



ANEXO II – PROPOSTA PRÊMIO REPLICAR PIAUÍ –

EXCELÊNCIAS EM BOAS PRÁTICAS NA GESTÃO PÚBLICA – 2025

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome: Portal de Serviços para as Escolas Estaduais

Categoria: Iniciativas de Excelência e Inovação na Gestão Pública

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROPONENTE

Nome completo do proponente: Lorena Mendes Silva Almeida

Cargo/ Função: Analista de Gestão de Tecnologia da Informação/ Gerente de Estratégia

Órgão/ Entidade de Lotação: SEDUC/UTD

E-mail institucional: lorenasilva@seduc.pi.gov.br

Telefone de contato: (86) 99452-2738

3. IDENTIFICAÇÃO DOS COAUTORES

Não aplicável

4. RESUMO EXECUTIVO DO PROJETO

O Portal de Serviços da SEDUC-PI é uma iniciativa de modernização e digitalização da gestão de demandas administrativas das Escolas Estaduais e Gerência Regionais de Educação por meio de uma plataforma on-line e um sistema de gestão de tickets de atendimento. A plataforma é uma porta de entrada de solicitações de serviços das escolas relacionados a questões Administrativas, Manutenção Predial, Transporte Escolar, Gestão de Pessoas, Gestão Patrimonial e outros. Essas solicitações são validadas no próprio portal pelas Gerências Regionais e em seguida encaminhadas para os setores



responsáveis pelo atendimento no sistema de gestão de tickets. Todo o processo de atendimento e comunicação da demanda é realizado on-line, permitindo a visualização e interação tanto pela escola quanto pelos setores responsáveis pelo atendimento. Com autenticação segura via e-mail institucional, com base na lotação do servidor e parametrização de fluxos de processos, a ferramenta promove transparência, redução de prazos e otimização de recursos. Resultados incluem maior organização, controle estatístico e melhoria significativa na qualidade do atendimento à rede.

5. JUSTIFICATIVA

A ausência de um canal padronizado e a pulverização de solicitações por diversos meios – como SEI, e-mail, telefone, planilhas dispersas que não é ideal para gestão de demandas operacionais – geravam descentralização, demora no atendimento e falta de transparência no fluxo entre escolas, GREs e setores administrativos da SEDUC-PI. Este contexto dificultava o acompanhamento, a priorização e a mensuração da efetividade das ações. O projeto do Portal de Serviços visa substituir todos esses canais informais e inadequados por um sistema único e integrado, garantindo rastreabilidade, redução de tempos de resposta e gestão por indicadores pelas lideranças. Dessa forma, fica assegurado que as demandas das unidades escolares sejam recebidas diretamente pelo setor responsável, já com as informações necessárias para atendimento para serem resolvidas de forma ágil e organizada.

6. METAS OU RESULTADOS ALCANÇADOS

Centralização de Demandas: Centralização e recepção das solicitações de canais dispersos (e-mail, telefone, SEI) para um único portal, com mais de 15 mil solicitações já realizadas na plataforma. Serviços digitalizados: Inclusão na plataforma de 23 tipos de serviços disponibilizados no portal, sendo eles: Manutenção Predial, 2ª via cartão da conta, Fatura do Cartão, Saldo do Cartão, Extrato de Inadimplência, Alteração 2º Turno, Gratificação Tempo Integral, Auxílio Transporte, Manutenção de Veículos, Liberação



saldo abastecimento, Solicitação de Móvel ou Equipamentos, Recolhimento de Inservíveis, Instalação Ar-condicionado, Manutenção Ar-condicionado, Solicitação de Nova Rota, Alteração de rota, Alteração quantitativo alunos, Veículo Adicional, Substituição de Veículo, Reclamação Transporte Escolar, Atividade Extracurricular, Relatório Monitoria Oportunidade Jovem, Inscrição Selo Escola Antirracista Cobertura da Rede: Ativação do portal para todas as 625 escolas estaduais e 21 Gerências Regionais, garantindo acesso universalizado a todos os gestores escolares. Transparência e Rastreabilidade: Visualização e acompanhamento em tempo real do status das demandas do portal pelos solicitantes, pelos gestores das áreas administrativas e pela alta gestão da SEDUC. Capacitação dos usuários: Realização de treinamentos e produção de manuais/vídeos para as Escolas e GREs em relação a abertura e acompanhamento de solicitações e treinamento das equipes administrativas responsáveis pelo atendimento. Dados para Gestão: Geração de relatórios e painéis de gestão com dados de volume e tempo de atendimento de solicitações e desempenho por setor.

7. INOVAÇÃO DA PRÁTICA

O Portal de Serviços introduz uma abordagem inovadora ao substituir entradas de solicitações em diversos canais não padronizados (e-mail, telefone, SEI) por um sistema único, com padronização do formulário de solicitação para cada tipo de serviço, disponível para todos os gestores escolares e com acesso específico para cada setor administrativo de atendimento. Diferencia-se pela autenticação via e-mail institucional e via lotação, que vincula automaticamente o usuário à sua unidade de origem, garantindo segurança e precisão no direcionamento das demandas.

A integração em tempo real com o Sistema de Gestão de Tickets cria um fluxo contínuo desde a solicitação até a resolução, com papéis definidos de acordo com processo (Analisador, Executor, Aprovador) para cada tipo de serviço, assegurando responsabilidade e agilidade. A carta de serviços digital oferece transparência aos usuários, enquanto a gestão por métricas (tempo de atendimento, volume por categoria)



permite correções proativas e melhoria contínua. Essa prática elimina a falta de padronização dos processos anteriores, transformando a gestão de demandas em um ciclo visível, mensurável e orientado a resultados, com impacto direto na eficiência da administração pública.

8. CONTRIBUIÇÃO TÉCNICA

A principal inovação reside na centralização e parametrização de solicitações em uma única plataforma, substituindo múltiplos canais informais (e-mail, telefone, planilhas e até SEI). A autenticação por lotação assegura que apenas gestores autorizados de cada escola ou GRE possam solicitar serviços, conferindo segurança e responsabilidade às demandas.

A integração nativa com o Sistema de Gestão de Tickets automatiza o roteamento das solicitações para os setores responsáveis, com fluxos customizados por tipo de serviço (incluindo etapas de análise, aprovação e execução), garantindo rastreabilidade completa e métricas de desempenho (como tempo de atendimento e volume de demandas).

A carta de serviços parametrizada oferece um catálogo claro e acessível, enquanto a lógica de papéis por grupo de serviços (Analisador, Executor e Aprovador) otimiza a divisão de tarefas internas. Essa abordagem técnico-operacional elimina redundâncias, reduz retrabalho e fornece dados estratégicos para a gestão pública.

9. IMPACTO TÉCNICO, SOCIAL E/OU AMBIENTAL

O impacto técnico está na eficiência do atendimento e no uso inteligente de dados para gestão. As escolas passaram a ter um acesso único e centralizado das demandas administrativas que são realizadas para diversos setores da SEDUC-PI, além disso passaram a estar assegurados na formalização e acompanhamento do andamento dessas demandas. O Portal fortalece a comunicação entre escolas, GREs e a SEDUC, garantindo acesso a serviços essenciais de forma mais rápida e organizada. Os setores administrativos da SEDUC passaram a ter as solicitações unificadas no Sistema de



Gestão de Tickets, podendo acompanhar o fluxo de demandas, prazos e etapas de cada uma. Dessa forma, o portal beneficia alunos e comunidades escolares, diminuindo o tempo total entre a solicitação de uma demanda escolar até o seu atendimento. Indiretamente, contribui para melhor qualidade da infraestrutura, transporte escolar e processos pedagógicos, refletindo em melhores condições para aprendizagem.

10. POTENCIAL DE REPLICAÇÃO

O modelo integrado Portal de Serviços + Sistema de Gestão de Tickets é replicável para outros órgãos públicos, uma vez que combina uma interface acessível para o usuário final, o Portal de Serviços, com um sistema de gestão de tickets open-source, redmine, sem custos para a administração pública. A arquitetura por grupos de serviço e papéis definidos (analisador, executor, aprovador) no fluxo de atendimento permite uma adaptação rápida e simples a diferentes contextos administrativos, de acordo com a realidade de cada serviço ou setor que irá realizar o atendimento. A autenticação via lotação e e-mail institucional assegura segurança e praticidade, tornando a solução escalável e de fácil implantação em outras secretarias, prefeituras ou instituições públicas.

11. ALINHAMENTO AO PLANO DE GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

O projeto está alinhado às diretrizes do Plano de Governo que priorizam transformação digital, inovação na gestão pública e modernização administrativa, com foco na melhoria da eficiência e transparência. A iniciativa contribui para a meta de digitalizar serviços, ampliar o uso de dados e fortalecer a governança tecnológica do Estado, uma vez que centraliza em um sistema on-line mais de 20 serviços diferentes que eram requisitados pelas escolas, sem padronização, sem controle e sem padronização do processo.



12. RECURSOS UTILIZADOS/ ORÇAMENTO

Foram utilizados recursos tecnológicos, como a plataforma Redmine (<https://redmine.seduc.pi.gov.br>), customizada para gestão de demandas, e o Portal de



Transformação Digital
equipe de gestão da
C. Foram também
mentos no uso da

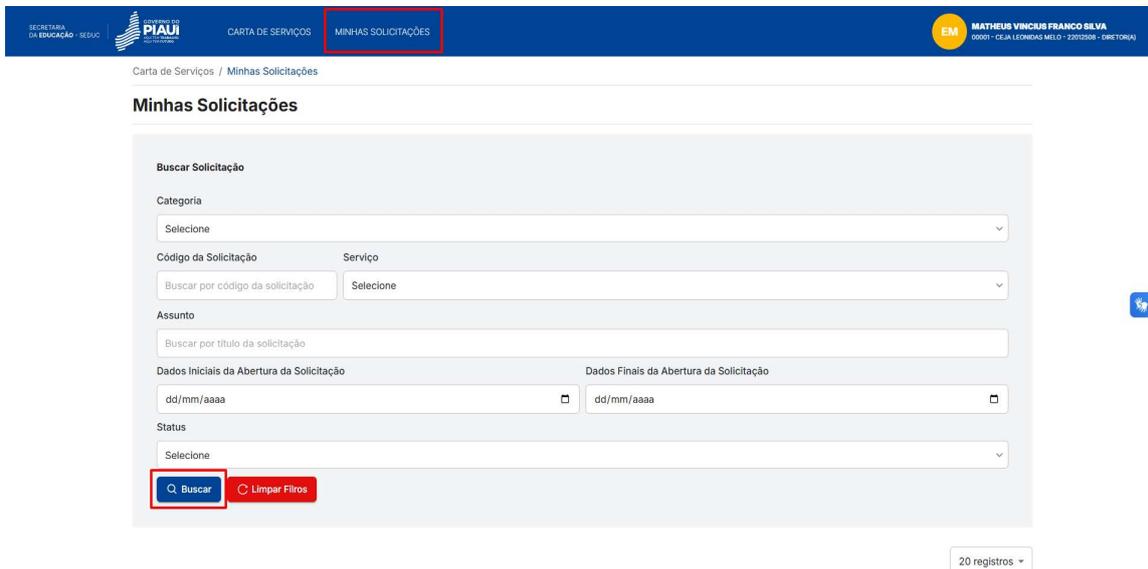
o menu principal para
acessar informações do seu login, tais como perfil GRE, INEP e nome da escola. É
possível também realizar o logout da ferramenta clicando em “Sair”.

Carta de Serviços: A página inicial oferece aos usuários uma visão abrangente dos serviços disponibilizados pelo portal. Nesta área, é possível explorar uma lista detalhada de todos os serviços oferecidos, juntamente com suas descrições. Para favoritar um serviço, basta clicar no ícone ao lado da descrição. Os serviços favoritos serão exibidos no topo da carta de serviços, e você pode remover favoritos clicando novamente no mesmo ícone.

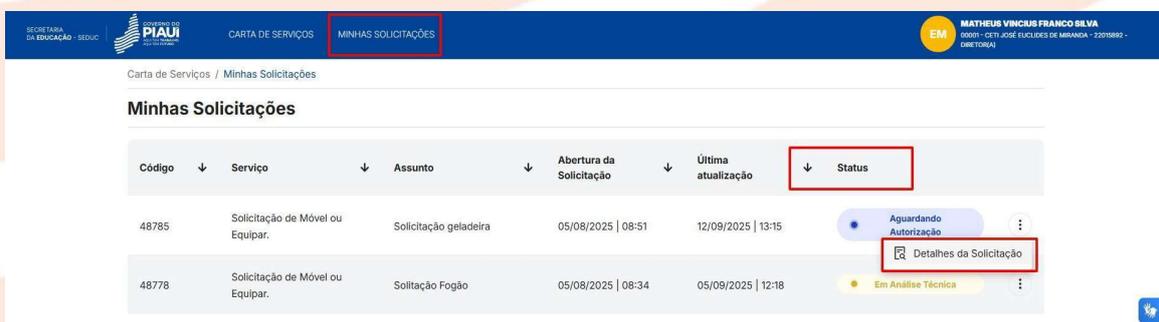


Minhas Solicitações: Na barra superior, acesse “Minhas Solicitações” para ver o status e o histórico de suas solicitações. Existem duas possibilidades de visualização:

1. Buscar Solicitação – permite pesquisar solicitações específicas.



2. Lista de Solicitações – exibida logo abaixo, com todas as solicitações na ordem em que foram realizadas, mostrando seus respectivos status.





O menu “**Detalhes da Solicitação**” permite visualizar informações completas de uma solicitação específica, incluindo número, data de criação, solicitante, setor responsável, status atual, histórico de atividades, anexos e opções de comentar.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO - SEACU

GOVERNO DO PIAUÍ

CARTA DE SERVIÇOS

MINHAS SOLICITAÇÕES

EM

MATHEUS VINICIUS FRANCO SILVA
00001 - CETI JOSÉ EUCLIDES DE MIRANDA - 22015892
DIRETORIA

Carta de Serviços / Minhas Solicitações / Detalhes da Solicitação

Detalhes da Solicitação

Aguardando GRE Aguardando análise técnica Em análise técnica Aguardando autorização Autorizado Em execução Concluído Fechada

Solicitação

Assunto

Solitação Fogão

Nº da Solicitação	Data e Hora da criação	Data e Hora da atualização
48778	05/08/2025 08:34	05/09/2025 12:18

Entidade Solicitante	Usuário Solicitante	Telefone
00001 - CETI JOSÉ EUCLIDES DE MIRANDA - 22015892	Luzia Pereira Aragão	

Justificativa

Precisamos de um fogão novo pois nosso fogão encontra-se com defeito

Lista de Aprovações (Apenas para o perfil de usuário da GRE): O menu “**Lista de Aprovações**” no Portal de Serviços oferece aos usuários uma visão completa do andamento de todas as solicitações. Ele fornece aos membros da GRE (Gerência Regional de Educação) uma visão geral das solicitações que aguardam análise e



aprovação, permitindo aprovar ou rejeitar demandas diretamente, acessando rapidamente os detalhes de cada pedido.

Código	Serviço	Assunto	Abertura da Solicitação	Última atualização	Status
57690	Relatório Monitoria	CETI AUGUSTINHO BRANDÃO	22/09/2025 10:31	22/09/2025 10:31	Aguardando GRE
57686	Relatório Monitoria	CETI AUGUSTINHO BRANDÃO	22/09/2025 10:28	22/09/2025 10:28	Aguardando GRE
57684	Relatório Monitoria	CETI AUGUSTINHO BRANDÃO	22/09/2025 10:26	22/09/2025 10:26	Aguardando GRE
57493	Relatório Monitoria	DESLIGAMENTO DE MONITOR	20/09/2025 23:18	20/09/2025 23:18	Aguardando GRE
57482	Relatório Monitoria	Frequência da monitoria oportunidade Jovem	20/09/2025 21:55	20/09/2025 21:55	Aguardando GRE
57476	Relatório Monitoria	Frequência da monitoria oportunidade Jovem	20/09/2025 21:36	20/09/2025 21:36	Aguardando GRE
57475	Relatório Monitoria	Frequência da monitoria oportunidade Jovem	20/09/2025 21:33	20/09/2025 21:33	Aguardando GRE

Redmine – Recebimento de Demandas

O Redmine é usado para receber e gerenciar as demandas do Portal de Serviços. O acesso é restrito aos usuários internos da SEDUC (analísadores, aprovadores e executores) e requer o usuário de rede.

#	Tipo	Situação	Prioridade	Título	Atribuído para	Alterado em
57736	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI DINLEU MENDES ARCOVERDE	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:12
57735	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Envio de Instrumentais da Monitoria Estudantil	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:12
57724	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	INSTRUMENTAL MONITORIA	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:12
57733	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Ceti Lima Rebelo	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:12
57733	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Instrumentais da Monitoria de Matemática	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:11
57730	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	INSTRUMENTAIS MONITORIA	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:11
57729	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI Paulo Freire	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:11
57728	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Instrumentais da Monitoria de Matemática	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:09
57727	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	INSTRUMENTAL MONITORIA	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:07
57726	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Instrumentais da Monitoria de Português	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:07
57725	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	MONITORIA INSTRUMENTAL	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:06
57724	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Ceti Lima Rebelo	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:03
57722	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Instrumentais da Monitoria de Português	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 11:04
57720	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Monitoria da 1ª série 3D	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:59
57719	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Ceti Lima Rebelo	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:58
57719	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI AUGUSTINHO BRANDÃO	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:58
57711	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI PROFESSOR BALDUINO BARBOSA DE DEUS	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:49
57710	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	Ceti Lima Rebelo	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:49
57709	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	RELATÓRIO DOS MONITORES DO CETI ISABEL MOREIRA GOMES- FORMOSA-PIRIPIRI-PI	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:48
57708	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI PROFESSOR BALDUINO BARBOSA DE DEUS	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:47
57707	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	RELATÓRIO MONITORIA- MÊS DE SETEMBRO DE 2025	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:46
57705	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	RELATÓRIO MONITORIA- MÊS DE AGOSTO-2025	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:45
57703	Relatório Monitoria	Aguardando análise técnica	2. Normal	CETI WILSON NUNES MARTINS FILHO	Oportunidade Jovem - Analísadores	22/09/2025 10:45
57701	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	CETI PROFESSOR BALDUINO BARBOSA DE DEUS	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:44
57700	Relatório Monitoria	Aguardando GRE	2. Normal	RELATÓRIO DOS MONITORES DO CETI ISABEL MOREIRA GOMES- FORMOSA-PIRIPIRI-PI	Sistema Portal de Serviços	22/09/2025 10:42

Solicitação de Nova Rota #49901 [ABERTA]

Solicitação de novas rotas de transporte escolar

Ação por Sistema Portal de Serviços aproximadamente 1 mês atrás. Atualizado aproximadamente 1 mês atrás.

Situação: Em execução
Prioridade: 2. Normal
Atribuído para: Hugo Carvalho de Oliveira Filho
Matrícula do solicitante: 129812
Nome do solicitante: Maria do Socorro Cavalcante Costa
Lotação do solicitante: GERENTE DA GRE
E-mail do solicitante: MariaCosta@educ.piaui.gov.br
Entidade solicitante: 00013 - CEM MARIA DE OLIVEIRA RODRIGUES - 22139935
GRE Responsável: 13
Município da entidade: SAO RAIMUNDO NONATO

Etapa da Solicitação:
Nome da rota: Rota 01, Rota 02 e Rota 03
Itinerário: Ofício_Maria_de_Oliveira_novas_rotas.pdf
Relação de nomes alunos: Rota 01, Rota 02 e Rota 03
Novo itinerário: Ofício_Maria_de_Oliveira_novas_rotas.pdf
Descrição motivo (outros): Necessidade de deslocamento dos alunos, para participarem das aulas



DECLARAÇÃO

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras e de minha autoria, autorizando a divulgação institucional da prática, bem como a reprodução total ou parcial do conteúdo apresentado, inclusive o uso de imagem, voz e depoimentos vinculados à premiação, em publicações impressas, digitais, vídeos, registros audiovisuais ou outros meios de comunicação institucional, sem ônus ou direito à remuneração.

Teresina, 28 de janeiro de 2026.

Lorena Mendes Silva Almeida

Proponente: