

BOLETIM DE TRANS- FORM- AÇÕES

Goiânia - 1º semestre - 2025 - versão 01



APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Transformações Seduc-GO, um documento que refletiu o compromisso da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC) com a inovação e a melhoria contínua dos serviços educacionais oferecidos à comunidade. Este relatório detalhou o monitoramento dos serviços disponibilizados através do Expresso - Portal de Serviços Goiás, ao longo do ano de 2024.

O Expresso é uma plataforma digital inovadora, criada para facilitar o acesso e a gestão de informações educacionais. Ela permite que alunos, pais, professores e gestores realizem diversas atividades online, como consultas de matrícula, acompanhamento de notas e frequência, além de outros serviços administrativos e pedagógicos. Através desta plataforma, buscamos proporcionar maior agilidade e eficiência no atendimento, reduzindo a necessidade de deslocamento físico aos órgãos públicos e, conseqüentemente, promovendo uma gestão pública mais moderna e eficaz.

Este relatório teve como foco principal avaliar o desempenho dos serviços oferecidos pelo Expresso, com base na utilização e no feedback dos usuários. A análise realizada incluiu tanto dados quantitativos, como o número de acessos, quanto dados qualitativos coletados diretamente no Portal de Serviços. Nosso objetivo foi identificar os pontos fortes da plataforma e as áreas que necessitavam de ajustes, sempre visando a otimização da experiência do usuário.

Os resultados apresentados foram fruto de um monitoramento contínuo e detalhado, que



Equipe TransformaGOV SEDUC-GO e Fatima Gavioli, Secretária de Estado da Educação de Goiás.

nos permitiu não apenas entender o impacto das nossas ações ao longo de 2024, mas também planejar melhorias futuras. Este relatório foi um testemunho do nosso compromisso com a transformação digital e a modernização da gestão pública estadual, contribuindo para um ambiente educacional mais eficiente e acessível.

Além de apresentar os resultados alcançados, este documento também promoveu uma reflexão sobre como poderíamos continuar a evoluir e garantir que a plataforma Expresso permane-

cesse uma ferramenta eficaz para o desenvolvimento da educação no Estado de Goiás.

Agradecemos a todos os envolvidos nesse processo de transformação, especialmente aos usuários da plataforma, cujas contribuições foram fundamentais para o nosso contínuo aperfeiçoamento. Convidamos todos a explorar os dados e insights apresentados neste relatório e a compartilhar conosco suas impressões e sugestões para que possamos, juntos, construir uma educação cada vez melhor.

Equipe TransformaGOV SEDUC-GO

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO NA PLATAFORMA DO EXPRESSO GOIÁS - 2024

O relatório teve como objetivo apresentar o monitoramento dos serviços da Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC) por meio do Expresso - Portal de Serviços Goiás, durante 2024. O Expresso foi uma plataforma digital que facilitou o acesso a serviços educacionais, como consulta de matrícula, notas e frequência, visando agilidade e maior eficiência.

A metodologia do estudo envolveu uma análise quantitativa e descritiva, com dados coletados mensalmente através da plataforma Expresso e do Power BI Expresso. Foram avaliados os acessos e atendimentos de vinte serviços disponíveis, com foco em indicadores de desempenho, como o número de acessos e atendimentos realizados. A análise segmentou

as informações por tipo de serviço e período, permitindo identificar padrões de uso, tendências e áreas de melhoria.

Além disso, a comparação dos dados entre diferentes meses de 2024 permitiu avaliar variações e o impacto de ajustes nos serviços. O foco do relatório foi avaliar o desempenho da plataforma com base no uso e feedback dos usuários, destacando a transformação digital promovida pela plataforma, que contribuiu para a modernização da gestão pública e a melhoria dos serviços educacionais.

O estudo também buscou refletir sobre como otimizar a experiência do usuário e garantir a continuidade do desenvolvimento educacional.

METODOLOGIA

A Secretaria de Estado da Educação de Goiás (SEDUC) realizou um estudo quantitativo e descritivo dos serviços prestados à comunidade educacional através da plataforma Expresso – Portal de Serviços Goiás e do Power BI Expresso. O monitoramento envolveu consultas mensais aos acessos e atendimentos de vinte serviços disponíveis na plataforma.

A análise dos dados focou em indicadores de desempenho, como o número de acessos e atendimentos realizados, organizando e avaliando as informações para identificar padrões

de uso, tendências e áreas de melhoria. Os dados foram segmentados por tipo de serviço e período, oferecendo uma visão detalhada do comportamento dos usuários.

Além disso, a metodologia incluiu a comparação dos dados entre diferentes meses de 2024, permitindo analisar variações e o impacto de ajustes nos serviços. Essa abordagem proporcionou uma visão abrangente da utilização dos serviços na Plataforma Expresso, contribuindo para a melhoria dos processos de atendimento.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos resultados do monitoramento dos serviços da SEDUC disponíveis no sistema Expresso ao longo de 2024 revelou tanto os avanços alcançados quanto os desafios que ainda precisavam ser superados para proporcionar uma experiência mais eficiente e satisfatória para os usuários. Os principais achados foram organizados em pontos positivos, desafios enfrentados e sugestões de melhorias.

A utilização de novas tecnologias e métodos inovadores pôde transformar a gestão pública, melhorando a motivação dos servidores e a implementação de serviços públicos. A inovação no setor público, por meio do aprimoramento da gestão, foi fundamental para melhorar os serviços oferecidos.

A abordagem da gestão pública incluiu temas como inovação, eficiência organizacional e gestão estratégica, destacando as mudanças no ambiente organizacional e as tendências que influenciaram as práticas gerenciais ao longo do tempo.

Durante 2024, o sistema Expresso manteve uma alta taxa de disponibilidade, com poucas interrupções nos serviços, o que reforçou a confiança dos usuários na plataforma e garantiu a continuidade das atividades educacionais sem grandes problemas.

O relatório incluiu um quadro detalhando os serviços oferecidos pela SEDUC na Plataforma Expresso, indicando o número e nome de cada serviço, o tipo de serviço, os responsáveis e as unidades administrativas relacionadas.

Quadro 1 – Número e nome dos serviços da SEDUC relacionados com os responsáveis e unidades administrativas

Nº	Nome do serviço	Tipo de serviço	Donos 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/Divino Alves Bueno	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 Morais	Gerência de Educação Especial
6	Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Deficiência Visual (cego, baixa visão ou visão monocular)	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial
7	Solicitar Atendimento Educacional para o Estudante com Altas Habilidades/Superdotação	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	Gerência de Educação Especial
8	Solicitar Atendimento para o Estudante Surdo ou com Deficiência Auditiva	Presencial	Weberson de Oliveira Morais	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/Divino Alves Bueno	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	Parcialmente Digital	Danyelle Christina de Brito	Gerência de Planejamento e Gestão da Rede
15	Solicitar Renovação de 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	Alessandra de Oliveira de Almeida	Diretoria Pedagógica
18	Solicitar Autenticidade e Veracidade de Documentos Escolares	Parcialmente Digital	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

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

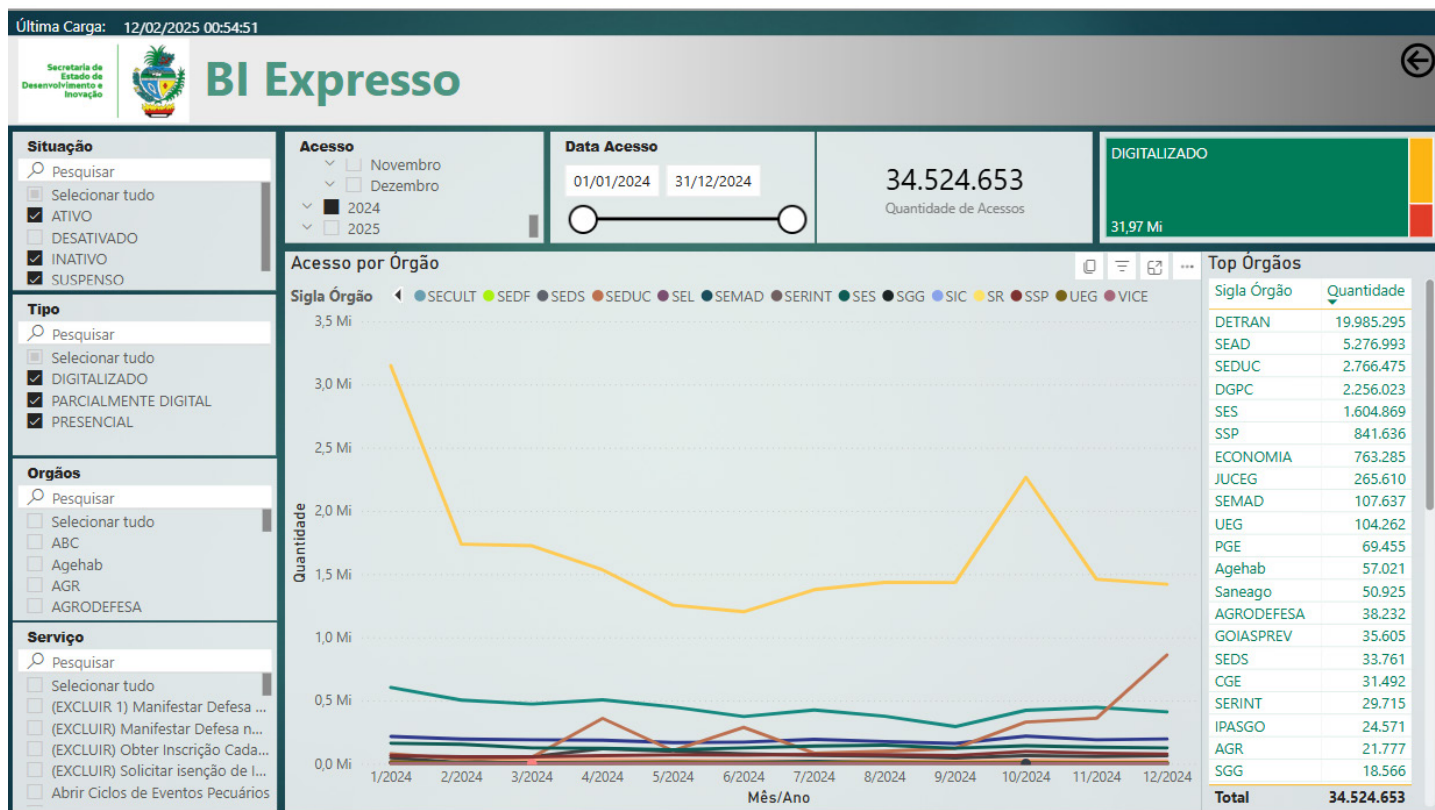
O quadro incluiu 20 serviços distintos relacionados ao atendimento educacional oferecido pela SEDUC, abrangendo processos presenciais, digitais e parcialmente digitais, todos disponíveis na Carta de Serviço ao Cidadão. Observou-se que a maioria dos serviços ainda era presencial, mas havia uma tendência de digitalização para modernizar a gestão educacional.

Cada serviço foi administrado por gestores específicos, responsáveis por garantir a eficiência e adequação do atendimento às necessidades da comunidade educacional. A organização dos serviços facilitou a compreensão dos processos administrativos e sua relação com as unidades executoras.

A SEDUC esteve empenhada na modernização e digitalização dos serviços, o que poderia melhorar significativamente a eficiência dos processos e a experiência dos usuários, promovendo uma educação mais inclusiva e acessível. A distribuição de responsabilidades entre as diversas unidades demonstrou uma estrutura organizacional bem definida e especializada, essencial para o bom funcionamento dos serviços educacionais.

Os registros de acessos na Plataforma Expresso e BI Expresso revelaram disparidades entre os serviços mais e menos acessados. Em 2024, o total de acessos aos serviços do Estado de Goiás foi de **34.524.653**. A **SEDUC** registrou **2.766.475** acessos, representando **8%** do total, enquanto o **DETRAN** teve **19.985.295** acessos (**57,9%**) e a **SEAD** contou com **5.276.993** acessos (**15,3%**).

Quadro 2 – Número de acessos por Órgão dos serviços do Estado de Goiás

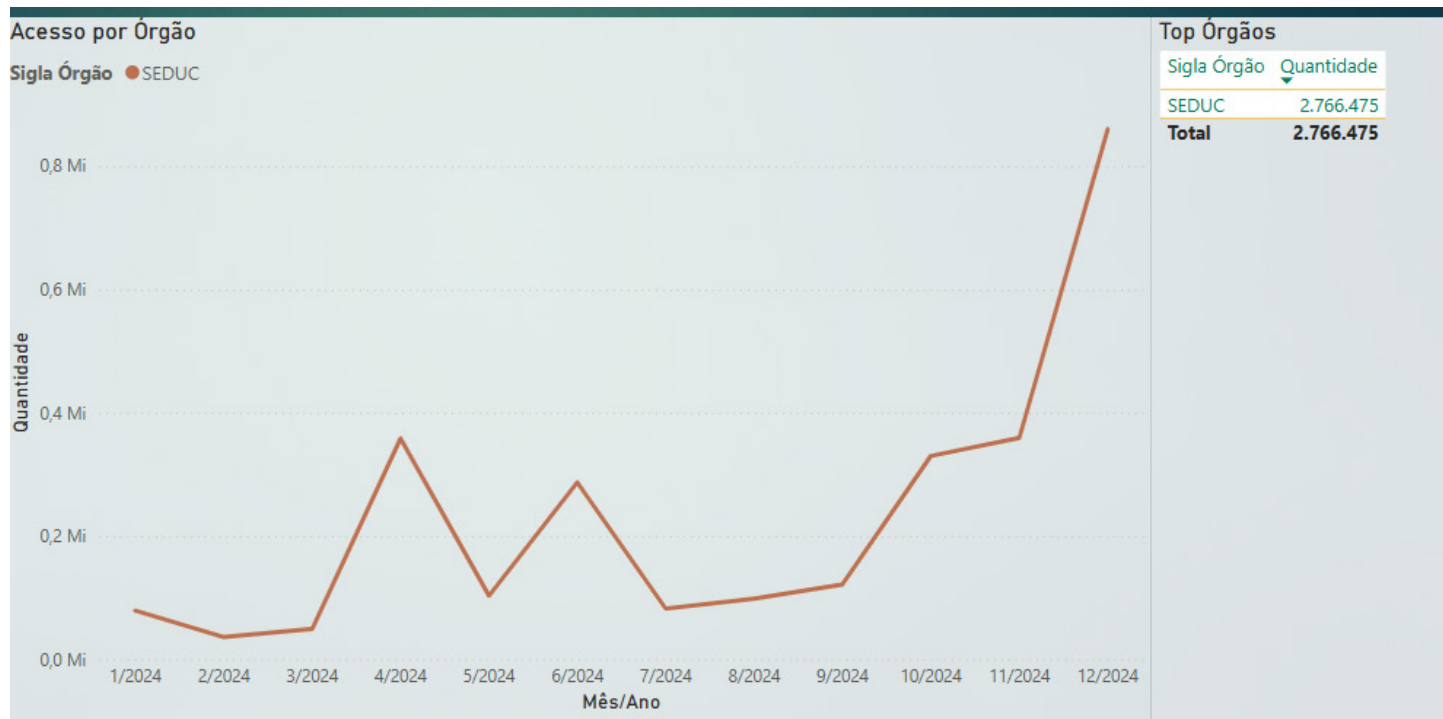


Fonte: Expresso, Portal de Serviços Goiás, disponível em <https://api.goiasdigital.go.gov.br/admin/dashboard>, acessado em 13 de fev. 2024.

Os serviços estaduais mostraram uma forte concentração de acessos em órgãos principais como **DETRAN**, **SEAD** e **SEDUC**, enquanto outros órgãos apresentaram baixa demanda. A otimização dos serviços mais procurados, especialmente nas áreas de educação, trânsito e administração, poderia ter melhorado significativamente a experiência dos cidadãos. Já os serviços com baixa demanda necessitavam de uma análise de relevância, visibilidade e integração para garantir eficiência no atendimento à população.

Em 2024, os **20** serviços monitorados da **SEDUC** totalizaram **2.766.475** acessos, com variações significativas entre os serviços e os meses, conforme ilustrado no Gráfico 1. O serviço mais acessado foi “Solicitar Boletim Escolar da Rede Estadual de Educação”, com **2.315.925** acessos. Este serviço foi essencial e amplamente utilizado por alunos e responsáveis, especialmente durante os períodos de avaliação escolar, o que explicou a grande quantidade de acessos.

Gráfico 1 – Quantidade de acessos mensais dos serviços por Órgão - Seduc



Fonte: Expresso, Portal de Serviços Goiás, disponível em <https://api.goiasdigital.go.gov.br/admin/dashboard>, acessado em 13 de fev. 2024.

No tocante, o Quadro 3 apresentou o número de acessos aos diferentes serviços oferecidos pela Seduc ao longo de 2024, 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 133 acessos no total.

Quadro 3 – Quantidade de acessos dos serviços da SEDUC realizada nos meses de 2024

Nº do serviço	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1	186	135	253	1.123	1.224	995	849	774	579	1.866	1.754	2.795	12.533
2	214	11	11	101	97	103	76	51	92	57	82	81	976
3	11	6	6	43	37	55	29	33	22	32	18	21	313
4	31	6	16	70	53	94	56	38	43	26	38	46	517
5	96	42	52	113	101	110	79	78	88	109	75	49	992
6	0	4	3	31	39	16	18	14	20	12	15	17	189
7	3	2	2	28	29	32	25	24	19	22	29	18	233
8	4	3	2	38	26	11	11	2	7	4	9	16	133
9	21	10	16	74	56	57	41	41	48	35	67	97	563
10	864	417	365	310	237	178	200	82	80	71	93	173	3.070
11	3.152	1.140	1.168	4.032	3.312	4.166	4.066	3.724	2.740	4.645	4.318	4.772	41.235
12	63	4	8	19	22	20	14	17	20	24	22	70	303
13	245	48	50	932	620	660	513	629	608	1.182	1.248	1.144	7.879
14	536	173	151	3.121	2.250	3.349	2.981	3.132	2.51	11.066	49.185	40.319	118.773
15	14	6	27	425	192	234	160	225	243	891	1.670	1.001	5.088
16	1.415	25	22	137	102	141	165	162	109	181	446	401	3.306
17	3.451	4.672	852	18.505	10.784	16.903	2.839	12.005	14.164	25.234	35.409	26.458	171.276
18	43	39	39	92	59	100	113	118	75	84	102	76	940
19	60.739	23.656	38.842	323.566	78.681	253.973	62.189	70.018	94.479	276.994	258.617	774.171	2.315.925
20	8.140	6.023	7.537	5.936	5.286	6.062	8.063	7.462	5.798	7.850	6.066	8.473	82.231
Total	79.228	36.422	49.422	358.696	103.207	287.259	82.487	98.629	121.744	329.920	359.263	860.198	2.766.475

Fonte: Elaborado pela Rede TransformaGOV e Gerência de Planejamento. SEDUC, 2024.

Em janeiro, houve um aumento significativo nos acessos, especialmente para o serviço “Solicitar Histórico Escolar”, que registrou 3.152 acessos, e “Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação”, com 536 acessos. Nos meses de março e abril, a demanda por serviços como “Solicitar Histórico Escolar” e “Solicitar Certificado de Conclusão de Cursos de Ensino Médio” aumentou consideravelmente, provavelmente devido ao encerramento do ano letivo anterior e à preparação para novas turmas.

Fevereiro e julho registraram o menor volume de acessos em diversos serviços, com des-

taque para a redução no uso de “Solicitar Aceleração de Estudos” e “Solicitar Transferência Escolar”. Nos últimos meses do ano, outubro e dezembro, houve um pico de acessos, especialmente para o serviço “Solicitar Certificado de Conclusão de Curso do Ensino Médio”, que teve 82.231 acessos no total, mostrando uma demanda consistente ao longo do ano.

Em dezembro, o serviço “Solicitar Boletim Escolar na Rede Estadual de Ensino” teve um pico significativo com 774.171 acessos, devido ao fechamento do ano letivo e à necessidade de verificar as notas finais. Houve um aumen-

to constante nos acessos aos serviços “Solicitar Boletim Escolar” e “Solicitar Matrícula”, refletindo sua facilidade de uso digital. Em contraste, o serviço “Solicitar Atendimento Educacional ao Estudante com Deficiência Visual” apresentou uma queda no número de acessos ao longo do ano, com apenas 189 acessos, possivelmente por ser um serviço presencial.

A Tabela 1 mostra a distribuição mensal dos acessos aos serviços da SEDUC em 2024. Dezembro foi o mês com o maior número de acessos, representando 31,09% do total anual, com 860.198 acessos, seguido por novembro com 12,97%. Janeiro e fevereiro apresentaram as menores porcentagens de acessos, com 2,86% e 1,32%, respectivamente.

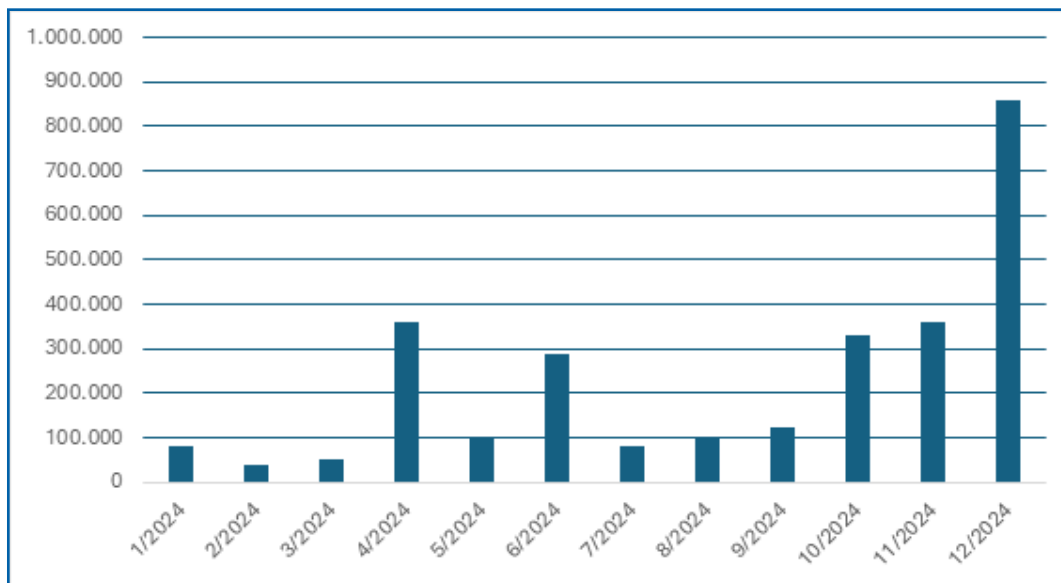
Tabela 1 – Porcentagem de acessos mensais dos serviços da SEDUC em 2024

Mês/Ano	Acessos	Porcentagem
1/2024	79.228	2,86%
2/2024	36.422	1,32%
3/2024	49.422	1,79%
4/2024	358.696	12,97%
5/2024	103.207	3,73%
6/2024	287.259	10,39%
7/2024	82.487	2,98%
8/2024	98.629	3,56%
9/2024	121.744	4,40%
10/2024	329.920	11,92%
11/2024	359.263	12,99%
12/2024	860.198	31,09%
Total	2.766.475	100%

Fonte: Elaborado pela Rede TransformaGOV e Gerência de Planejamento. SEDUC, 2024.

Observa-se picos altos e baixos de acessos serviços no Expresso, com oscilações. Assim em abril, junho, outubro, novembro e dezembro houve um maior número de acessos de boletins escolares, que provavelmente está relacionado às avaliações escolares.

Gráfico 2 – Quantidade de acessos mensais dos Serviços da Seduc no Expresso em 2024



Fonte: Elaborado pela Rede TransformaGOV e Gerência de Planejamento. SEDUC, 2024.

Nesse sentido, houve uma distribuição sazonal de acessos, com alta no final do ano letivo e menores demandas nos primeiros meses de 2024.

A Tabela 2 mostrou a porcentagem dos acessos dos serviços da SEDUC com base nos dados de acessos no sistema Expresso de acor-

do com os meses de 2024. Assim, observou-se uma tendência e identificaram-se os períodos de maior e menor acessos. Essa tabela mostrou o número de acessos para cada serviço, a sua porcentagem relativa no total de acessos e a identificação do serviço mais acessado.

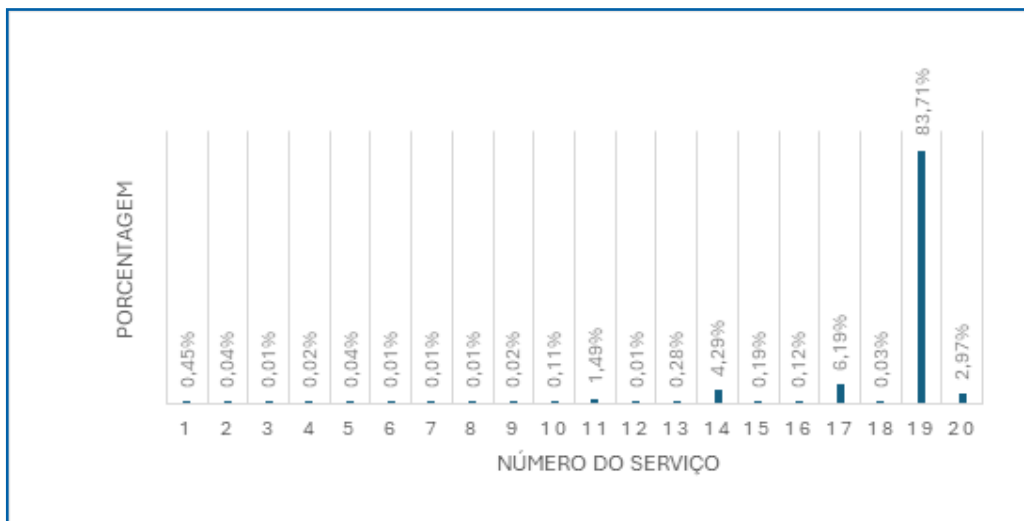
Tabela 2 – Porcentagem da quantidade de acessos dos serviços da Seduc

Nº do serviço	Total de acessos	Porcentagem
1	12.533	0,45%
2	976	0,04%
3	313	0,01%
4	517	0,02%
5	992	0,04%
6	189	0,01%
7	233	0,01%
8	133	0,01%
9	563	0,02%
10	3.070	0,11%
11	41.235	1,49%
12	303	0,01%
13	7.879	0,28%
14	118.773	4,29%
15	5.088	0,19%
16	3.306	0,12%
17	171.276	6,19%
18	940	0,03%
19	2.315.925	83,71%
20	82.231	2,97%
Total	2.766.475	100%

Fonte: Elaborado pela Rede TransformaGOV e Gerência de Planejamento. SEDUC, 2024.

Nesse caso, a maior parte dos acessos está concentrada no serviço 19, com 83,71% do total de acessos. Isso sugere que o serviço 19 seja essencial ou altamente utilizado pela maioria dos usuários. Vale a pena verificar se ele está atendendo corretamente as necessidades de seu público-alvo e se a infraestrutura de suporte a este serviço está adequada. Em contrapartida, os serviços presenciais apresentaram pouca procura, com a porcentagem de 0,01% .

Gráfico 2 – Porcentagem de acessos dos serviços da Seduc - 2024



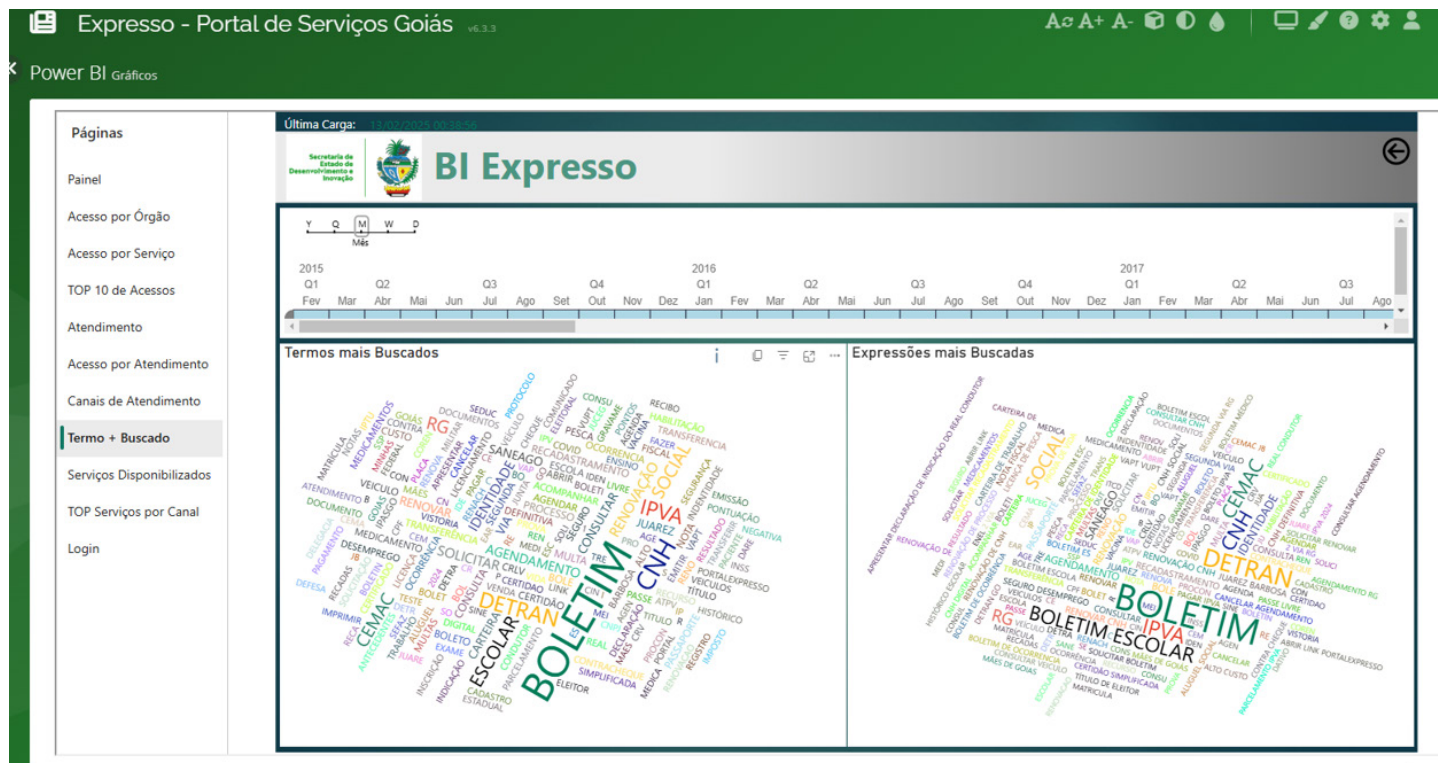
Fonte: Elaborado pelo autor, dezembro de 2024.

Da mesma forma, o Gráfico 2 mostrou a porcentagem de acessos dos serviços da SEDUC em 2024. Alguns serviços apresentaram números de acessos muito baixos (como os serviços 6, 3, 7 e 8). Isso poderia indicar uma baixa demanda ou uma falta de divulgação dos serviços. Caso esses serviços não fossem essenciais, a análise

de sua manutenção ou possível reformulação deveria ser considerada.

O Quadro 4 consistiu nos dados do BI Expresso dos termos mais acessados na Plataforma do Expresso. Os termos mais buscados refletiram a alta demanda por serviços educacionais essenciais.

Quadro 4 – Termos mais buscados na Plataforma do Expresso



Fonte: Expresso, Portal de Serviços Goiás, disponível em <https://api.goiasdigital.go.gov.br/admin/dashboard>, acessado em 13 de fev. 2024.

O relatório de acessos do BI Expresso revelou que as palavras mais buscadas pelos usuários na plataforma foram “Boletim” e “Boletim Escolar”, referentes aos serviços educacionais fundamentais. Assim, a busca pelo serviço “Solicitar Boletim Escolar na Rede Estadual” re-

fletiu a necessidade de alunos e responsáveis pelos recursos digitais. Nesse caso, o alto volume de acessos a esses termos demonstrou a importância da digitalização dos serviços e o crescimento da procura por soluções ágeis e acessíveis no ambiente escolar.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, a análise dos serviços estaduais revelou uma forte concentração de acessos nos principais órgãos, como o DETRAN, SEAD e SEDUC, enquanto uma quantidade considerável de órgãos apresentou baixa demanda. A otimização dos serviços de maior procura, especialmente em áreas como educação, trânsito e administração, poderia ter melhorado ainda mais a experiência do cidadão.

O serviço “Solicitar Boletim Escolar” se destacou como digitalizado, atingindo um número elevado de acessos no ano (mais de 2,3 milhões), o que refletiu a tendência crescente do uso de soluções digitais para facilitar o acesso aos dados escolares.

Com relação à demanda dos serviços com menor procura, deveria ter sido reavaliada quanto à sua eficiência, visibilidade e integra-

ção, garantindo que atendessem às necessidades da população. A digitalização representou uma relevância na manutenção de tais serviços. A transformação digital não apenas atendeu à crescente demanda da população por serviços mais acessíveis, mas também contribuiu para a transparência e modernização da gestão pública.

Considerando o exposto, a digitalização e a automação dos serviços foram grandes oportunidades para reduzir a sobrecarga nos atendimentos presenciais, tornando o sistema mais ágil e acessível. Foi importante que o Estado continuasse a investir na expansão dessa digitalização e na implementação de soluções tecnológicas inovadoras, como aplicativos e plataformas online, para facilitar o acesso e a gestão de serviços educacionais.

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:

Eduardo Souza da Costa
Luisa Helena Silva de Miranda
Sidney Alex de Oliveira

Ex-membros:

Carolina Goncalves Silva Cardoso
Júlio Augusto Prunes Neto
Lauriane de Lourenço

SEDUC
Secretaria de Estado
da Educação

