

# II SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

2025

## A Jornada de Transformação de Serviços Públicos



SEAD  
Secretaria de Estado  
da Administração



**pólen**  
Laboratório de Inovação  
em Gestão Pública



# Pensamento Ágil na Administração Pública



## Empatia

Colocar-se no lugar do cidadão



## Definição

Delimitar o problema central



## Ideação

Brainstorming de soluções criativas



## Prototipação

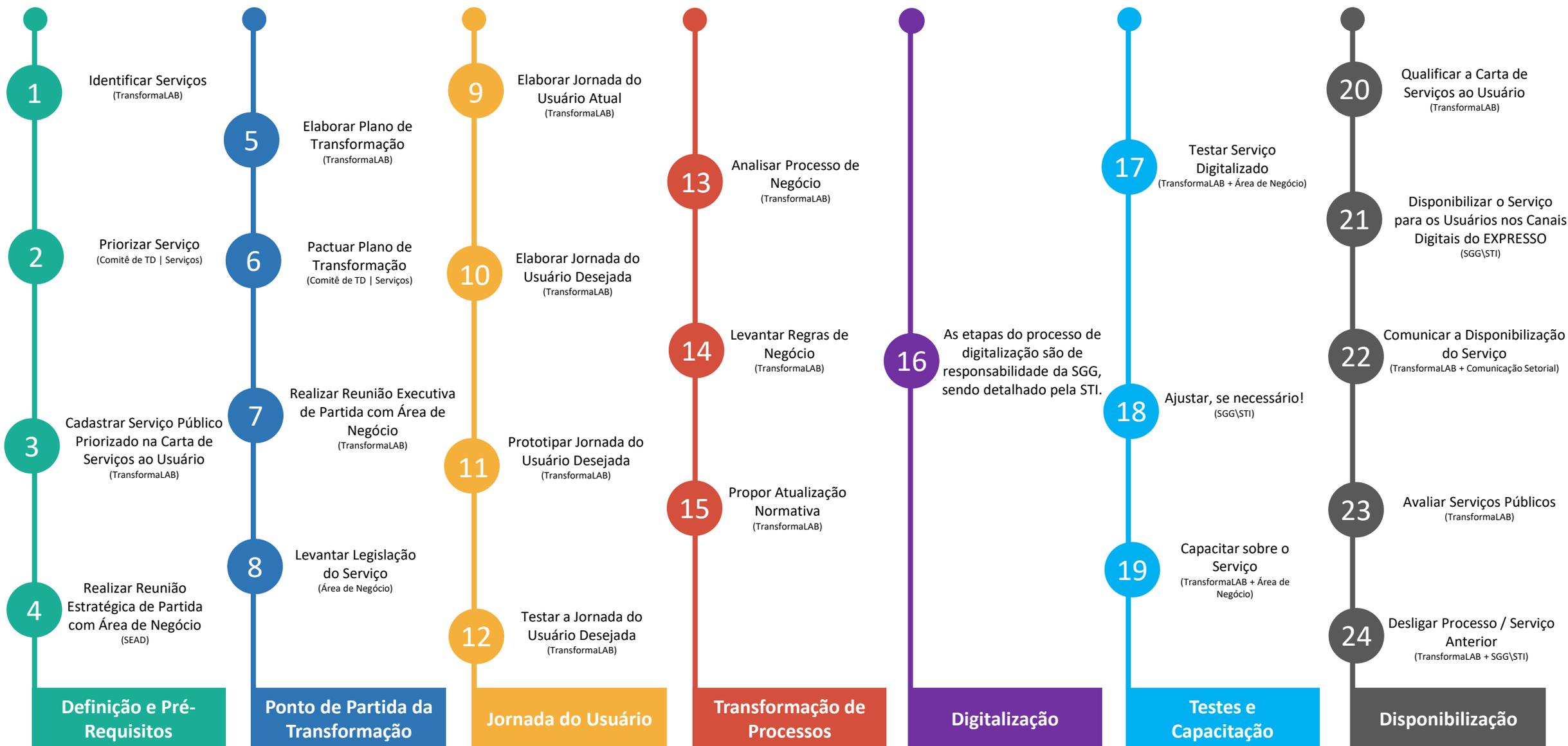
Testar conceitos rapidamente



## Teste

Validar com usuários reais

# TransformaLAB | Jornada de Transformação dos Serviços Públicos



**OBSERVAÇÃO:** os passos e etapas serão executados (obrigatórios), suprimidos (não obrigatórios) ou executados de forma paralela conforme avaliação do “Time de Transformação” envolvido.

# A Jornada em Ação: Transformando a Matrícula



## **Pesquisa e Escuta**

Entrevistas com famílias e servidores



## **Mapeamento da Jornada Atual**

Identificação das dores e obstáculos



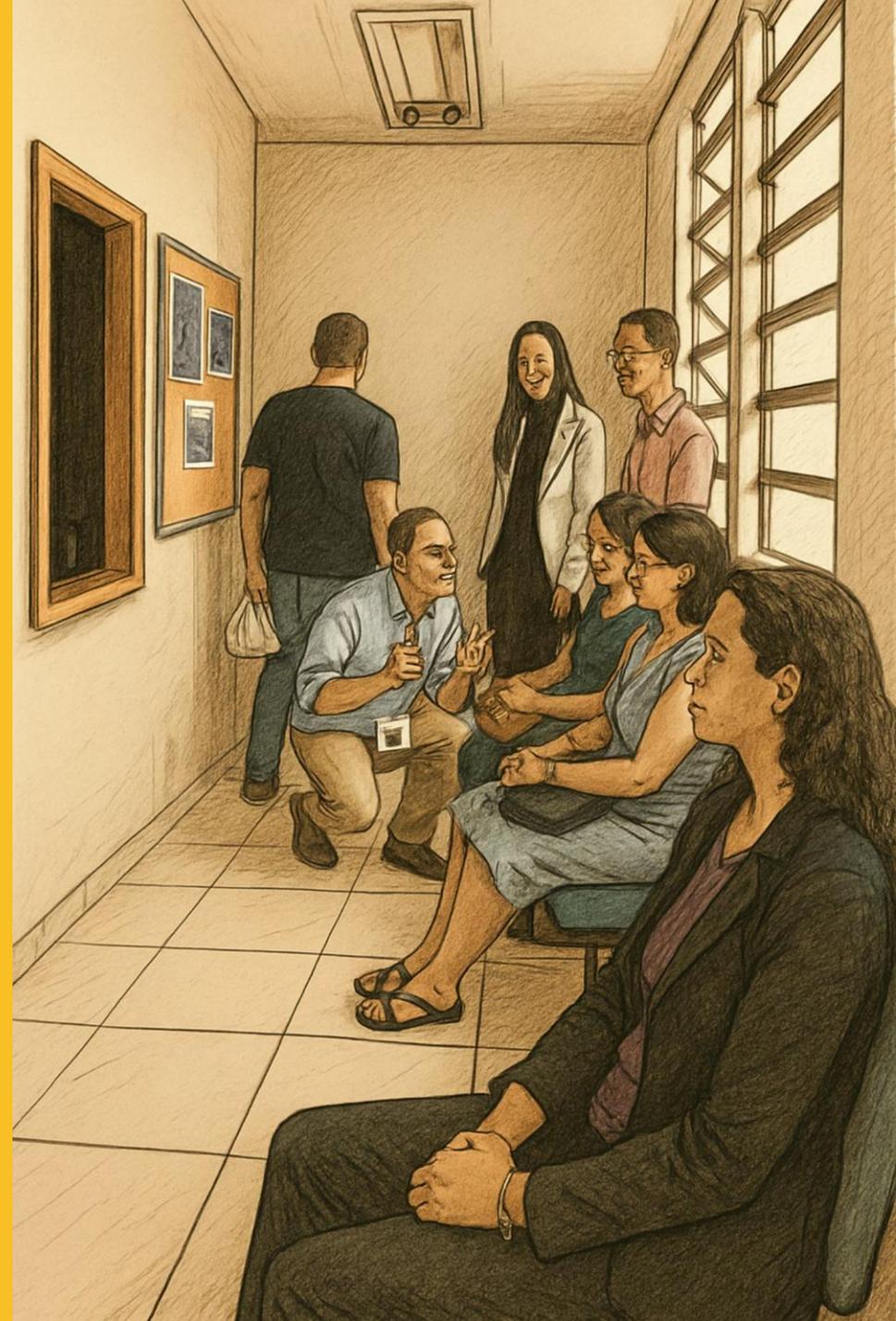
## **Cocriação da Jornada Desejada**

Workshops com usuários e gestores



## **Prototipagem**

Desenvolvimento de versão inicial da solução



# Manuel e Janaína: Uma Jornada em Busca de Oportunidade

## Manuel

Pedreiro, 60 anos

Pouca familiaridade com tecnologia

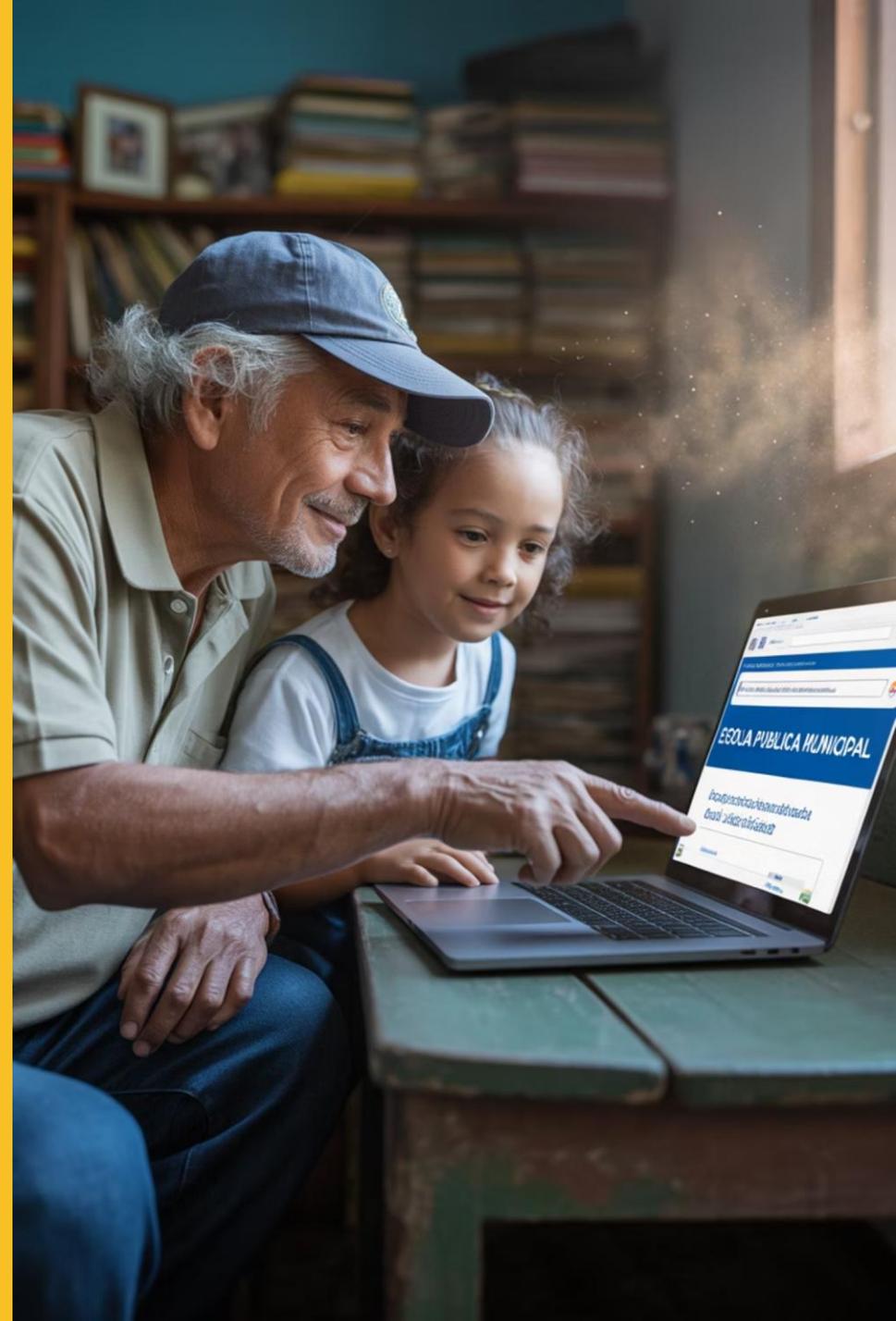
## Janaína

Estudante, 12 anos

Sonha em aprender mais a cada cada dia

## Objetivo

Garantir matrícula na escola estadual mais próxima



1.

Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)





## CERTEZAS

Fatos conhecidos e confirmados sobre o serviço, que são indiscutíveis e servem como base sólida para o planejamento.

## SUPOSIÇÕES

Informações presumidas que ainda não foram confirmadas, mas que se acredita serem verdadeiras. Elas ajudam a formular hipóteses e prever possíveis cenários.

## DÚVIDAS

Questões e incertezas que ainda precisam ser esclarecidas. Identificar essas dúvidas é crucial para direcionar esforços na obtenção de informações adicionais e reduzir riscos.



A matriz CSD permite uma visão clara e organizada do estado atual do conhecimento sobre um serviço.

1.

Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)

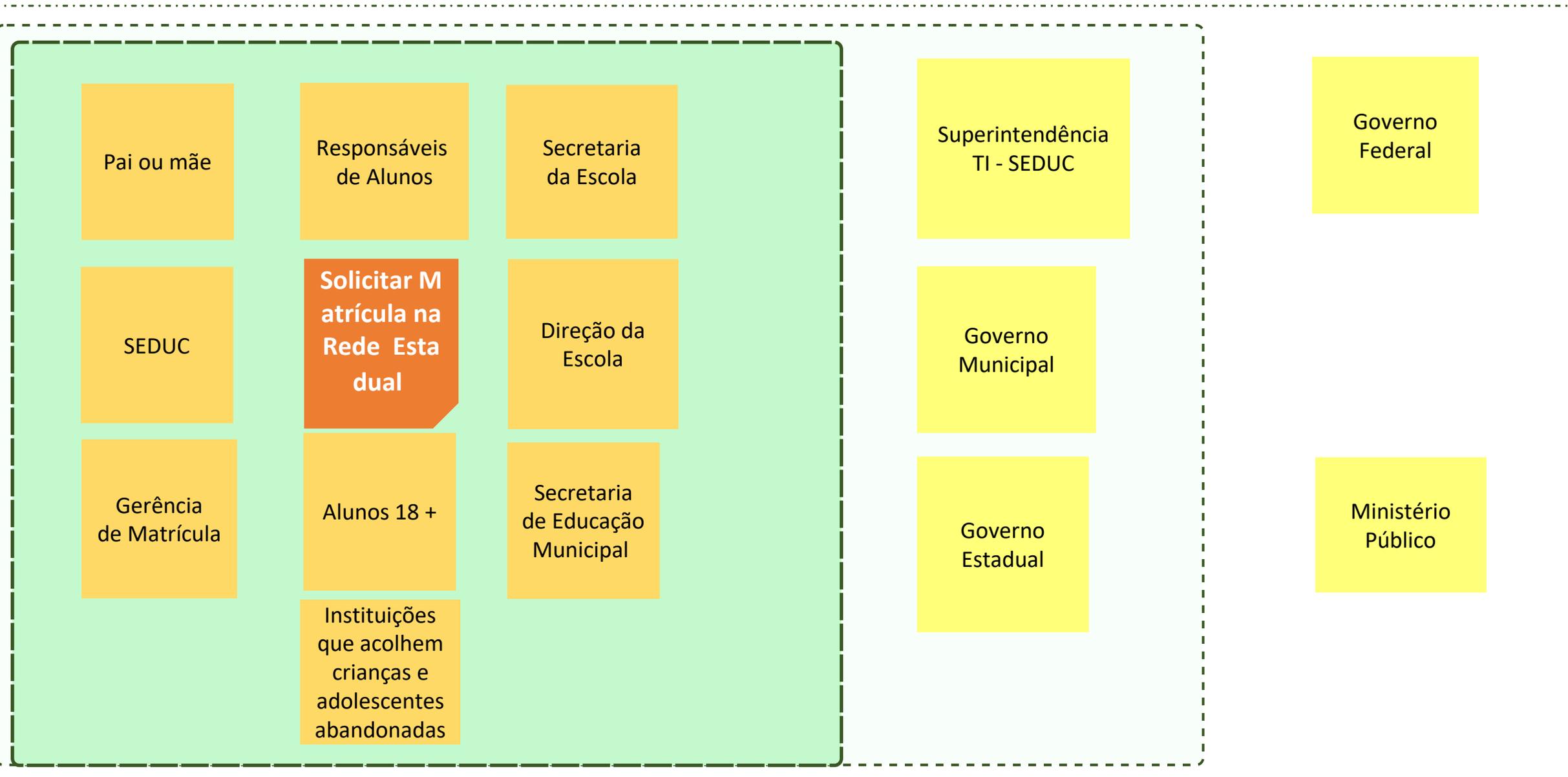


2.

Pesquisa de Campo, Mapa de  
Atores, Mapa Mental dos  
Desafios

Etapas	Pesquisa Quantitativa	Ouvidoria
<p><b>Conhecer sobre o Serviço</b></p>  <p>ESCOLHA A ESCOLA MAIS PRÓXIMA!</p>	<p><b>Pais, responsáveis e alunos encontram dificuldade na busca de informações.</b></p> <p>Se informam em terminais de ônibus e espaços de interações sociais (QR CODE impresso).</p>	<p><b>Dificuldade na busca de informações.</b></p> <p>Falta de informações claras.</p>
<p><b>Solicitar Vaga</b></p>  <p>SOLICITE SUA VAGA AQUI!</p>	<p><b>Falta de clareza nas instruções de preenchimento das perguntas e formulários no site da SEDUC-GO.</b></p> <p>Conforme dados disponíveis e apresentados em tela, altera ou atualiza se for o caso.</p>	<p><b>Navegação Complicada.</b></p> <p>Design mais acessível e jornada simplificada.</p>
<p><b>Acompanhar solicitação da vaga</b></p>  <p>FIQUE ATENTO AO PRAZO!</p>	<p><b>O usuário não consegue entender como é feita a distribuição das vagas e o longo tempo de espera para saber da vaga.</b></p> <p>Seleciona no Portal EXPRESSO: Consultar andamento da solicitação(sua, dependente, outra pessoa) .</p>	<p><b>Falta de informações sobre a vaga.</b></p> <p>Melhorar atualização e visualização de vagas.</p>
<p><b>Efetivar matrícula</b></p>  <p>PARABÉNS! VAGA CONFIRMADA</p>	<p><b>Toda documentação entregue é conferida pela secretaria da escola. Atendimento presencial gera insatisfação.</b></p> <p>Recebe confirmação da vaga online.</p>	<p><b>Despreparo do servidor</b></p> <p>Capacitação e suporte digital para os servidores</p>

# Mapa de Atores



# Mapa Mental - Desafios Identificados

**Presencial** – canal mais utilizado nas cidades do interior do Estado para solicitar a matrícula. O maior desafio está em aperfeiçoar a atenção dispensada durante o atendimento prestado aos usuários.  
**Online**- este canal está sendo utilizado, porém os usuários pedem melhorias significativas como a agilidade e menos burocracia.

## Canais de Atendimento

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Ensino

## Processo de Matrícula

**Informação sobre o serviço** - os usuários mencionam muita dificuldade em obter informações sobre: locais e datas disponíveis para realizar a matrícula.

**Solicitação da vaga** – a quantidade de informações necessárias no preenchimento do formulário para solicitar a vaga é a reclamação mais frequente.

**Acompanhar alocação da vaga**– a longa espera pela resposta da vaga, também causa ansiedade.

**Preparar documentos** – nesta etapa os responsáveis pelos alunos respondem que a escola já poderia ter esses dados aproveitados de anos anteriores.

**Confirmação de Matrícula** - a longa espera na fila para efetivar a matrícula e o atendimento recebido nas escolas são reclamações que enfatizam melhorias.

**Comprovante de Residência** - em muitos casos os responsáveis não conseguem apresentar este documento por estarem de mudança, vindos de outros Estados do Brasil. Possibilitar algumas outras formas de comprovação de residência tornaria o serviço mais interessante segundo os usuários.

## Documentos Necessários

## Requisitos

## Datas Importantes

**Período de Inscrição** - a informação sobre as datas que compreendem este período precisam ser melhor divulgadas e em vários lugares.

**Período de Confirmação de Matrícula e Início das Aulas** - os responsáveis precisam estar atentos para as datas e comunicados emitidos pelas escolas, mas isso muitas vezes não acontece. devido à falta de uma melhor divulgação.

**Histórico Escolar** - em muitos casos os responsáveis não conseguem apresentar este documento por estarem de mudança, vindos de outros Estados do Brasil ou até de outras escolas.

**Outros Documentos** – um exemplo nesse caso que foi muito citado pelos usuários é a obrigatoriedade de apresentar o cartão de vacinas atualizado.

**Parentesco** – caso existam irmãos, isso é relevante para a preferência de vaga na escola, porém existem muitas reclamações feitas pelos responsáveis a este respeito e o desafio de não conseguirem a vaga pretendida.

**Proximidade** – a escolha da escola próxima da residência acontece para favorecer os alunos e os responsáveis, mas em alguns casos há reclamações sobre este requisito não sendo considerado para a disponibilidade da vaga.

1.

Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)



3.

Construção das Personas



2.

Pesquisa de Campo, Mapa de  
Atores, Mapa Mental dos  
Desafios





## Matricula anos finais do Ensino Fundamental – Rede Estadual de Educação

**60.1%**

DOS ALUNOS

6º ao 9º rede estadual

**920 mil**

ALUNOS

em toda a Rede Pública Estadual

# Cartão de Persona - Estudante



## Nome do Serviço

Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Ensino

## Pensamento que a define

"Penso que é uma oportunidade para aprender mais, fazer novos amigos e aprimorar o que já sei."  
"Com o apoio dos meus professores e colegas, posso crescer e dar mais um passo para alcançar os meus sonhos."

## Sobre mim

Gosto muito de Ciências. Estou sempre fazendo perguntas para entender melhor o mundo ao meu redor. Sou apaixonada por esportes, especialmente futebol e gosto de jogar com as colegas na hora do recreio.

## nome

Janaína, 12 anos

## Renda familiar

XXXXXX

## profissão

Estudante

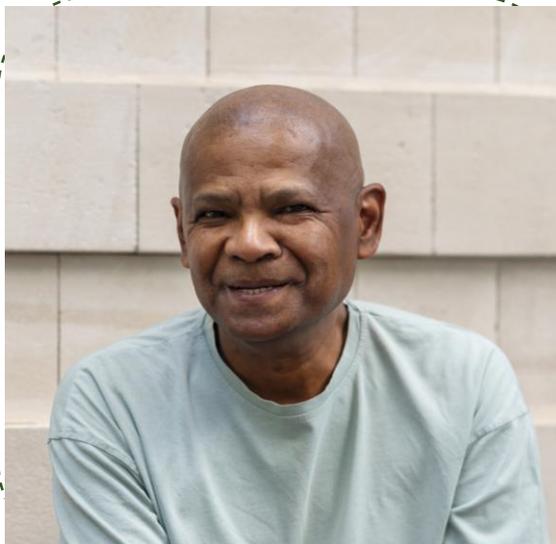
## Motivos para usar o serviço

1. Necessidade de estudar;
2. Estudar em uma escola que tenha acessibilidade e procedimentos facilitados para os responsáveis;
3. Ter uma educação de excelente qualidade na escola que fica perto de casa.

## Sentimentos sobre o serviço

1. **Confiança:** Janaína confia na qualidade do ensino oferecido pela rede estadual e acredita que isso a ajudará a alcançar seus objetivos futuros;
2. **Ansiedade:** Janaína pode sentir ansiedade sobre o processo de matrícula, preocupada com a possibilidade de não conseguir uma vaga na escola desejada;
3. **Frustração:** Janaína pode se sentir frustrada se o seu avô tiver dificuldades para realizar a matrícula dela.

# Cartão de Persona – Pessoa Responsável



## Nome do Serviço

Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Ensino

## Pensamento que a define

"Não tive a chance de estudar, por isso faço questão de ver a minha neta frequentando a escola"

## Sobre mim

Desde cedo precisei ajudar meus pais em casa e não tive muita oportunidade de estudar. Queria ser engenheiro. Acabei virando pedreiro, mas não reclamo! Adoro ajudar as pessoas a realizarem seus sonhos de ter uma casa.

## nome

Manuel Moreno, 62 anos

## Renda familiar

R\$ 3.000,0

## profissão

Pedreiro

## Motivos para usar o serviço

1. Pessoa na família em idade escolar;
2. Simplicidade e acessibilidade do processo de matrícula;
3. Perspectiva de um ensino de qualidade na escola mais próxima de casa;

## Sentimentos sobre o serviço

1. **Confiança:** Manuel confia na qualidade do ensino oferecido pela rede estadual e sabe que isso ajudará a sua neta a alcançar seus objetivos futuros.
2. **Ansiedade:** Manuel pode sentir ansiedade sobre o processo de matrícula, preocupado com a possibilidade de não conseguir uma vaga na escola escolhida como primeira opção e, ainda enfrentar problemas burocráticos.
3. **Frustração:** Manuel pode experimentar frustração se houver demora e dificuldade no processo de matrícula, devido à falta de informações claras ou problemas técnicos no sistema online.

1.

Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)



3.

Construção das Personas



2.

Pesquisa de Campo, Mapa de  
Atores, Mapa Mental dos  
Desafios



4.

Jornada do Usuário Atual

# Jornada do Usuário - Atual



Nome, idade – Manuel, 60 e Janaína, 12

Profissões: Pedreiro e Estudante

"Oportunidade para aprender mais a cada dia."



SEAD  
Secretaria de Estado  
da Administração



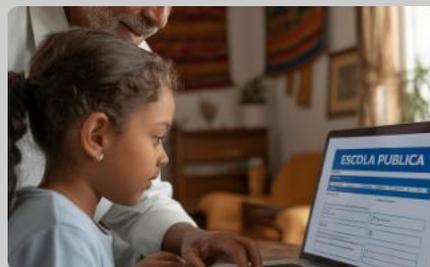
ETAPA	BUSCAR INFORMAÇÃO	SOLICITAR VAGA	ACOMPANHAR ALOCAÇÃO DA VAGA	PREPARAR DOCUMENTAÇÃO	EFETIVAR MATRÍCULA
<b>FAZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Procura informações sobre onde e como fazer a solicitação de vaga.</li> <li><b>Janaína</b> - Também participa ativamente na pesquisa de escolas. Ela usa a internet para ajudar o avô a entender todos os detalhes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Insere os dados necessários, através da plataforma online, com dificuldades nas instruções.</li> <li><b>Janaína</b> - É perguntada pelo avô em quais escolas ela gostaria de estudar.</li> <li><b>Manuel</b> - Escolhe até 3 escolas e envia a solicitação de matrícula.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Aguarda o resultado da solicitação.</li> <li><b>Janaína</b> - Pergunta ao avô se já chegou a resposta sobre a vaga na escola que ela quer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Verifica a lista da documentação necessária para realizar a matrícula;</li> <li><b>Janaína</b> - Busca sua certidão de nascimento para juntar aos outros documentos a lista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Vai a escola entregar a documentação necessária.</li> <li><b>Janaína</b> - Acompanha o avô até a escola, ajudando a entregar os documentos.</li> </ul>
<b>PENSA E SENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Pensa em como conseguirá as informações online de vaga na escola próxima da sua casa?</li> <li><b>Janaína</b> - "Será que posso perguntar para as minhas amigas sobre algumas escolas? Elas podem me ajudar."</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Espera que o sistema funcione bem e não trave durante a inscrição.</li> <li><b>Janaína</b> - Sente medo do que pode acontecer se o avô não conseguir preencher as várias perguntas do questionário no site SEDUC-GO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Gostaria de entender o porquê da demora para darem a resposta da vaga.</li> <li><b>Janaína</b> - Questiona ao seu avô se ele acha que vai conseguir a vaga na escola que ela pediu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - "Vou fazer a minha parte para que não falte nenhum documento importante e a matrícula seja aceita."</li> <li><b>Janaína</b> - "Como meu avô vai conseguir todos esses documentos no tempo determinado?"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Fica ansioso aguardando na fila a conferência da documentação para então completar o processo de matrícula.</li> <li><b>Janaína</b> - Quer logo saber se vai estudar na escola que escolheu</li> </ul>
<b>OUVE E VÊ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Ouve as outras pessoas do bairro sobre vários impedimentos com as buscas de vagas em escolas daquela região.</li> <li><b>Janaína</b> - Escuta seu avô falar com os parentes sobre as escolas e as dificuldades em encontrar informações de vagas online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Observa os vários campos a serem preenchidos na interface do site da SEDUC-GO.</li> <li><b>Janaína</b> - Ouve seu avô pedindo a ela ajuda para entender os campos do site, demonstrando que ele está um pouco confuso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Visualiza no sistema a informação sobre o local onde a vaga foi disponibilizada.</li> <li><b>Janaína</b> - Olha com muita atenção o seu avô lendo sobre a aprovação da solicitação da vaga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Escuta a ideia de que podiam padronizar a solicitação de documentos e centralizar os dados.</li> <li><b>Janaína</b> - Vê seu avô perguntando quais documentos são mais importantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manuel</b> - Ouve os outros pais de alunos reclamando do atendimento na escola</li> <li><b>Janaína</b> - Vê os outros alunos sendo matriculados, ouve as conversas sobre a insatisfação dos pais sobre o atendimento.</li> </ul>
<b>DOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pais/responsáveis que possuem pouca familiaridade com a tecnologia</li> <li>Encontram dificuldades na busca de informações.</li> <li>Ansiedade dos pais ou alunos sobre obter a vaga na escola mais próxima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas no site</li> <li>Falta de clareza nas instruções de preenchimento de perguntas e formulários no site da SEDUC-GO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O usuário não consegue entender como é feita a distribuição das vagas.</li> <li>Longo tempo de espera para saber da vaga</li> <li>Ansiedade nos menores e nos responsáveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausência de automatização e padronização no envio de documentos</li> <li>Cópias idênticas</li> <li>Despesas desnecessárias para os pais/responsáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento presencial na escola pode ser considerado insensível ou feito de forma mecânica</li> <li>Gera insatisfação.</li> </ul>

# A Jornada Atual: Um Caminho de Dores



Buscar Informações

Instruções confusas no site



Solicitar Vaga

Formulários complexos e confusos



Acompanhar

Ansiedade durante longa espera



Documentação

Burocracia e custos desnecessários



Presencial

Filas e atendimento mecânico

1. Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)



3. Construção das Personas



5. Oficinas de Ideação:  
Responsáveis pelo Negócio,  
Atendentes das Escolas,  
Usuários do serviço



2.

Pesquisa de Campo, Mapa de  
Atores, Mapa Mental dos  
Desafios



4.

Jornada do Usuário Atual

ETAPA	BUSCAR INFORMAÇÃO	SOLICITAR VAGA	ACOMPANHAR ALOCAÇÃO DA VAGA	PREPARAR DOCUMENTAÇÃO	EFETIVAR MATRÍCULA
DOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouca familiaridade com a tecnologia.</li> <li>• Dificuldades na busca de informações.</li> <li>• Ansiedade sobre obter a vaga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas no site.</li> <li>• Falta de clareza nas instruções de preenchimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não entende a distribuição de vagas.</li> <li>• Longo tempo de espera</li> <li>• Ansiedade nos menores e nos responsáveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de automatização e padronização.</li> <li>• Cópias idênticas.</li> <li>• Despesas desnecessárias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento presencial na escola pode ser considerado insensível ou feito de forma mecânica.</li> <li>• Gera insatisfação.</li> </ul>
PONTO DE ATENÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilização nas CRE's e Escolas da necessidade de repassar informações sobre a Matrícula escolar para aqueles que procuram as unidades e relatam a dificuldade de conseguir estas informações online .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As informações dos estudantes nas diversas bases de dados não são aproveitadas (integração, chave de identificação) o que diminuiria a quantidade de campo para o solicitante preencher.</li> <li>- Quantidade de acessos ao site assim que for liberado para solicitar a vaga.</li> <li>- Envio do comprovante de solicitação somente para email cadastrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A alocação das vagas só acontece depois que o periodo de solicitação é encerrado.</li> <li>- Alocação de vagas é feita randomicamente (sorteio) com preferência de alocação com irmãos para mesma escola (identificação feita com o CPF do responsável)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- As informações dos estudantes nas diversas bases de dados não são aproveitadas (integração, chave de identificação) o que diminuiria a necessidade do solicitante buscar os documentos solicitados.</li> <li>- Não é possível encaminhar documentação previamente sendo necessária apresentar documentação física na escola.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toda documentação entregue é conferida pela secretária escolar.</li> <li>- A unidade escolar preenche o formulário com dados da documentação entregue. Algumas informações já estão preenchidas com a migração durante a solicitação.</li> </ul>

1. Reunião de entendimento do serviço  
MATRIZ CSD(Certezas, Suposições e Dúvidas)



3. Construção das Personas



5. Oficinas de Ideação:  
Responsáveis pelo Negócio,  
Atendentes das Escolas,  
Usuários do serviço



Jornada Desejada

6.



2.

Pesquisa de Campo, Mapa de Atores, Mapa Mental dos Desafios



4.

Jornada do Usuário Atual

# A Jornada Desejada: Uma Experiência Transformada



## Conhecer

Acesso claro pelo Portal Expresso



## Solicitar Vaga

Dados pré-preenchidos e confirmação simplificada



## Acompanhar

Notificações automáticas eliminam ansiedade



## Efetivar Matrícula

Processo 100% online e visita virtual à escola



expresso

GOIÁS  
O ESTADO QUE DÁ CERTO



Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)

/ [Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação](#)

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



[Acessar](#)

Também conhecido como: **matrícula online - matrícula escolar - matrícula em escola pública - matrícula informatizada - solicitar matrícula - matrícula da rede estadual de educação**

### Sobre esse serviço

O serviço consiste na oferta de vaga para estudantes que ainda não entraram na Rede Estadual de Educação, ou seja, para quem está iniciando sua vida escolar, vindo de outros Estados ou das Redes Municipal, Federal e/ou Privada.

A vaga solicitada pelo estudante será oferecida para o ano ou semestre seguinte, conforme cronograma de matrícula publicado pela SEDUC.

Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)  
/ Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



Solicitar vaga

Consultar o andamento da vaga

Encerrar

Você está aqui: Home / Serviços

/ Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



**Escolha para quem você quer solicitar a vaga**

Para você Rico Damasceno

**Filho(a) 01 Victor Damasceno**

Filho(a) 02 Mariana Damasceno

Filho(a) 03 Eva Damasceno

Outra Pessoa

Confirmar

Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)  
/ Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



**Veja como ficou a sua seleção?**

1° OPÇÃO - Escola Estadual Caminho Feliz

2° OPÇÃO - Escola Estadual Frida Kahlo

3° OPÇÃO - Escola Estadual Papa Francisco

Voltar

Confirmar

Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)  
/ Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



**Acompanhe aqui a sua solicitação**

**Consultar vaga disponibilizada**



Voltar

Continuar

Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)

/ [Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação](#)

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



**PARABÉNS!!!**  
**Victor Damasceno**  
**está matriculado na**  
**Escola Caminho Feliz**  
**da Rede Estadual de**  
**Ensino**

Voltar

Continuar

Você está aqui: [Home](#) / [Serviços](#)  
/ Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação

## Solicitar Matrícula na Rede Estadual de Educação



Avalie esse serviço  
Como foi sua experiência com esse serviço? 

CONSULTE AQUI AS ORIENTAÇÕES SOBRE:

Início das aulas;  
Horários;  
Materiais;



Faça uma visita virtual na sua unidade escolar



Agende uma visita presencial

Nova  
Consulta

Início

# Consolidação das Respostas dos Testes do Protótipo



SEAD  
Secretaria de Estado  
da Administração



O teste de usabilidade do protótipo indicou a necessidade de ajustes para torná-lo ainda mais interativo e intuitivo. Os usuários demonstraram grande entusiasmo, acreditando que a nova versão permitirá realizar o serviço de maneira mais rápida e satisfatória. As telas exibem uma interface intuitiva, com todas as informações necessárias.

Categoria	Descrição	Exemplo de Feedback do Usuário	Prioridade
Problemas	Confusão com a quantidade de protocolos exibidos na tela	"Questionou sobre a quantidade de números de protocolos exibidos numa mesma tela"	Alta
	Dificuldade em visualizar e entender o botão Nova Solicitação	"Não percebeu o botão Nova Solicitação devido a cor e a localização na tela"	Alta
	Tela de escolha de protocolo com muita informação	"A tela para escolher o protocolo estava com muita informação"	Alta
	Necessidade de anexar documentos gerou dúvidas	"Questionou o porquê de anexar documentos"	Média
Melhorias	Ajustar a exibição dos protocolos para facilitar escolha	"Colocar de preferência somente um protocolo por tela"	Alta
	Melhorar a visibilidade e entendimento do botão Nova Solicitação	"Sugeri que o botão Nova Solicitação tivesse outra cor" " Que seja mais destacado"	Alta
	Reavaliar a necessidade de anexar documentos ou tornar mais claro	"Tornar mais instrutiva, com vídeo, a necessidade e a forma (extensão) para anexar documentos"	Média
Oportunidades	Sugestão de melhorar a visualização do botão Nova Consulta	"Sugeri que a letra na tela tivesse mais destacada" "melhor visibilidade ao abrir a tela "	Média
	Usuários sugeriram já incluir documentos necessários no início do processo	"Colocar os documentos desde o início"	Média
	Propuseram retirar a necessidade de visita presencial	"Retirar a necessidade de visita presencial"	Baixa
Pontos fortes	Interface intuitiva e padronizada com o Expresso	"Título intuitivo" " padrão do Expresso"	-
	Processo de solicitação da vaga bem estruturado	"Foi fácil perceber os botões" " Seguir as informações para solicitação"	-
	Botões explicativos que orientam bem o usuário	"Os botões já informam o que fazer"	-

# Resultados: Ganhos Reais na Experiência



## Facilidade Tecnológica

Dados pré-preenchidos reduzem erros

Processo mais rápido e intuitivo



## Redução da Ansiedade

Notificações automáticas sobre andamento

Consulta online a qualquer momento



## Menos Burocracia

Eliminação de documentos duplicados

Redução de custos e deslocamentos



## Eficiência Operacional

Automatização de 90,88% das solicitações

Otimização de recursos do Estado

# Potencial de Impacto: Replicabilidade e Escalabilidade



## Metodologia replicável

Aplicável a qualquer serviço público



## Solução escalável

Acessível em todo o estado



## Difusão de boas práticas

Fortalecimento da rede de inovação



## Potencial de automação

90,88% das solicitações podem ser automatizadas



# Obrigado!



Contato

[transformalab@goias.gov.br](mailto:transformalab@goias.gov.br)



Institucional

[goias.gov.br/administracao](http://goias.gov.br/administracao)



Linkedin

[@transformalabgoias](https://www.linkedin.com/company/transformalabgoias)



Instagram

[@transformalabgoias](https://www.instagram.com/transformalabgoias)



SEAD  
Secretaria de Estado  
de Administração

