOV Seduc, GEP , setembro de 2024.

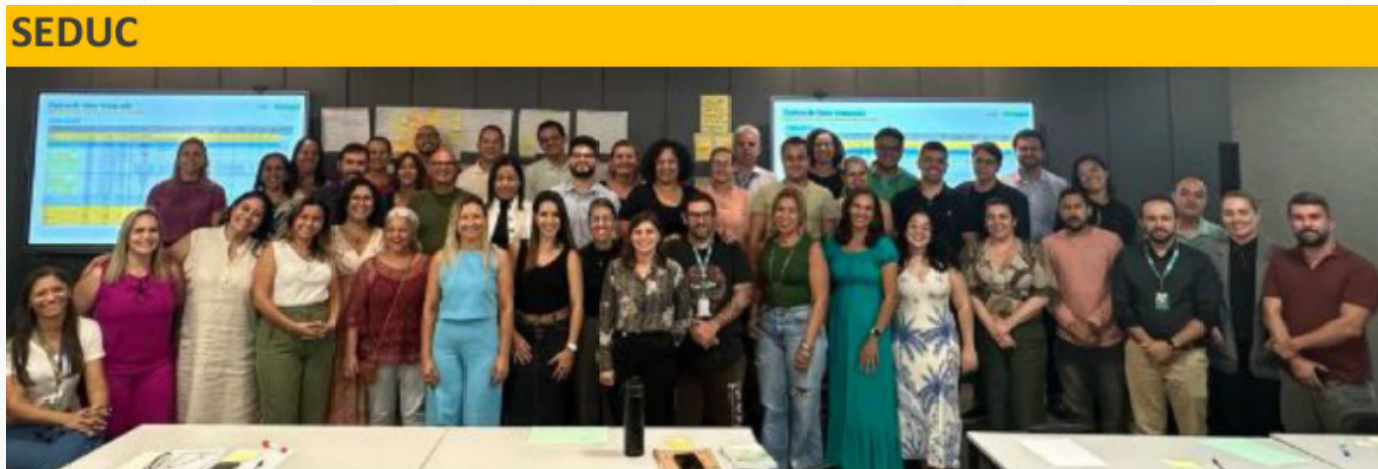


Figura 13 - Oficina nº 02 de atualização da Cadeia de Valor da SEDUC.
Fonte: TransformaGOV Seduc, GEP, maio de 2025.

As oficinas contribuíram para a atualização da Cadeia de Valor da Seduc, que foi encaminhada ao Escritório de Processos da Secretaria de Estado da Administração para validação. Os processos e processos de trabalho foram definidos pela equipe de gerentes e colaboradores da Seduc.

Em 5 de agosto de 2025, foi concluído o processo de validação da Cadeia de Valor desta Secretaria, conduzido pela Secretaria de Estado da Administração (SEAD). Após a validação, a Cadeia de Valor foi integrada à Cadeia de Valor Integrada do Estado de Goiás.

A Cadeia de Valor da Seduc consta com:

01 - Macroprocesso:

- Gestão da educação básica

11 - Processos da Cadeia de Valor da SEDUC:

- Planejar a gestão da educação básica

- Ofertar educação básica
- Desenvolver profissionais da Educação Básica
- Produzir material da Educação Básica
- Administrar alunos da Educação Básica
- Administrar alimentação da Educação Básica
- Administrar transporte escolar da Educação Básica
- Administrar infraestrutura da Educação Básica
- Gerenciar a Segurança Escolar da Educação Básica
- Coordenar o relacionamento com os municípios da Educação Básica
- Monitorar a Gestão da Educação Básica

88 - Processos de Trabalho – Estão apresentados na Cadeia de Valor:

Link para acessar a cadeia de valor integrada [aqui](#).

Modelagem de Processo da Aposentadoria

A modelagem do processo de aposentadoria que está sendo realizada na Seduc iniciou-se em novembro de 2025 e tem como objetivo documentar o conhecimento sobre como o trabalho é realizado; compreender claramente o trabalho; padronizar a execução das atividades; evitar retrabalho; identificar oportunidades de melhoria; melhorar a experiência de quem executa e quem recebe o serviço; a tomada de decisões; melhorar a comunicação e colaboração nos processos de trabalho.

Nesse sentido, foi realizado e validado a modelagem do fluxo atual do processo (AS IS) (Figura 14). Os próximos passos serão a elaboração do Levantamento de Atributos das Atividades (LAA); a análise de soluções; o redesenho da modelagem proposto (TO BE); a validação das regras de negócio; o levantamento dos indicadores de desempenho e a implantação do novo processo.

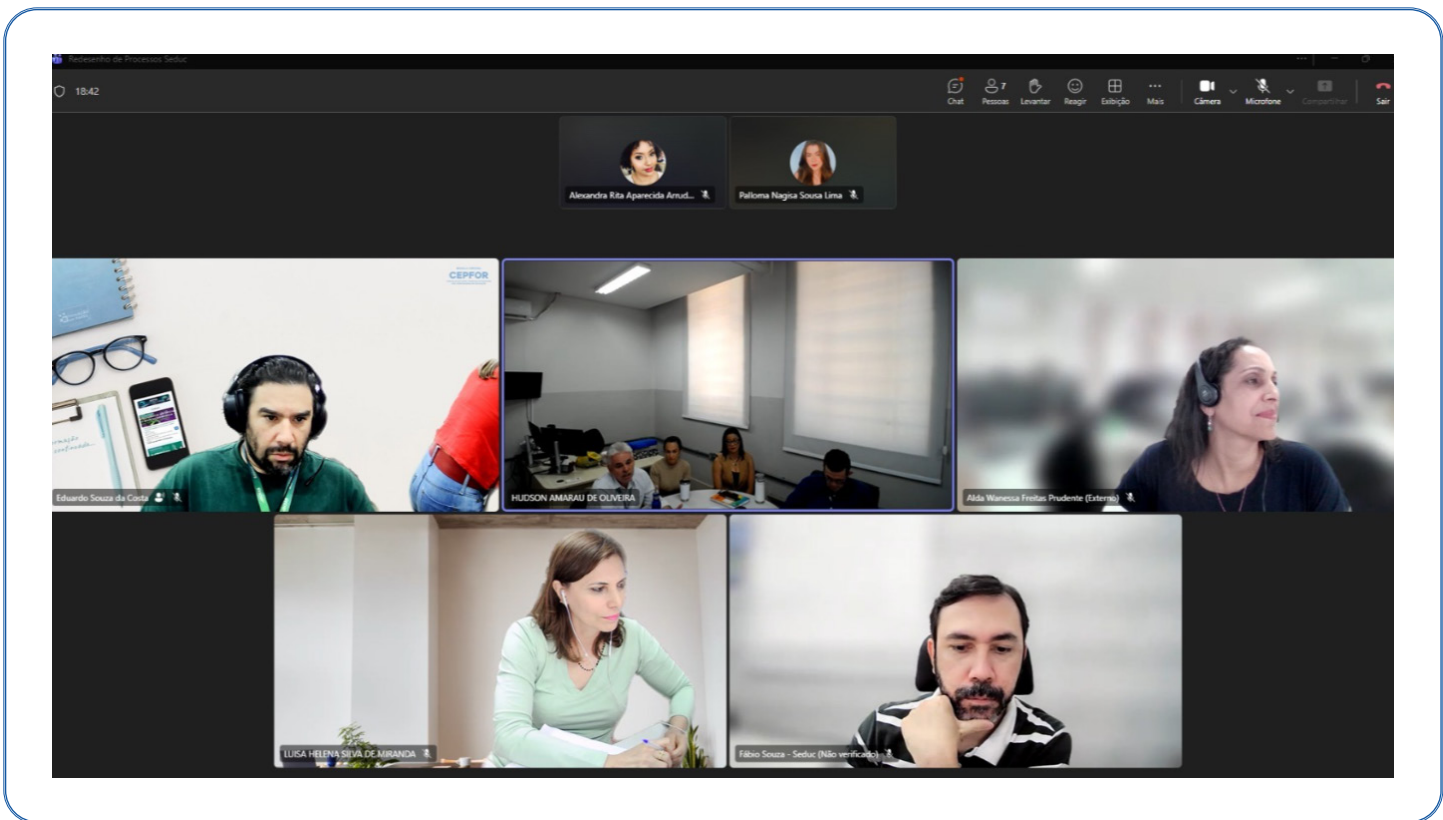


Figura 14 - 1ª reunião de Modelagem do Processo da Aposentadoria.
 Fonte: TransformaGOV SEDUC, GEP, GEVAN, SDGP e SEAD (19 de novembro, 2025).

QUALIFICAÇÃO

Treinamentos de Gestão de Processos

Foram realizados pelo Escritório de Gestão de Processos da SEAD dois treinamentos no ano de 2025, destinados aos pontos focais das unidades setoriais, nas datas 14 de agosto e 14 de outubro de 2025. O primeiro treinamento contemplou uma abordagem teórica introdutória sobre a temática de Gestão de Processos (Figura 15). O segundo treinamento teve como tema as ações das setoriais integrantes da Rede TransformaGOV.

Com relação às ações das setoriais foram apresentadas as iniciativas dos órgãos da SEAD, da Secretaria da Economia, da Secretaria de Estado da Saúde (SES) e da Secretaria de Tecnologia e Informação (SECTI), com destaque para a otimização dos processos, o fornecimento de insumos para desenvolvimento de sistemas, o fornecimento da maturidade das áreas quanto às suas competências, a redução de retrabalho e o aumento da transparência.

Treinamento de Modelagem de Processos



Figura 15 - 2º Treinamento de Modelagem de Processos realizado pela SEAD.
Fonte: Escola de Governo, Escritório de Gestão de Processos, outubro de 2025.

Curso de Gerenciamento de Processos

Nesse contexto, o Escritório de Gestão de Processos da SEAD e a Escola de Governo promoveram o curso de Gerenciamento de Processos, na modalidade híbrida, realizado na Escola de Governo de Goiás, no período de 12 a 27 de novembro de 2025, com carga horária total de 20 horas. O ponto focal da SEDUC participou da capacitação (Figura 16). O curso foi ministrado por Denise Taquary.



Figura 16 - Curso de Gerenciamento de Processos, novembro de 2025. Fonte: Escola de Governo, Escritório de Gestão de Processos (junho, 2025).

Curso Transformação Pública – Conectando Governo e Pessoas

O Curso de Transformação Pública – Conectando Governo e Pessoas foi promovido pela Diretoria Executiva da Escola de Governo, no período de 09 a 11 de abril e 04 a 06 de junho de 2025, das 8h às 12h, contemplando a carga horária de 12 horas. A Figura 17 e 18 evidenciam a participação de integrantes da Rede TransformaGOV Seduc.



Figura 17 - Curso Transformação Pública - Conectando Governo e Pessoas. Fonte: Seduc, (abril, 2025).



Figura 18 - Curso Transformação Pública - Conectando Governo e Pessoas. Fonte: Escola de Governo, (junho, 2025).

Curso Carta de Serviços: Planejamento, Entrega e Gestão de Serviços Públicos centrados no cidadão

O Curso de Carta de Serviços: Planejamento, Entrega e Gestão de Serviços Públicos centrados no cidadão foi promovido pela Diretoria Executiva da Escola de Governo, no período de 24 a 28 de março de 2025, das 8h às 17h, contemplando a carga horária de 20 horas. A Figura 19 evidencia a participação de integrante da Rede TransformaGOV Seduc.



Figura 19 - Curso Carta de Serviços: Planejamento, Entrega e Gestão de Serviços Públicos centrados no cidadão. Fonte: Seduc, (março, 2025).

Oficina: compreender pessoas para inovar

A Oficina: compreender pessoas para inovar, foi promovido pela Diretoria Executiva da Escola de Governo, no dia 27 de maio de 2025 das 8h às 17h30, contemplando a carga horária de 12 horas. A Figura 20 evidencia a participação de integrante da Rede TransformaGOV Seduc.



Figura 20 - Oficina: compreender pessoas para inovar. Fonte: Seduc, (maio, 2025).

Curso Gestão da Mudança: Como Impulsionar a Inovação e a Transformação Pública

O Curso Gestão da Mudança: Como Impulsionar a Inovação e a Transformação Pública, foi promovido pela Diretoria Executiva da Escola de Governo, no período de 09 a 10 de setembro de 2025 das 8h às 12h, contemplando a carga horária de 12 horas. A Figura 21 evidencia a participação de integrante da Rede TransformaGOV Seduc.

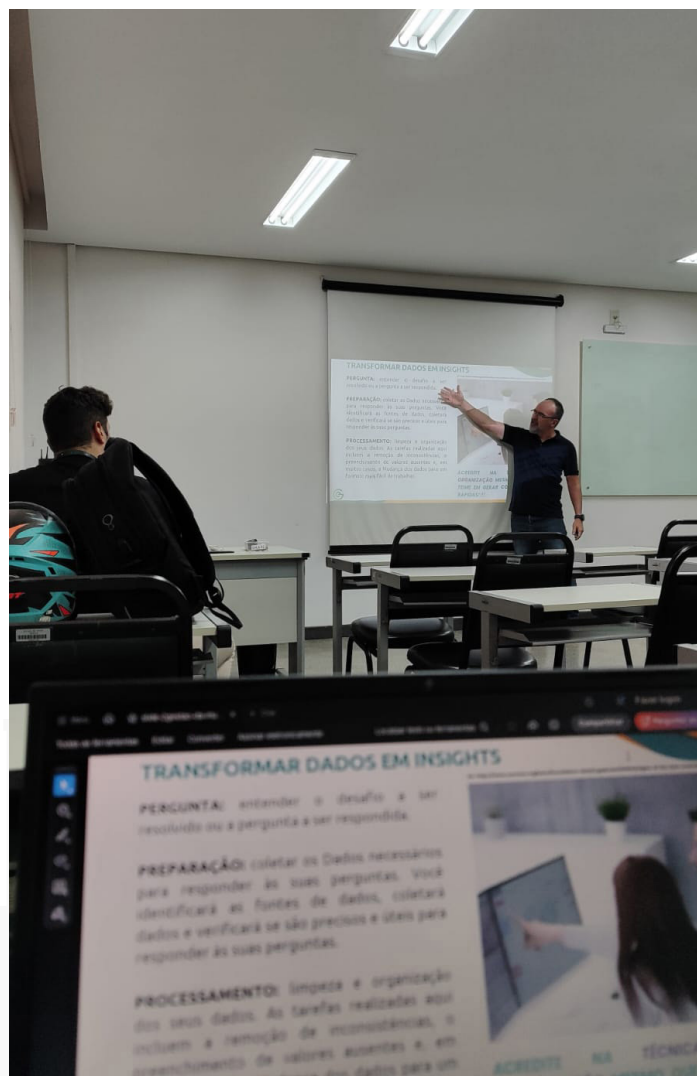


Figura 21 - Curso Gestão da Mudança: Como Impulsionar a Inovação e a Transformação Pública Fonte: Seduc, (setembro, 2025).

Oficina de Cocriação de Soluções da Rede TransformaGOV

A Oficina de Cocriação de Soluções da Rede TransformaGOV foi realizada no dia 07 de outubro de 2025, no período das 09h às 12h, no mini auditório do Hub

Goias, em Goiânia Goias. O objetivo da Oficina foi fortalecer integração e o sentimento de pertencimento entre os pontos focais de diferentes órgãos.

Coordenação da Rede SIGES da SEDUC

A Rede TransformaGOV Seduc organizou o encontro das Redes do Sistema Estruturador das Redes de Gestão – SIGES, no âmbito da SEDUC: gestão de pessoas; projetos de governo; compras e contratos; patrimônio; planejamento, orçamento e finanças.

O SIGES é constituído por unidades centrais, setoriais e correlatas, presentes nos órgãos e nas entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual (Decreto nº 10.438, de 11 de abril de 2024).




Figura 22 - Card de divulgação da Reunião Técnica com os membros das Redes SIGES da Seduc. Fonte: Seduc, junho de 2025.



Figura 23 - Reunião Técnica com os membros das Redes SIGES da Seduc. Fonte: Seduc, junho de 2025.

Em 02 de junho de 2025, foi realizada, na Secretaria de Estado da Educação (SEDUC), a reunião técnica das Redes SIGES, sob a coordenação da Rede TransformaGOV Seduc, conforme mostra a Figura 17. O foco principal do encontro foi a inovação na prestação dos serviços educacionais nas áreas de atuação, com ênfase no aumento da eficiência, na otimização da utilização dos recursos disponíveis, na melhoria do desempenho institucional e no aperfeiçoamento do atendimento ao usuário.

Atualização dos Planos de Trabalho dos membros da Rede TransformaGOV Seduc

No ano de 2025 foi realizada a avaliação dos Planos de Trabalho dos membros da Rede TransformaGOV Seduc. Nesse sentido, foram feitas várias reuniões para a atualização dos Planos de Trabalho.

Da mesma forma, foram identificadas evidências que demonstraram alinhamento entre as ações executadas e o plano de trabalho pactuado, destacando-se, entre elas: a participação ativa na implantação da Rede TransformaGOV na SEDUC, com envolvimento nas reuniões estraté-

gicas, elaboração do plano de ação, modelagem de serviços educacionais e articulação institucional para apresentação de resultados à alta gestão. Também foram identificadas contribuições significativas no monitoramento e na análise de dados da plataforma Expresso, voltadas à melhoria da experiência do usuário e à modernização da prestação dos serviços educacionais. Tais elementos atestam a conformidade das entregas realizadas com os objetivos definidos no escopo da Rede TransformaGOV (Figuras 18 e 19).

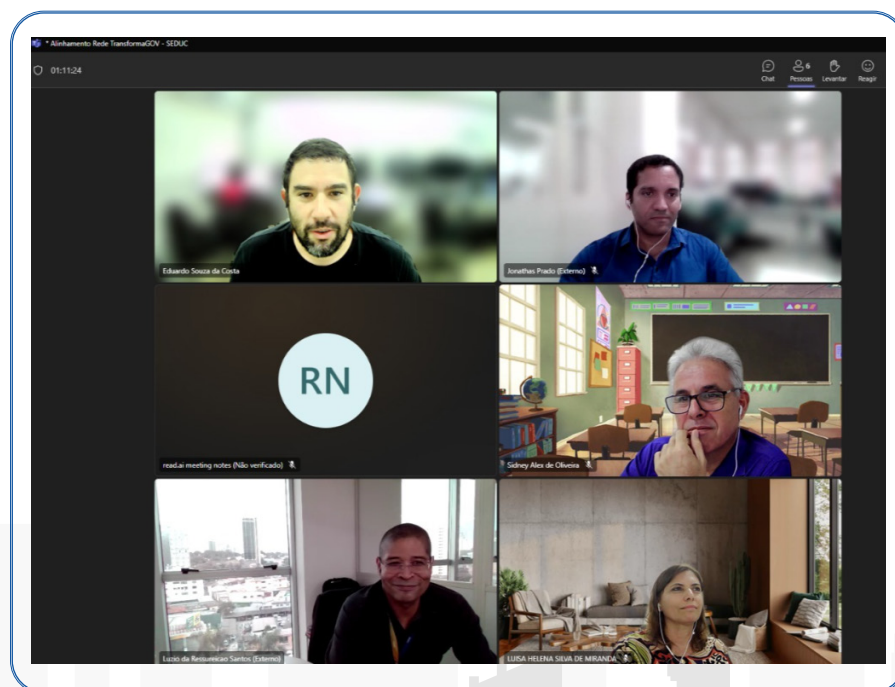


Figura 24 - Apresentação do Plano de Trabalho da Rede TransformaGOV Seduc. Fonte: Seduc, SEAD, abril de 2025.



Figura 25 - Atualização dos Planos de Trabalho. Fonte: TransformaGOV SEDUC, abril de 2025.

Pesquisa de Clima Organizacional

Com o objetivo de avaliar a satisfação dos servidores do Poder Executivo estadual com o ambiente de trabalho, o Governo de Goiás, por meio da Secretaria da Administração (Sead), realizou a Pesquisa de Clima Organizacional em todos os Órgãos da administração direta.

A pesquisa de Clima Organizacional de 2025 foi coordenada pela Rede TransformaGOV da Seduc, nos meses de junho e julho de 2025. Mais de 80% dos servidores da Seduc participaram da pesquisa (Figura 20).

O questionário teve perguntas objetivas e campos abertos para manifestação livre do servidor. Entre os temas abordados estão clima organizacional, engajamento, saúde mental, diversidade e inclusão.

As respostas foram analisadas de forma anônima e serviram como base para que o Governo de Goiás desenvolvesse ações estratégicas voltadas à valorização, bem-estar e retenção de talentos no serviço público estadual.



Figura 26 - Pesquisa de Clima Organizacional. Fonte: TransformaGOV - Seduc (junho e julho de 2025).

PROJETO DA REDE TRANSFORMAGOV SEDUC

Implantação do Projeto Jovem Guia

O projeto Jovem Guia de iniciativa da Rede TransformaGOV Seduc foi apresentado por meio de reuniões à Dra. Helena e ao Thiago, coordenador dos jovens aprendiz, para aprovação.

Assim, o projeto teve como objetivo reduzir o tempo de espera no atendimento presencial aos usuários desta Sede da Secretaria.

Os Jovens Guias Seduc foram alocados na recepção principal para orientar os usuários sobre a localização exata dos departamentos e setores dentro da Instituição (Figura 21).

A iniciativa buscou melhorar o fluxo de atendimento, garantindo uma experiência satisfatória aos usuários.



Figura 27 - Implantação do Projeto Jovem Guia Seduc.
Fonte: TransformaGOV Seduc, setembro de 2025.

RESULTADOS DAS AÇÕES DA REDE TRANSFORMAGOV SEDUC

A análise dos resultados das ações desenvolvidas pela Rede TransformaGOV Seduc no ano de 2025 permitiu identificar avanços relevantes, bem como desafios que demandaram continuidade de esforços para a melhoria da experiência dos usuários da educação.

As ações implementadas estiveram alinhadas às abordagens contemporâneas de inovação na gestão pública. Conforme destacado por Perry e Christensen (2015), a adoção de novas tecnologias e méto-

dos inovadores contribuiu para a transformação da gestão pública, especialmente quando associada ao aprimoramento da gestão, à valorização dos servidores e à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Sob a perspectiva da gestão pública apresentada por Drucker (1994), que enfatizou inovação, eficiência organizacional e gestão estratégica, os resultados observados refletiram mudanças no ambiente organizacional e avanços nas práticas gerenciais adotadas pela Rede.

Nesse contexto, as iniciativas da Rede TransformaGOV Seduc evidenciaram progressos consistentes no processo de modernização da gestão pública educacional, com destaque para a digitalização de serviços, a padronização das informações e o uso de dados como subsídio à tomada de decisão.

A consolidação da Carta de Serviços, o monitoramento sistemático dos serviços na Plataforma Expresso e a transformação digital de serviços estratégicos demonstraram uma atuação orientada a resultados e centrada no usuário da educação.

Observou-se, ainda, a predominância do canal Web no acesso e na execução dos serviços educacionais digitais, indicando maior aderência dos usuários a esse meio. Por outro lado, esse cenário evidenciou desafios relacionados à ampliação e consolidação do uso do aplicativo móvel.

De acordo com Heeks (2006), iniciativas de governo digital enfrentaram dificuldades quando não houve pleno alinhamento entre tecnologia, processos organizacionais e necessidades dos usuários, o que reforçou a importância de ações contínuas de aprimoramento da usabilidade, estabilidade e comunicação dos serviços digitais.

As manifestações registradas pelos usuários, especialmente aquelas relacionadas a instabilidades sistêmicas e dificuldades de acesso, evidenciaram a relevância de integrar dados quantitativos de uso a análises qualitativas da percepção do usuário, fortalecendo o monitoramento e a avaliação dos serviços.

Conforme assinalado por Drucker (1994), a gestão pública orientada ao desempenho exigiu monitoramento contínuo, avaliação sistemática e capacidade de adaptação frente aos desafios organizacionais, elementos presentes nas ações conduzidas pela Rede TransformaGOV Seduc.

Dessa forma, os resultados analisados demonstraram que, embora os avanços tenham sido significativos, o processo de transformação digital e de melhoria dos serviços públicos educacionais foi contínuo e demandou esforços permanentes de articulação institucional.

Nesse sentido, a capacitação dos servidores e o aprimoramento dos sistemas mostraram-se fundamentais para a entrega de serviços cada vez mais eficientes, acessíveis e alinhados às expectativas da sociedade.

CONCLUSÃO

Concluiu-se que as ações desenvolvidas pela Rede TransformaGOV Seduc em 2025 foram fundamentais para o fortalecimento da governança, da transparência e da transformação digital dos serviços educacionais da Secretaria de Estado da Educação de Goiás.

Os avanços observados na organização da Carta de Serviços, no monitoramento dos ser-

viços digitais, na atualização da Cadeia de Valor e na modelagem de processos refletiram um esforço institucional consistente, voltado à melhoria da gestão pública.

Apesar dos resultados positivos, os desafios identificados, especialmente no que se referiram à estabilidade dos sistemas, à usabilidade dos serviços digitais e ao equilíbrio na utilização dos

canais de atendimento, reforçaram a necessidade de continuidade das ações de aprimoramento.

Destacou-se, ainda, a importância da continuidade das ações da Rede TransformaGOV Seduc, com o fortalecimento das práticas de monitoramento, avaliação e gestão por processos, bem como da capacitação dos servidores e da articulação interinstitucional.

Considerando o exposto, a atuação da Rede TransformaGOV Seduc consolidou-se como estratégica para promover uma administração pública mais eficiente, inovadora e orientada às necessidades do usuário, contribuindo para uma educação pública mais acessível e de qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRUCIO, Fernando Luiz; FILIPPIM, Eliane Salette; DIEGUEZ, Rodrigo Coutinho. Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: ENAP, 2013.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Editora 34, 2006.

CAVALCANTE, Pedro Luiz Costa; CAMÕES, Marizaura Reis de Souza. Inovação no setor público: avanços e desafios no Brasil. Brasília: Ipea, 2017.

DRUCKER, Peter F. Administração: tarefas, responsabilidades e práticas. São Paulo: Pioneira, 1994.

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. Governo Digital: fundamentos e diretrizes. Brasília: ENAP, 2020.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

HEEKS, Richard. Implementing and Managing e Government: An International Text. London: SAGE Publications, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PERRY, James L.; CHRISTENSEN, Robert K. Handbook of Public Administration. 3. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2015.

MANTENHA-SE ATUALIZADO COM AS TRANSFORMAÇÕES EM ANDAMENTO!

PARTICIPE, COLABORE E COMPARTILHE.



Ronaldo Ramos Caiado
Governador do Estado de Goiás

Daniel Vilela
Vice-Governador do Estado de Goiás

Aparecida de Fátima Gavioli Soares Pereira
Secretária de Estado da Educação de Goiás

Helena da Costa Bezerra
Secretária-Adjunta

Andros Roberto Barbosa
Diretor Administrativa e Financeira

TransformaGOV: Programa de Gestão Estratégica e
Transformação do Estado

Equipe TransformaGOV SEDUC:

Alexandra Rita Aparecida Arruda de Souza

Eduardo Souza da Costa

Luísa Helena Silva de Miranda

Palloma Nagisa Sousa Lima

Sidney Alex de Oliveira

Apoio

Fábio José de Souza

Gerente de Planejamento

Hudson A. de Oliveira

Superintendente de Gestão de Desenvolvimento de Pessoas

Taís Gomes Manvailer

Superintendente de Planejamento e Finanças

Kézia Cláudia da Cruz

Chefe de Núcleo do Centro de Estudos, Pesquisa e Formação dos Profissionais da Educação

Lorena Resende Carvalho

Gerente de Desenvolvimento dos Profissionais da Educação

Marcley Rodrigues de Matos

Chefe da Comunicação Setorial

Emerson Pereira Alves

Gerente de Infraestrutura Tecnológica

Douraídes Sousa Ribeiro Chaves

Gerente de Captação de Recursos

Elaboração: Luísa Helena Silva de Miranda

Edição de arte e Diagramação: Eduardo Souza da Costa

Publicação: Março de 2026

SEDUC
Secretaria de Estado
da Educação

