

# Ciclo 2

Relatório do Ciclo de Trabalho 2

Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo

Relatório da Oficina 2

Transparência, Finanças Públicas e Ética:  
O exemplo de Graciliano Ramos

Levantamento de bancos de dados e mapeamento do parque tecnológico da CGE

Plano de Implementação de Tecnologia no Estado do Ceará

Plano de Comunicação



## Texto introdutório sobre os conteúdos e relatórios do Ciclo de Trabalho 2

O desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 2 do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará tinha em seu escopo a aplicação das atividades previstas no Plano de Trabalho do projeto. Cumpridas as atividades, optou-se por dividir a descrição de algumas delas em relatórios e/ou documentos específicos, dada a complexidade de cada assunto e a praticidade de falar de cada tema de maneira individualizada, ainda que como componente de um todo.

O “Relatório do Ciclo de Trabalho 2” é uma síntese das atividades desenvolvidas no ciclo atual. Ali estão descritas as ações que têm seus próprios relatórios, abaixo expostas, e as reuniões e melhorias que aconteceram ao longo do ciclo, tal como todo os produtos entregues no período.

Um dos objetivos do atual ciclo era construir um relatório com evidências, diretrizes e sugestões de encaminhamento para o projeto, o que pode ser encontrado no documento “Relacionamento com o Cidadão: onde estamos, o que queremos e até onde podemos sonhar – Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo”.

Ademais, o presente ciclo se iniciou com a segunda Oficina de Design do projeto, no dia 4 de janeiro. A atividade então desenvolvida, “Dinâmica de criação de Personas, Demandas, Ações e Impactos”, foi explorada e sistematizada no relatório incluso neste conjunto, denominado “Relatório da Oficina 2”. O documento identifica primariamente os tipos de usuários do Sistema e suas demandas.

No artigo “Transparência, Finanças Públicas e Ética: o exemplo de Graciliano Ramos”, o especialista em finanças públicas Sérgio Luís de Moraes Pinto propõe uma reflexão sobre a transparência das finanças no meio público a partir de dois relatórios feitos por Graciliano Ramos enquanto prefeito de Palmeira dos Índios, município de Alagoas.

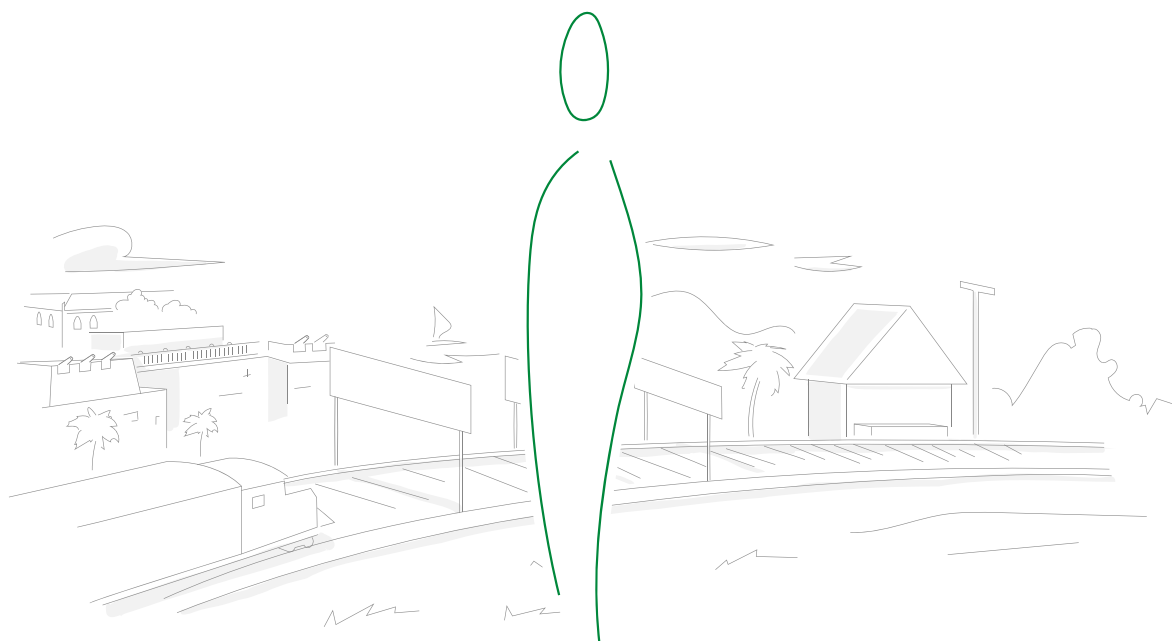
Outro objetivo deste ciclo de trabalho era a realização da pesquisa e análise em relação aos bancos de dados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e se encontra no “Levantamento de bancos de dados e mapeamento do parque tecnológico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)”. Há ainda uma análise inicial e um plano de ação para a implementação do RubyOnRails e Test Driven Development (TDD) nas rotinas de desenvolvimento da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC). Esse conteúdo se encontra no “Plano de implementação de tecnologia no Estado do Ceará”.

Ainda neste ciclo foi desenvolvido um planejamento para a comunicação do projeto, que estabelece diretrizes e objetivos a alcançar na comunicação durante a construção do Sistema. Essas informações estão no documento “Plano de Comunicação”.

# Sumário

<b>RELATÓRIO DO CICLO DE TRABALHO 2</b>	<b>5</b>
<b>Resumo executivo</b>	<b>6</b>
<b>Introdução</b>	<b>6</b>
<b>Planejamento do Ciclo de Trabalho 2</b>	<b>7</b>
<b>Execução do Ciclo de Trabalho 2</b>	<b>8</b>
Agendas em campo (Fortaleza, sede da CGE e outros órgãos estaduais e Canindé, Central de Atendimento 155):	<b>8</b>
Desenvolvimentos:	<b>19</b>
<b>Produtos da presente entrega</b>	<b>20</b>
<b>Critérios de aceite</b>	<b>22</b>
<b>Conclusões e próximos passos</b>	<b>23</b>
<b>Anexos</b>	<b>24</b>
Lista de convidados e presentes para a Oficina 2 (4 de janeiro de 2017).	<b>24</b>
Convite para a oficina.	<b>28</b>
Modelo de Certificado para participantes das oficinas	<b>29</b>
<b>RELATÓRIO ANALÍTICO SOBRE USUÁRIOS, DEMANDAS, DESAFIOS E OPORTUNIDADES LIGADAS À OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA VISÃO ARTICULADA ENTRE O CEARÁ, O BRASIL E O MUNDO</b>	<b>30</b>
<b>Introdução</b>	<b>31</b>
<b>Usuários e Demandas</b>	<b>32</b>
Demandas dos cidadãos	<b>33</b>
Demandas do Estado	<b>35</b>
Análise	<b>36</b>
<b>Desafios</b>	<b>38</b>
Análise	<b>41</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>42</b>
Relacionamento com o Cidadão - o que há “para dentro” e “para fora” da relação	<b>44</b>
Endereçando o desafio da oferta adequada (tempestiva, correta, atualizada e de fácil acesso) de dados -- gestão interna e compartilhamento	<b>44</b>
Política do "divulgar para uma pessoa significa divulgar para todos"	<b>45</b>
Endereçando o desafio da publicação de dados relevantes	<b>46</b>
Informações sobre pessoal	<b>47</b>
Dados abertos	<b>48</b>
Endereçando o desafio do diálogo com os cidadãos -- stakeholders (partes interessadas) e "infomediários"	<b>49</b>
<b>Considerações finais</b>	<b>50</b>
<b>RELATÓRIO DA OFICINA 2</b>	<b>53</b>
<b>Introdução</b>	<b>54</b>
<b>Dinâmica</b>	<b>55</b>
<b>Resultados da Análise</b>	<b>57</b>
Sistematização geral dos perfis	<b>57</b>
Sistematização dos perfis de usuários e não usuários	<b>59</b>
Principais ocupações e escolaridade	<b>60</b>
Familiaridade	<b>63</b>
Priorização	<b>65</b>
Principais demandas	<b>66</b>
Principais dificuldades/reclamações	<b>67</b>
Principais motivações e objetivos	<b>68</b>
<b>Conclusão e Hipóteses</b>	<b>69</b>
Hipótese dos Estudantes	<b>69</b>
Hipótese do Celular	<b>70</b>
Hipótese da vulnerabilidade	<b>71</b>
<b>Anexos</b>	<b>72</b>
Tabela de Personas	<b>72</b>

<b>TRANSPARÊNCIA, FINANÇAS PÚBLICAS E ÉTICA: O EXEMPLO DE GRACILIANO RAMOS</b>	<b>93</b>
<b>LEVANTAMENTO DE BANCOS DE DADOS E MAPEAMENTO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO</b>	<b>109</b>
<b>Resumo</b>	<b>110</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>111</b>
<b>2. Parque tecnológico da CGE</b>	<b>112</b>
2.1 Acervo de sistemas, portais e bancos de dados	112
2.2 Fontes de informação para o Portal da Transparência	115
2.3 Infraestrutura	118
<b>3. Aspectos teóricos</b>	<b>120</b>
3.1 Analytics	120
<b>4. Portal da Transparência</b>	<b>127</b>
4.1 Ano referência 2008	128
4.2 Ano referência 2009	132
4.3 Ano referência 2010	136
4.4 Ano referência 2011	140
4.5 Ano referência 2012	144
4.6 Ano referência 2013	148
4.7 Ano referência 2014	152
4.8 Ano referência 2015	156
4.9 Ano referência 2016	160
4.10 Benchmark - Comparativo com outros Estados	164
<b>5. Portal de Ouvidoria</b>	<b>165</b>
5.1 Ano referência 2012	166
5.2 Ano referência 2013	170
5.3 Ano referência 2014	174
5.4 Ano referência 2015	178
5.5 Ano referência 2016	182
5.6 Benchmark	186
<b>6. Pesquisa de satisfação</b>	<b>186</b>
<b>7. Principais chamados - GESPS</b>	<b>187</b>
7.1 Método utilizado para a análise da amostra de GESPS	187
7.2 Análise dos GESPS	188
<b>8. Conclusões: síntese analítica e oportunidades para o SPRC</b>	<b>190</b>
<b>PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA NO ESTADO DO CEARÁ</b>	<b>192</b>
<b>Resumo</b>	<b>193</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>193</b>
<b>2. Riscos identificados e medidas mitigadoras</b>	<b>194</b>
<b>3. Produtividade e qualidade: <i>Test Driven Development</i></b>	<b>195</b>
<b>PLANO DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>197</b>
<b>Introdução</b>	<b>198</b>
<b>Cenário Atual</b>	<b>198</b>
<b>Público-alvo</b>	<b>198</b>
Interno	199
Externo	199
<b>Conteúdo</b>	<b>200</b>
Releases	201
Mídias Sociais	201
Blog	202
Artefatos impressos para os públicos-alvo	202
Ações de relações públicas	203
<b>Anexos</b>	<b>204</b>
Roadmap do Plano de Comunicação	204



# **RELATÓRIO DO CICLO DE TRABALHO 2**

## Resumo executivo

---

O relatório destaca os compromissos (conforme o Plano de Trabalho Revisado do projeto), as melhorias pactuadas em reunião de Retrospectiva, explicita as agendas de reuniões e eventos ocorridos no Ceará, descrevendo os participantes efetivos. Principalmente relaciona e descreve os produtos entregues no Ciclo de Trabalho 2, incluindo um item extra, produzido a partir das oportunidades e dos compartilhamentos feitos pela CGE para a Caiena. O Laboratório de Ideias, previsto no Plano de Trabalho original e erroneamente listado na Ordem de Serviço 2, conforme acordo e aprovação por parte da CGE, foi deslocado para o Ciclo de Trabalho 3. As sugestões de melhoria do Termo de Análise do Produto serão incorporadas no Ciclo de Trabalho 3. Todas as correções indicadas foram realizadas.

## Introdução

---

O presente Relatório do Ciclo de Trabalho 2 oferece um panorama sobre as atividades e acervos relacionados a essa fase do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Estado do Ceará, desenvolvido pela Caiena Tecnologia e Design para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e para o Banco Mundial.

Cumprе ressaltar que enquanto a Ordem de Serviço original, derivada *ipsis litteris* da primeira versão do Plano de Trabalho, trazia como um dos produtos a implementação do Laboratório de Ideias, o mesmo foi deslocado para o Ciclo de Trabalho 3. A repactuação entre as partes (Caiena, CGE e Banco Mundial), se justificou devido a indisponibilidade de espaços adequados para estruturar um imóvel que representasse efetivo valor social e tecnológico, para o Governo, para a sociedade, para os servidores públicos, para o público de acadêmicos, pesquisadores e ativistas de tecnologia. Tal remanejamento permitirá que, uma vez escolhido e adaptado tal espaço, o mesmo será utilizado para “criação e registro dos trabalhos realizados”. O remanejamento “não acarreta prejuízo para o andamento do projeto, uma vez que todas as atividades previstas estão sendo executadas em infraestrutura disponibilizada” pela Caiena, como uma alternativa ao Laboratório de Ideias”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Plano de Trabalho Revisado, páginas 5, 18, 19 e 20.

Em termos de compartilhamento de informações pode-se dizer que atividades importantes concernentes ao CT2 se iniciaram ainda no início do Ciclo de Trabalho 1 quando a CGE disponibilizou para a Caiena, bancos de dados, em geral filtrados pelas manifestações surgidas de cidadãos da Capital, no decorrer do ano 2016, nos seus sistemas de atendimento, ouvidoria e acesso à informação. Na ocasião, tal disponibilização se deu para conjuntamente serem identificados cidadãos a serem convidados para a primeira oficina de Plano de Trabalho, que efetivamente ocorreu no dia 16 de dezembro de 2016.

A seguir, e nessa sequência, apresentaremos os capítulos sobre o “Planejamento do Ciclo de Trabalho 2” e sobre a “Execução do Ciclo de Trabalho 2”. A “Apresentação dos Produtos” aparece em seguida com um breve descritivo do seu conteúdo. Os “Critérios de aceite” mostram as evidências das entregas e fala sobre a validação das mesmas por parte da CGE. Nas “Conclusões e próximos passos”, associamos as atividades do presente Ciclo com o próximo, que envolverá os primeiros passos para a produção de dados em fontes primárias, portanto gerados pela equipe da Caiena dentro dessa Contratação.

## **Planejamento do Ciclo de Trabalho 2**

---

- Criada agenda de reuniões (SEDUC; SEFAZ; SEPLAG; CGE-COTIC; CGE-CFOCS; CGE-Projeto SIEC; Casa Civil), oficina (4/janeiro); cerimônia de entrega e reunião de retrospectiva (3/janeiro) para a semana de 2 a 6 de janeiro de 2017;
- Melhorias, acordos, programações, atividades arquivos (planilhas, PDFs e textos): lançados e compartilhadas na Plataforma Basecamp aberta para controle, registro, aceites e acompanhamento das atividades relacionadas ao Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento do Ceará. Observação: Caio Marques deu treinamento básico para CGE (Tiago Peixoto, José Benevides Neto e Marcos Henrique Almeida) para uso e acompanhamento do Basecamp do projeto.

## Execução do Ciclo de Trabalho 2

---

### Agendas em campo (Fortaleza, sede da CGE e outros órgãos estaduais e Canindé, Central de Atendimento 155):

#### Dia 2/jan:

Reunião: 10h30-12h30. Pauta: Alinhamentos e retrospectiva geral. Adequações de agendas e expectativas. Presentes: Caio Marques e Nilson Oliveira (Caiena); Tiago Peixoto Feliciano, José Benevides Neto e Larisse Maria Ferreira Moreira (CGE).

Reunião: 14h00-15h00. Pauta: Troca de especialista em comunicação. Presentes: Caio Marques e Nilson Oliveira (Caiena); Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Neto (CGE). Deliberação:

Nessa reunião a equipe técnica da CGE explicou detalhadamente como deveria ocorrer o processo de substituição. Definiu-se pela substituição da profissional com vistas ao melhor andamento do projeto, ressaltando-se que:

- 1) O procedimento para substituição do especialista seria rigorosamente cumprido, observados todos os requisitos legais e contratuais para tanto;
- 2) A qualidade dos produtos deveriam ser mantidas;
- 3) O novo especialista deveria obrigatoriamente possuir currículo tão bom ou melhor do que a especialista sendo substituída.

A Caiena reforçou novamente que o projeto não sofreria qualquer penalização no ínterim entre a comunicação do desligamento da especialista e a substituição por novo profissional.

Reunião: 15h00-16h30. Pauta: Conhecimento sobre desenvolvimento do projeto SIEC. Presentes: Caio Marques e Nilson Oliveira (Caiena); Tiago Peixoto Feliciano, José Benevides Neto (CGE); Marcos Nagaki (CGE); Bruno e Marcele (NTConsult). Foram explicitados os objetivos e o histórico das atividades do projeto. Culminou com o compromisso de compartilhamento de i) produtos do SIEC já completados (1.1 e 1.2); ii) acesso ao banco de dados com os dados da pesquisa aplicada; e iii) acesso a um relatório de 2014 mencionado pelo Marcos Nagaki, o qual reúne informações sobre o nível de utilização dos sistemas e



perfis de usuários.

Reunião: 16h30-17h30. Pauta: Compartilhamento de dados, detalhamento sobre projetos em andamento e sistemas atuais geridos pela CGE; sobre a estrutura e os recursos materiais e humanos da COTIC; comentários sobre as fontes geradoras de dados regulares e suas frequências de atualizações; apontamento de dificuldades sistêmicas e limitações da infraestrutura e de algumas das fontes de dados. Presentes: Caio Marques e Nilson Oliveira (Caiena); José Benevides Neto (CGE); Marcos Henrique Almeida, Charles, Samuel, Luís Henrique, Daniel Monteiro (COTIC).

### **Dia 3/jan:**

Cerimônia de entrega: 10h00 às 11h00. Local: Gabinete do Secretário CGE. Presentes: pela CGE Secretário Flávio Jucá, Tiago Peixoto Feliciano, José Benevides Neto; pelo Banco Mundial: Uirá Porã Maia; pela Caiena: Caio Marques, Eduardo Assis, Nilson Oliveira, Sérgio Luís Moraes Pinto. Foram entregues: os impressos: i) Fichário com o Plano de Trabalho Revisado (a partir da Oficina ocorrida em 16 de dezembro de 2016) e; ii) Relatório do Ciclo de Trabalho 1. Em formato eletrônico foi entregue um pendrive contendo o filme sobre a Oficina do Ciclo de Trabalho 1 (16 de dezembro de 2016).

Reunião de retrospectiva: das 11h00 às 12h00. Local: sala de reuniões da CGE. Presentes: pela CGE Tiago Peixoto Feliciano, José Benevides Neto e Larisse Maria Ferreira Moreira; pelo Banco Mundial: Uirá Porã Maia; pela Caiena: Caio Marques, Eduardo Assis, Nilson Oliveira e Sérgio Luís Moraes Pinto. Resultado: utilizando técnica específica de identificação e compartilhamento pessoal dos aspectos mais positivos e negativos, foi possível estabelecer um conjunto de melhorias a serem implementadas pela Caiena. A saber, abaixo estão relacionadas as melhorias recomendadas, com suas respectivas soluções adotadas ou fase de atendimento:

- a) Definir um calendário com as datas das oficinas. Status: realizado (evidência em arquivo de planilha eletrônica, validada pela CGE, para os meses de janeiro a dezembro de 2017);
- b) Definir um calendário geral de visitas até Fortaleza. Status: versão propositiva apresentada em 3 de fevereiro (Basecamp), complementando o atendimento do item “a”, acima;
- c) Criar um grupo no Whatsapp com todos os participantes da Oficina. Status: identificados riscos operacionais

decorrentes de ruídos nas trocas entre membros do grupo. Resolvido com: retomada da melhoria durante a oficina de 27 de janeiro propondo criação de lista Whatsapp ou direcionamento/concentração das interações no Blog criado para acompanhamento do projeto;

- d) Melhorar comunicação interna. Status: criados canais sistemáticos de comunicação e estabelecida, quando justificada, regularidade (diária ou semanal) via Skype, e-mails e Whatsapp. Participantes regulares: Caiena: Caio, Eduardo, Nilson, Fabiano; Banco Mundial: Uirá Porã; e CGE: Ítalo Brígido, Tiago Peixoto, José Benevides Neto, Jean Lopes e Marcos Almeida;
- e) Maior participação de pessoas de órgãos importantes nas oficinas. Status: construção e enriquecimento, em fluxo contínuo, de banco de dados (mailing) de pessoas anteriormente convidadas e a serem convidadas para as oficinas futuras;
- f) Facilitar a linguagem nos cartões utilizados nas oficinas. Status: Pedidos de melhorias registrados e repassados para a equipe de design da Caiena para adoção já a partir da Oficina CT3;
- g) Facilidades no hotel/local do evento não sustentáveis. Status: em processo de busca de alternativas sustentáveis como uso de copos descartáveis;
- h) Colocar todos os participantes das oficinas na mesma "página". Status: Pedidos de melhorias registrados para adoção na dinâmica da Oficina CT3 (27/jan/2017);
- i) Emissão de certificados para os participantes das oficinas. Status: Modelo de Certificado e conteúdo padrão criados e validados (Caiena-CGE). Emissão prevista para próxima oficina (27/jan). Distribuição, por e-mail, de Certificados em PDF das oficinas 1 e 2 prevista para, no máximo, dia 4 de fevereiro de 2017;
- j) Programação de reuniões semanais entre Caiena/CGE via skype ou outros meios. Status: implementada. As reuniões semanais deram início na sexta feira, 13 de janeiro, às 10h30 (horário de Fortaleza. Participantes: Caio Marques, Eduardo Assis, Fabiano Angélico, Nilson Oliveira, pela Caiena. Uirá Porã, pelo Banco Mundial e; pela CGE: Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Neto;
- k) Ausência de não usuário no processo. Status: soluções (múltiplas) em desenvolvimento. Dentro das atividades a serem

empreendidas no CT3, com produção de dados primários, serão otimizadas formas de identificar e atrair não usuários.

Reunião Seplag: das 15h00 às 17h00. Pauta: compartilhamento de informações sobre projetos em andamento, projetos impactantes e inclusivos da Seplag (Orçamento e outras discussões), coleta, tratamento, tabulação e disponibilização de dados e relatórios financeiros e fiscais por parte da Seplag. Local: Sede da Seplag. Presentes: Caio Marques, Eduardo Assis, Nilson Oliveira e Sérgio Luiz Moraes Pinto, pela Caiena. Dominique Cunha Gomes e Menezes, pela Seplag. Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Neto, pela CGE. Uirá Porã Maia, pelo Banco Mundial.

### **Temas e pontos tratados e detalhados:**

#### **Principais pontos:**

- Fornecimento de informações para o portal de relacionamento;
- Governo tem iniciativas de planejamento participativo;
- Elaborar e monitorar PPA de forma colaborativa;
- Organização em 14 regiões administrativas.

#### **Fragilidades percebidas e pontos de preocupação:**

- Forte desarticulação entre as secretarias. O PPA chega na região e já há uma secretaria realizando algum planejamento participativo, o que dificulta a organização;
- Não há integração;
- Desconfiança do cidadão sobre o Estado;
- Cidadão não quer participar pois não percebe os resultados;
- Problema de comunicação;
- Problema da qualificação da participação;
- Participação muito frágil (forte no discurso, mas fraco na prática).

#### **Produto do projeto (PForR): Modelo de Gestão Participativa**

#### **Contrato com a IAD e a Delos:**

- Análise de experiências;
- Avaliação das práticas participativas no Ceará;

- Elaboração do modelo de gestão participativa;
- Plano de requisitos para desenvolvimento de ferramentas.

**Desafio: que o modelo seja de fato incorporado pelo governo**

**Perfil dos participantes: 80% de servidores/poder público**

**Chamado para participação:**

- Inicialmente eram articuladores regionais que mobilizam a partir de perfil definido;
- Atualmente, secretarias fazem a mobilização;
- Mobilização é um ponto muito frágil.

**Faltam ferramentas de participação e monitoramento para a população**

**Dificuldade entre linguagens: lei x linguagem do cidadão**

**SIOF**

**PPA, LDO, LOA**

**SIMA:**

- Monitoramento do PPA (trimestral);
- Acompanhamento das metas físicas do PPA.

**S2GPR: Execução orçamentária:**

- Futuro: contratos, convênios e patrimônio.

**SIAP**

- Acompanhamento de programas e projetos.

**SACC**

- Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios

**Licitaweb: licitações**

**Cotec: TI da Seplag**

**Dia 4/janeiro**

Oficina CT 2 – Os Cidadãos Primeiro: neste dia, aconteceu

a segunda Oficina de Design do projeto. Seu objetivo era, por meio da “Dinâmica de criação de Personas, Demandas, Ações e Impactos”, criar personas que representassem os usuários e os não usuários do Sistema. O relatório completo com a descrição das atividades do dia, as conclusões a que se chegou e as hipóteses levantadas estão relacionadas no “Relatório da Oficina 2”, que é parte integrante dos produtos deste ciclo.

### **Dia 5/janeiro:**

**SEFAZ: das 9h30 às 11h00.** Pauta: Interações e conhecimento dos sistemas e bases de dados da Fazenda Estadual, sobre desenvolvimentos recentes e adequações legais (legislações do Estado e Federal). Participantes: Nilson Oliveira e Sérgio Moraes Pinto (Caiena); Jarbas e Garrido (SEFAZ); Tiago Peixoto Feliciano; Marcos Henrique e José Benevides Neto (CGE).

#### **Principal sistema da SEFAZ – S2GPR (Sistema de Gestão Governamental para Resultados)**

- Até antes do empenho, os lançamentos são feitos no SIAP (Sistema Integrado de Atividades, Programas e Projetos) por diversos órgãos e entidades e gerenciados pela SEPLAG, que gerencia a ferramenta;
- Restante da execução orçamentária (Empenho, liquidação, pagamento), assim como a maioria das despesas, celebradas a partir de um processo licitatório ou parceria com outros Entes ou 3º Setor, e após registro no SACC ou no SICONV-CE, é lançada para execução no S2GPR por SEFAZ;
- Controle da receita e arrecadação: Sistema COMETA de SEFAZ. Nota: o SACC possui o acompanhamento de convênios de receita;
- Sistema de folha de pagamento: Sistema Folha Prod (SEPLAG e SEFAZ);
- Controle de transferências para os municípios: Sistema SATURNO (não filtra informações por município e período. Faz apenas um empenho para cada transferência para cada região administrativa. São quatro tipos de transferência e 14 regiões administrativas. Estas limitações podem levar a um mau entendimento por usuários externos, como a imprensa, que poderia interpretar uma concentração de transferência em alguns municípios, em detrimento de outros). Nota: As transferências controladas pelo Sistema Saturno são apenas as legais, pois as voluntárias (parcerias)

são controladas por meio do SACC, SICONV-CE e S2GPR;

- Está em processo a integração de todos os sistemas orçamentários e financeiros ao S2GPR;
- Sistema anterior SIC (Sistema Integrado de Contabilidade), hoje é usado como minerador de dados do S2GPR;
- Alimentação do FINBRA (Portal de informações sobre finanças públicas do Brasil da Secretaria do Tesouro Nacional) – feita via planilha fornecida pela STN (baixam a planilha, preenchem e retornam). Haverá a obrigatoriedade de preenchimento via sistema em breve.

#### **Divulgação de dados pela SEFAZ:**

- Demonstrações orçamentárias / financeiras obrigadas por lei, com periodicidade anual. Publicadas em abril do ano subsequente, no formato PDF. (Balanços Orçamentário, Financeiro, Patrimonial, Demonstrações de Variação Patrimonial, Fluxo de Caixa, Mutação no Patrimônio Líquido);
- Os balancetes são apurados mensalmente, mas não são publicados;
- Divulga as movimentações contábeis de receitas e despesas em d+1;
- Não divulga incentivos fiscais por beneficiários (ex: indústria têxtil participa do FDI (Fundo de Desenvolvimento Industrial), recolhendo 25% do ICMS e diferindo o restante para posterior incorporação ao patrimônio da empresa, seguindo as regras do programa. Entretanto, não se divulga as empresas que recebem o benefício). Sugerem verificar a ADECE – Agência de Desenvolvimento Econômico do Ceará;
- Não divulga dados das fiscalizações realizadas pela secretaria, como autos lavrados, número de fiscalizações realizadas etc.

#### **Outras observações**

- A Fundação SINTAF (Sindicato dos servidores da SEFAZ, incluindo as áreas de tributação, arrecadação e fiscalização) mantém um observatório de finanças públicas, com dados do Estado);
- Outros sistemas (não publicizados, fidedignidade média. Estão sendo aperfeiçoados para adaptar o estado às novas

normas da contabilidade pública para ativação dos bens, valoração, depreciação e amortizações):

- SGBI (Sistema de gestão de bens imóveis);
- SGBM (Sistema de gestão de bens móveis);
- SIGA (Sistema de gestão de almoxarifado);
- Dívida ativa tem controle próprio por sistema da PGE.

#### **Conclusões:**

- Possui sistemas ricos em informações, mas é necessário ampliar a transparência;
- Necessidade de aperfeiçoar alguns sistemas, apontada no texto;
- Oportunidade de estabelecer marco legal para normatizar as publicações;
- O Garrido (José Garrido Braga Neto) tem mestrado na área, com diversos artigos publicados e é um excelente contato para futuras informações;

**Casa Civil: das 10h00 às 11h30.** Pauta: Projeto do novo portal e adequações para Blog de Acompanhamento do Projeto. Participantes: Caio Marques e Eduardo Assis, pela Caiena; Sandro Almeida Silva, Bruno Bacs (Casa Civil e Projeto de novo portal do Estado). Temas tratados e compartilhados:

- Integração dos projetos;
- Foco no cidadão;
- “Do que você precisa?”. Acesso a central dos serviços (Acesso Cidadão). O Acesso Cidadão é a Carta de Serviços do Governo Estadual (eletrônico);
- Para o blog/memória do projeto, seguir a identidade do governo;
- Ambiente de homologação: <http://www.homologação.visie.com.br/cearagov>.

**Reunião com Seduc e CGE, das 15h00 às 17h00:** Pauta: conhecer em detalhes os programas da Coordenadoria de Protagonismo Estudantil, das ações da Ouvidoria e outros programas da SEDUC com potencial de articulação e integração com o Projeto

de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Caio Marques, Eduardo Assis e Nilson Oliveira (Caiena). Tiago Peixoto e José Benevides (CGE). Pela Seduc: Iranir Rodrigues Loiola (Ouvidora) e Marcelino (Coordenador de Protagonismo Estudantil).

Principais pontos:

- Coordenadoria de Protagonismo Estudantil;
- Como engajar/envolver os estudantes no projeto de relacionamento e torná-los usuários?;
- Estudante do Ensino Médio pode ser o “meio” de acesso ao sistema para os cidadãos que não tem acesso por meio de tecnologias;
- Estudantes como usuários iniciais para testes do sistema;
- 119 Escolas de Tempo Integral Profissional;
- 26 Escolas de Tempo Integral Ensino Regular (mais 30 em 2017);
- 709 escolas;
- Fomentando a criação de grêmios escolares;
- Projeto Aprendiz na Escola (não é estágio - regras diferenciadas);
- E-Jovem: projeto de inserção ao mundo digital. Como “retribuição”, desenvolvimento de projetos junto à sociedade;
- Cursos de informática na Educação Profissional;
- Mediação escolar: grupo de pessoas que trabalharam com promotoria e defensoria pública (após ocupações e greves de 2016);
- Algumas escolas integrais e regulares aderiram ao projeto de filosofia de via, projetos sociais;
- Aprendizagem cooperativa: núcleo que trabalha com o ex-aluno da escola pública. No interior funciona muito bem. Não funciona bem em Fortaleza pois não há o vínculo de terra, do interior, da comunidade.;
- Conjunto Palmas: local onde funcionam as iniciativas de



participação cidadã

- PRECE. Professor Química Manuel Andrade (UFC);
- PPDT: Professor Diretor de Turma. Conhece todos os problemas do aluno e faz o registro socioeconômico do aluno, responsável por verificar possíveis problemas com o aluno. Sempre ocorre reunião de alinhamento da turma com os pais;
- SIGESCOLA: desde 2006 em toda rede;
- “Nas escolas, os meninos são todos conectados. Grupos de Whatsapp, etc”;
- 23 CRED CEFO. Comunicação SEDUC ▶ CRED ▶ Escolas. Através de Facebook, Email, Whatsapp, etc. Não há um padrão de meio de comunicação;
- Todas as escolas estaduais têm internet;
- Aluno Online: Geek, Descomplica, Aulas etc. Ideia para conter a frequência, notas etc. Todos os alunos do Enem se inscreveram no sistema - 290 mil. Maio tem pico de uso no sistema, devido às inscrições no Nem;
- Será lançado a Frequência Online. Quem alimenta no SIG é a secretaria, nesse novo, será o professor;
- Professor Online;
- Pesquisa de satisfação com o aluno ainda é feito no papel;
- Falha: “Temos uma plataforma de comunicação com alunos, mas não usamos como devemos e o acesso é muito sazonal”. “Precisamos fazer com que o aluno acesse todo dia, como acessa o Facebook”;

### Dia 6/janeiro

Pesquisa *in loco* à Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Central 155). Pauta: conhecimento da gestora (Zeneide), supervisores e atendentes, pré-etnografia, acompanhamento de atendimentos. Por Nilson Vieira Oliveira (Caiena)

Resumo (não exaustivo) das observações: A equipe é enxuta (14 pessoas) divididas em dois turnos de seis horas. O salário (em valores brutos e incluindo benefícios totalizando pouco menos de R\$1.400), apesar de modesto, resulta em interessante para muitos

trabalhadores locais com escolaridade acima da média (alguns graduandos e outros graduados ou professores em tempo parcial). O turno de seis horas contribui para isso.

Os recém contratados, sempre por empresa terceirizada, recebem treinamento padronizado e são, assim como os veteranos (alguns com oito a nove anos no atendimento da Central 155), passam por avaliação mensal por amostra de cinco de seus atendimentos por mês. Esse sistema de controle de qualidade permite corrigir aspectos específicos do atendente como tom de voz, qualidade da redação da manifestação do cidadão, capacidade de bem classificar a demanda e lançá-la no sistema específico entre outros aspectos).

Durante os casos acompanhados foi possível verificar atendimentos sublimes no qual o funcionário não somente cumpriu com todos os requisitos e exigências no atendimento quanto, ao ser elogiado de modo veemente pela cidadão a quem atendia, que fez questão de registrar o elogio, conseguiu manter a isenção, passando a impressão que atendia a usuária como se a mesma falasse acerca de outra pessoa.

Um dos atendentes, com um histórico de avaliação da qualidade sistematicamente entre os melhores, mostrou-se num dia particularmente mais difícil. Em três atendimentos seguidos passou a impressão de pouco se importar e dar a melhor informação ao usuário, foi demasiadamente exigente quanto às informações que um usuário precisa passar, foi ríspido e pouco claro quanto aos procedimentos recomendados. Ficou evidente do quanto qualquer que sejam os padrões, treinamentos e desenvolvimentos do sistema de relacionamento a ser implementado ou melhorado, o mesmo deve ter um princípio fundamental: tudo surge e é conduzido por pessoas, com todas as suas idiossincrasias, flutuações naturais de humor e perfis diferenciados em termos de informação, preparo e capacidade de interlocução. Desconsiderando o histórico e baseando-se exclusivamente no que fora verificado no dia da pesquisa, o ideal seria contar com uma estrutura mais robusta de equipe, com supervisão com capacidade para identificar problemas típicos de um dia ruim e oferecer um substituto enquanto dá atendimento ao funcionário ou, eventualmente, encaminhá-lo para outra atividade ou mesmo para casa quando isso se mostrar uma solução adequada. Segundo a coordenadora, a demanda mais urgente na Central é de supervisores que poderiam atuar mais prontamente em correções durante situações correlatas.

Um caso exemplificou e chamou a atenção: uma mãe, moradora de um dos municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ligou já na metade final do dia para, principalmente, reclamar de um diretor de escola que a estava pressionando para transferir o filho de unidade. Segundo relato que fez, o diretor a chamou para avisá-la

que o filho estava separado da turma desde o início do turno, junto com outros três colegas. A mãe relatou que o filho chegou atrasado naquele dia e, como punição, foi juntado pelo diretor para ficar com três outros alunos, amigos de seu filho, que já estavam, isolados por conta de atos obscenos em público. Para essa mãe assustada, seu filho estava sendo injustamente envolvido no episódio mais grave apenas porque chegou mais tarde e porque tem relação de amizade com os outros três. Não ficando evidente se essa medida foi decorrente de excesso do diretor ou de medida por real preocupação com a segurança a mãe informou que ouviu do diretor um argumento preocupante: “pais de alunas da escola estavam se preparando para reagir ao comportamento inapropriado dos alunos” e o filho dela poderia ser visto com um dos que passariam pelo corretivo. A preocupação subjacente é que a integridade física do filho da manifestante e dos outros três alunos estavam efetivamente ameaçadas tornando o chamado um caso prioritário para o Conselho Tutelar, a Vara da Infância e a polícia e, subsidiariamente, para a Ouvidoria da Seduc, para onde foi transferida a responsabilidade da resposta.

Outro ruído que merece especial atenção é a informação, que precisa ser repassado para os manifestantes, de que o caso terá resposta em até 15 dias. Apesar da legislação obrigar essa informação, ela acaba gerando um transtorno desnecessário uma vez que inúmeros atendimentos são feitos para situações bastante simples e pontuais ou que demandam atendimento extremamente urgente, o que faz com que a tomada de consciência quantos aos 15 dias, representa angústia, frustração, irritação e decepção do cidadão em relação ao serviço de atendimento do Estado.

### **Desenvolvimentos:**

- Reuniões diárias da equipe de especialistas;
- Reuniões semanais por Skype (iniciada em 13 de janeiro), com equipe da CGE-CFOCS (Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Neto), CGE-COTIC Marcos Henrique Almeida e Uirá Porã Maia (Banco Mundial);
- Reuniões esporádicas requeridas pela CGE ou pela Caiena, com Caio Marques, Eduardo Assis, Nilson Oliveira (Caiena) e Tiago Peixoto e José Benevides Neto (CGE);
- Compartilhamento de bancos de dados, relatórios e produtos de outros projetos com relação estreita com o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), através do Basecamp do projeto SPRC;

- Análises e relatórios construídos em paralelo pelos especialistas em Transparência e Acesso à Informação, Finanças Públicas e Tecnologia de Informação;
- Planejamento e cronograma de oficinas próxima (27 de janeiro) e futuras;
- Construção de Banco de nomes de convidados (mailing list) para as oficinas;
- Aprofundamento e visões alternativas e comparadas sobre os Web Analytics dos Portais de relacionamento atuais da CGE;
- Criação de design padrão para os convites para a Oficina 3;
- Transmissão (via e-mail) dos convites para a Oficina 3 com controle dos convidados e reenvio de reforço;
- Criação de certificado para entrega aos participantes das oficinas (retroativos também às oficinas acontecidas em 16 de dezembro de 2016 e em 4 de janeiro de 2017);
- Criação de arte para convite para Masterclass;
- Criação de Glossário Colaborativo (a fluxo contínuo) com os participantes das oficinas;
- Compartilhamento de imagens e de registros fotográficos realizados pela equipe de Comunicação da CGE e de audiovisual da Caiena;
- Formulário (Google Form para cadastramento dos interessados a participar das oficinas e acompanhar o projeto);
- Formulário (Google Form) para pré-inscrição para Oficina 3.

## **Produtos da presente entrega**

---

- a) Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso

à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo: relatório anexo.

*Ver relatório homônimo contido nessa entrega.*

b) Blog para registrar a memória do projeto:



d) Esboço de um Plano de Comunicação para incentivar a participação dos cidadãos:

*Relatório anexo.*

- e) Levantamento das bases de dados e mapeamento do parque tecnológico da CGE:

*Relatório anexo.*

- f) Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho:

*Trata-se do presente relatório.*

Adicionalmente incorporamos um *Plano de Implementação de Tecnologia*, anexado nessas entregas.

Também haverá duas Masterclass oferecidas pela Caiena sobre Transparência e Acesso à Informação, que acontecerão no dia 26 de janeiro. A primeira, para secretários e lideranças de órgãos e empresas estatais, pela manhã, e a segunda, para profissionais de todas as Secretarias Estaduais.

## Critérios de aceite

---

- Perfis de usuários e demandas específicas devidamente validadas com os públicos de interesse;

*Status: Efetivo. Oficina (4 de janeiro) e relatório com resultados tabulados e sumarizados (parte do relatório anexo).*

- Fontes de dados secundárias validadas pelos públicos de interesse;

*Status: Efetivo. Arquivos contendo relatórios, levantamentos, tabulações de dados de atendimentos dos diversos sistemas de relacionamento vigente compartilhados no Basecamp.*

- Protótipo do Relatório Analítico apresentado aos profissionais da CGE;

*Status: Processo de entrega Efetivo. Reunião via Skype para apresentação em 23 de janeiro de 2017 (14:30).*

- Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo, devidamente validado e apresentado.

*Status: Revisão do relatório com o conteúdo passou por pré-avaliação e os ajustamentos requeridos foram inseridos.*

- O relatório evidenciando as bases de dados estudadas e o levantamento sobre o parque tecnológico da CGE deve ter sido devidamente construído e validado pela CGE;

*Status: Efetivo. Houve significativo avanço nessa atividade em decorrência de trabalho detalhado realizado previamente pela CGE (José Benevides Neto e Marcos Henrique Almeida) que permitiu explorar outros aspectos, sobretudo relacionados com Web Analytics.*

- O contexto do Estado do Ceará no que se refere à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação deverá estar explicitado e validado pela CGE.

*Status: Efetivo. Revisão do relatório com o conteúdo passou por pré-avaliação e os ajustamentos requeridos foram inseridos.*

## Conclusões e próximos passos

---

Tendo sido bem sucedida a fase de compartilhamentos (arquivos, informações e bancos de dados), reorganização e tabulação de dados, conhecimento das diferentes fontes de dados e informações essenciais e os respectivos relatórios gerados, a Caiena iniciará no dia 24 o Ciclo de Trabalho 3 cujo resultado, previsto para entrega em 23 de fevereiro, terá como produtos:

- Instrumentais de coleta de dados via Web;
- Roteiro do estudo etnográfico;
- Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará;
- Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados (Produto 2.1 do TDR);
- Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho;
- Apresentar o laboratório de ideias;
- Comparação entre os dados coletados no ciclo de trabalho 2 e no ciclo de trabalho 3 (esse produto poderá ser descartado se a comparação não fizer sentido).

Para isso, programação de visitas para observações e entrevistas com transeuntes em áreas públicas permitirão aprofundar sobre o perfil de cidadãos usuários e, principalmente, os não usuários, seus embaraços e situações de vida que justificariam se manifestarem junto ao Governo.

## Anexos

### Lista de convidados e presentes para a Oficina 2 (4 de janeiro de 2017)

Data	Pessoa	Órgão	Setor	cargo / setor
16-Dec-16	Antônio Alberto Teixeira	Prefeitura São Gonçalo do Amarante	Outros entes	Secretário de Planejamento, Ciência, Tecnologia e Inovação
16-Dec-16	Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa	ETICE	Governo do Estado	Presidente
16-Dec-16	Adriana Oliveira	CGE	Governo do Estado	Gabinete
16-Dec-16	Alberto Perdigão	Professor	Sociedade Civil	
16-Dec-16	Alexandre Lira	IPECE	Governo do Estado	Analista de Políticas Públicas
16-Dec-16	Ângela Rocha Mapurunga	SESA	Governo do Estado	
16-Dec-16	Antônio Carlos Costa Aires	Usuário do Portal da Transparência	Sociedade Civil	
16-Dec-16	Ariano Melo Pontes	PGE	Governo do Estado	Procurador adjunto
16-Dec-16	Francisco Augusto Andrade Maia	Detran	Governo do Estado	Gerente do Núcleo de Tecnologia da Informação
16-Dec-16	Raimundo Avilton Menezes Júnior	SEPLAG	Governo do Estado	Planejamento
16-Dec-16	Carlos Alberto Miranda Nascimento	TCE	Outros entes	Diretoria de Controle Especializado
16-Dec-16	Francisco Carlos Félix Lima	Detran	Governo do Estado	Apoio da Ouvidoria
16-Dec-16	Carlos Jorge Lima de Freitas	CGE	Governo do Estado	COTIC
4-Jan-17	Caroline Bastos Gabriel	CGE-CFOCS	Pública	Assessora Técnica da CEOUV
16-Dec-16	Roberto Vieira Medeiros	CGU	Outros entes	Chefe da CGU no CE
16-Dec-16	Chagas Vieira	Casa Civil	Governo do Estado	Comunicação
16-Dec-16	Charles Gleison Nunes Marques	CGE	Governo do Estado	COTIC
16-Dec-16	Cynthia de Oliveira e Silva	Usuário SIC	Sociedade Civil	
16-Dec-16	Davi Almeida da Mota	SSPDS	Governo do Estado	TI [1]
4-Jan-17	Débora Rêbello	SEJUS	Pública	Ouvidora Sejus
4-Jan-17	Douglas Fernandes			seplag/Analista de Governança de TIC



Data	Pessoa	Órgão	Setor	cargo / setor
16-Dec-16	Edênia Maria Torres Uchoa	Cagece	Governo do Estado	Ouvidora
16-Dec-16	Edilson da Silva Almeida	Usuário SIC	Sociedade Civil	
4-Jan-17	Eduardo Assis	ena Tecnologia e Des	Privada	Especialista TI
16-Dec-16	Élcio Batista	GabGov	Governo do Estado	Secretário
16-Dec-16	Eulalia Camurça	UFCE	Instituições de Pesquisa e Ensino	Pesquisadora de dados públicos
4-Jan-17	Evelise Helena Façanha Braga	Etice	Pública	Analista de Gestão de Tecnologia da Informação/Gerente de Projetos
4-Jan-17	Fábio Duarte Silva	SEFAZ	Pública	sefaz - Contabilidade
16-Dec-16	Fábio da Silva Miranda	SEPLAG	Governo do Estado	Gestão de Pessoas
16-Dec-16	Fabiano Angélico	Caiena	PROJETO CGE/BM	Especialista em Transparência
16-Dec-16	Maria de Fátima Aguiar Lustosa	SESA	Governo do Estado	Ouvidora
4-Jan-17	Fernanda Mara Furtado Rocha	CGE-CFOCS	Público	Assistente Técnico I
16-Dec-16	Fernando Carvalho	ISGH	OS	TI
4-Jan-17	Flávia Salcedo			
16-Dec-16	Flávio Ataliba Flexa Daltro Barreto	IPECE	Governo do Estado	Presidente
16-Dec-16	José Flávio Barbosa Jucá de Araújo	CGE	Governo do Estado	Secretário
16-Dec-16	Francisco Jose Barbosa Pinheiro	SEPLAG	Governo do Estado	TI
4-Jan-17	Menezes			seplag
16-Dec-16	Plácido Barroso Rios	MPE	Outros entes	Procurador Geral de Justiça
4-Jan-17	Germano Fábio Miranda Chrisostomo		Privada	Usuário
4-Jan-17	Glaudiney Mendonça	UFC	Pública	UFC Digital
16-Dec-16	Herlanio Evangelista Silva	Usuário SIC	Sociedade Civil	Usuário
16-Dec-16	Hugo Santana de Figueirêdo Junior	SEPLAG	Governo do Estado	Secretário
16-Dec-16	Iram Carvalho Nascimento	SEFAZ	Governo do Estado	TI
16-Dec-16	Iranir Rodrigues Loiola	Seduc	Governo do Estado	Ouvidora
16-Dec-16	Ítalo José Brígido Coelho	CGE	Governo do Estado	CFOCS (coordenador)
16-Dec-16	José Jácome Carneiro Albuquerque	AL	Outros entes	Presidente da Assembleia Legislativa
16-Dec-16	Jean Lopes dos Santos	CGE	Governo do Estado	CFOCS (Ouvidoria)

Data	Pessoa	Órgão	Setor	cargo / setor
4-Jan-17	José Benevides Lôbo Neto	CGE-CFOCS		
4-Jan-17	Larisse Maria Ferreira Moreira	CGE-CFOCS	Pública	Orientadora da CELAI
16-Dec-16	Leonel Gois	TJ	Outros entes	Auditor-chefe do Controle interno
16-Dec-16	Luciana Zaffalon Lemes Cardoso	Caiena	PROJETO CGE/BM	Especialista em Ouvidoria
16-Dec-16	Maurício Holanda Maia	Câmara dos Deputados	Outros entes	Consultor Legislativo (ex-secretário de Educação CE)
16-Dec-16	Marcelo Maia	TJ	Outros entes	Diretor da Divisão de Gerenciamento da Inovação
16-Dec-16	Antonio Marconi Lemos da Silva	CGE	Governo do Estado	Sec. Adjunto
4-Jan-17	Marcos Henrique de Carvalho Almeida	CGE-COTIC	Pública	TI
16-Dec-16	Marcos Nagaki	CGE	Governo do Estado	CAEST (Orientador)
16-Dec-16	Mariana Lobo	DPGE	Outros entes	Defensora Geral
16-Dec-16	Mariana Torres Lima Vieira	TCM	Outros entes	Ouvidora do TCM
4-Jan-17	Caio Miguel Marques	ena Tecnologia e Des	Privada	Especialista TI
16-Dec-16	Carlos Mauro Benevides Filho	SEFAZ	Governo do Estado	Secretário
4-Jan-17	Michelli Gaspar Hitzschky Fernandes	CGE-CFOCS	Pública	Assessora Técnica da CELAI
16-Dec-16	Neyanne	SEPLAG	Governo do Estado	Modernização da Gestão
4-Jan-17	Nilson Vieira Oliveira	ena Tecnologia e Des	PROJETO CGE/BM	Coordenador geral Caiena
16-Dec-16	Pablo Rocha Ximenes Ponte	ETICE	Governo do Estado	
4-Jan-17	Paulo Pereira de Sousa Junior	CGE-CFOCS	Pública	Teleatendente
16-Dec-16	Paulo Airton Albuquerque Filho	TJ	Outros entes	Desembargador do Tribunal de Justiça
16-Dec-16	Plínio Bortolotti	Impresso	Imprensa	Jornalista/O Povo
16-Dec-16	Samuel Miranda Arruda	MPF	Outros entes	Procurador-Geral
16-Dec-16	Edilberto Carlos Pontes Lima	TCE	Outros entes	Presidente do TCE
16-Dec-16	Francisco de Paula Rocha Aguiar	TCM	Outros entes	Presidente do TCM
16-Dec-16	Maria Iracema Martins do Vale	TJ	Outros entes	Presidente do Tribunal de Justiça
16-Dec-16	Raimunda Frutuoso Leite	Independente	Sociedade Civil	Liderança comunitária informal (Maracanaú)

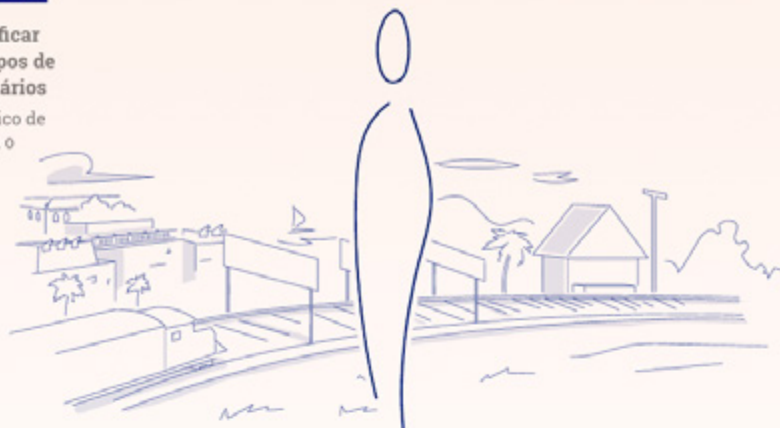
Data	Pessoa	Órgão	Setor	cargo / setor
16-Dec-16	Reinaldo Carneiro Holanda	SEPLAG	Governo do Estado	TI
16-Dec-16	Rinaldo	Casa Civil	Governo do Estado	Secretário adjunto
16-Dec-16	Rodrigo	Casa Civil	Governo do Estado	TI
16-Dec-16	Samuel Paiva	CGE	Governo do Estado	Programador Pleno/Análise e Desenvolvimento de Sistemas COTIC
4-Jan-17	Sandro Almeida	Casa Civil	Pública	TI/Portal do Estado
16-Dec-16	Sergio Bezerra e Silva Neto	Acecci	Sociedade Civil	
4-Jan-17	Carlos Augusto Parente Neiva		Privado	IADH & DELOS (consultoria Participação cidadã)
4-Jan-17	Rafael Schead		Privado	IADH & DELOS (consultoria Participação cidadã)
16-Dec-16	Silvia Maria de Aragão	CGE	Governo do Estado	COTIC
16-Dec-16	Maria do Socorro Carvalho Brasil	SSPDS	Governo do Estado	Ouvidora
4-Jan-17	Soraya			seplag
4-Jan-17	Takeshi Cardoso Koshima	SEFAZ	Pública	sefaz - Contabilidade
16-Dec-16	Thatiany do Nascimento Pereira	Usuário SIC	Sociedade Civil	
4-Jan-17	Thony		-	-
4-Jan-17	Tiago Peixoto Feliciano	CGE-CFOCS	Pública	
4-Jan-17	Tiago Monteiro			TI
4-Jan-17	Uirá Porã Maia	Banco Mundial	Pública	Representante financiador
16-Dec-16	Valdir Augusto da Silva	SEPLAG	Governo do Estado	Gestão de Compras
16-Dec-16	Viviane Ramos	Estudante	Sociedade Civil	Estudante
16-Dec-16	Alexandre Ferreira	Caiena	PROJETO CGE/BM	UI/UX
4-Jan-17	Bruno Bacs	Casa Civil		Coordenador de mídias sociais
16-Dec-16	Bruno Rigolino	Caiena	PROJETO CGE/BM	Designer de UI/UX (Especialista)
16-Dec-16	Eduardo Foster	Caiena	PROJETO CGE/BM	Arquiteto de Software
16-Dec-16	Sérgio Luís de Moraes Pinto	Caiena	PROJETO CGE/BM	Especialista Finanças Públicas

## Convite para a oficina

### Os cidadãos primeiro

Oficina para identificar demandas dos grupos de usuários e não usuários

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará



Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE  
Banco Mundial  
Caiena - Tecnologia e Design

No Ciclo de Trabalho 2, temos como principal desafio a construção do Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo. Assim, as equipes da Caiena, da CGE e do Banco Mundial reunirão usuários dos sistemas de ouvidoria, de acesso à informação e transparência do Estado, com profissionais em ouvidoria, de TI, de comunicação, de relacionamento com o cidadão e de áreas estratégicas para a geração e fornecimento de dados essenciais sobre finanças, compras, serviços públicos e atendimentos ao cidadão do Ceará.

Contamos com sua presença nesse dia. Suas experiências, seja como cidadão, seja como técnico público contribuirão para produzirmos além do Relatório Analítico as demais entregas previstas para esse Ciclo, até o final de janeiro/2017, a saber:

- Blog para registrar a memória do projeto;
- Esboço de um Plano de Comunicação para incentivar a participação dos cidadãos;
- Levantamento das bases de dados e mapeamento do parque tecnológico da CGE;
- Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho.

#### Serviço

Almoço no Restaurante 365 (Novotel) das 12h30 às 14h00

Água, café, sucos e lanches durante todo o encontro

Local: Novotel - Rua Doutor Atualpa Barbosa de Lima, 500 - Meireles

Estacionamento (pago) no local

#### INFORMAÇÕES GERAIS

Data e horário: 04/janeiro/2017, das 10:00 às 16h00

Local: Novotel Fortaleza - Rua Doutor Atualpa Barbosa de Lima, 500 - Meireles. Estacionamento (pago) no local

**Alimentação:** Será oferecido almoço aos participantes no mesmo hotel. Haverá alimentação, café, sucos e água durante toda a oficina.

**Para mais informações,** contatar os telefones da CGE: (85)3101-6615 e (85)3101-6614, durante horário comercial. Falar com com Tiago Peixoto (tiago.peixoto@cge.ce.gov.br) ou José Benevides (jose.benevides@cge.ce.gov.br)

#### PROGRAMA DO DIA

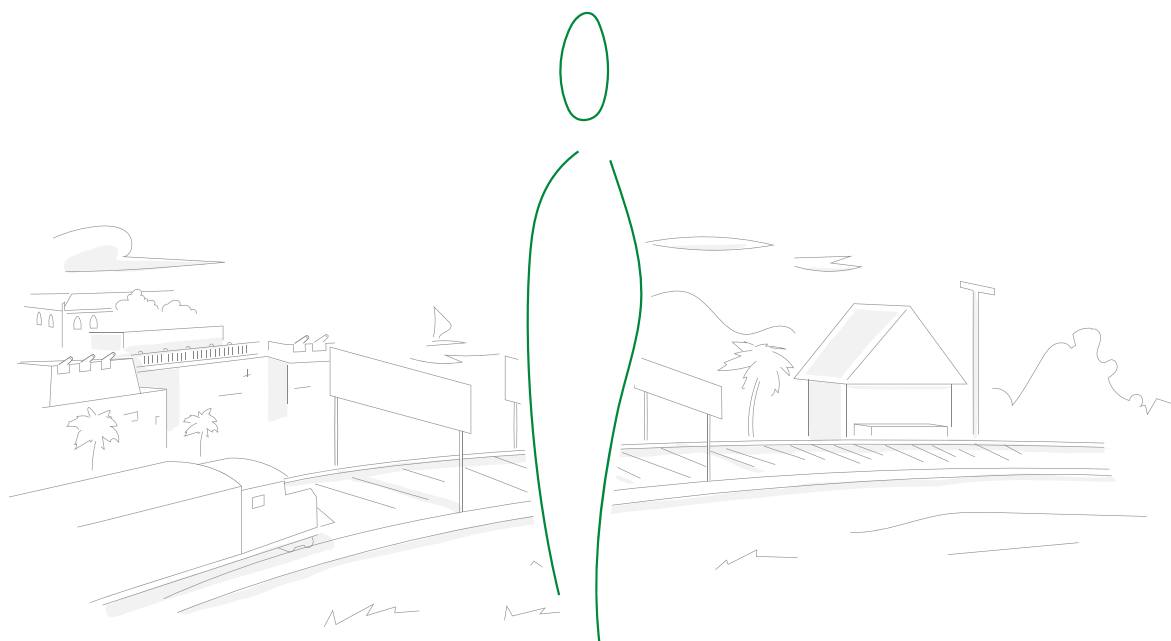
Sala Esmeralda

- 10:00 Objetivos do encontro e agenda
- 10:30 Instruções para a atividade
- 11:00 Identificação de Personas, Demandas e Ações
- 14:00 Priorização de Personas, Demandas e Ações
- 15:00 Fechamento e retrospectiva sobre as atividades do dia

## Modelo de Certificado para participantes das oficinas

Obs.: Certificado da Oficina 3 foi entregue, por email, ao final do evento (27/janeiro).





# RELATÓRIO ANALÍTICO SOBRE USUÁRIOS, DEMANDAS, DESAFIOS E OPORTUNIDADES LIGADAS À OUVIDORIA<sup>1</sup>, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO: UMA VISÃO ARTICULADA ENTRE O CEARÁ, O BRASIL E O MUNDO

**Relacionamento com o Cidadão:  
Onde estamos, o que queremos e até onde podemos sonhar<sup>2</sup>**

---

<sup>1</sup> Aprofundamentos acerca dos sistemas de Ouvidoria serão apresentados até 22 de fevereiro, conforme diálogo e acordo em reunião semanal ocorrida em 3 de fevereiro, por Skype, entre as equipes da Caiena e da Controladoria Geral do Estado do Ceará.

<sup>2</sup> Relatório elaborado por Fabiano Angélico.

## “A voz do povo não era senão o eco da verdade.”

Franklin Távora (romancista, jornalista, teatrólogo, advogado e político cearense)

## Introdução

---

Este relatório tem dois objetivos centrais, que se articulam. Por um lado, pretende reunir informações e evidências a respeito dos usuários de sistemas de relacionamento do Estado do Ceará e de suas demandas – e, a partir daí, apontar os desafios presentes. Por outro lado, este relatório busca reunir e analisar as tendências observadas no Brasil e no Mundo, tanto em termos de conceitos e entendimentos, como em termos de ferramentas, nos campos de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Esses dois objetivos centrais se articulam na medida em que serão apontadas oportunidades, à luz das melhores experiências, que podem orientar o enfrentamento dos desafios postos.

Este relatório está organizado da seguinte forma: a sessão que se segue à introdução trará informações a respeito dos usuários dos atuais sistemas do Estado do Ceará a partir a) de tipos de perfis de cidadãos que interagem com o Estado e b) de evidências sobre os perfis dos profissionais do Estado envolvidos na recepção das demandas dos cidadãos e na gestão dessas áreas. Os perfis e demandas dos usuários cidadãos serão apresentados a partir da oficina de identificação de personas e demandas (evento realizado na primeira semana de 2017) bem como em análises de bancos de dados do Sistema de Ouvidoria e do Portal da Transparência e outras fontes mapeadas. No que diz respeito aos perfis e demandas de profissionais do Estado, serão considerados registros de demandas (capturados para atualizações e melhorias no Portal de Transparência, por exemplo, e em oficinas e outras interações).

À luz das demandas e desejos identificados, a terceira sessão do presente relatório buscará discutir os atuais desafios enfrentados pelo Governo do Estado, discutindo fragilidades e necessidades.

Em seguida, o quarto capítulo abordará as oportunidades, buscando sistematizar tendências observadas no Brasil e no Mundo, tanto em termos conceituais como em termos de ferramentas e procedimentos. Existe uma variedade considerável de referências, nacionais e internacionais, a respeito de teorias e práticas de governo aberto, transparência orçamentária, transparência em contratos, escuta ativa, dados abertos, dentre outros temas. Estão disponíveis, ainda, diversos materiais a respeito de ferramentas inovadoras de tecnologia da informação que podem apoiar a gestão e o compartilhamento de dados e facilitar o diálogo do cidadão com o Estado. A partir dessa vasta possibilidade, serão selecionadas as referências que mais se harmonizam com os desafios encontrados. Por fim, há um capítulo apresentando considerações finais a respeito dessa jornada.

## Usuários e Demandas

---

*Quem usa as plataformas de acesso à informação, transparência e ouvidoria do Governo do Estado do Ceará? O que buscam? Um esforço para descrever os tipos de perfis de usuários e suas demandas*

Para analisar os perfis dos cidadãos que usam os atuais serviços do Governo do Ceará para a interação Estado-Sociedade, utilizaram-se dados e informações obtidos a partir da oficina realizada no âmbito deste projeto. A dinâmica de criação de Personas, Demandas, Ações e Impactos aconteceu ao longo de 4 de janeiro de 2017 e contou com cerca de 30 participantes.

Foram convidados a participar da dinâmica profissionais das áreas de Ouvidoria e Transparência, Comunicação Social e Tecnologia da Informação. Participaram também representantes da sociedade civil e convidados entre usuários dos sistemas de relacionamento (presencial, por carta, internet e telefone). A intenção era envolvê-los na atividade para levantar hipóteses e fazê-los pensar sobre quais são os perfis dos usuários e dos não usuários dos principais sistemas de controle social do Estado, além de compreender quais são as demandas dos usuários e suas motivações no momento de registro de uma sugestão, reclamação ou solicitação.

Inferências construídas a partir dessa atividade sugerem que dois a cada três usuários do sistema sejam do sexo masculino. No recorte por faixa etária, o grupo mais presente é o de adultos entre 25 e 35 anos, seguido bem de perto pelos outros dois grupos de adultos (36-45 anos e 46-55 anos) – jovens até 25 e pessoas com mais de 56 anos são claramente a minoria.

No recorte por renda, os dados permitem duas interpretações. Por um lado, os números, contraintuitivamente, mostram que a maioria dos usuários dos sistemas encontram-se em faixas mais baixas. Por outro lado, nota-se que aparentemente todos as pessoas de duas faixas de renda mais altas são usuários dos sistemas. Assim, por um lado pode-se dizer que os mais pobres são usuários, mas também é razoável supor que, proporcionalmente, o uso dos sistemas é mais intensivo nos grupos sociais mais ricos.

No que diz respeito à escolaridade, observa-se que mais de metade dos usuários possuem, no mínimo, formação superior.

Esses dados permitem inferir que os sistemas atuais estejam sendo usados majoritariamente por homens adultos com formação superior. Não é razoável supor que os usuários fazem parte de uma elite econômica – já que apareceram vários perfis de pessoas de baixa renda – porém, é possível notar que entre os mais ricos há um uso intensivo dos sistemas.



Interessante notar, nesse sentido, que é possível caracterizar as mulheres, os jovens, os idosos e os de baixa escolaridade como os grupos menos atuantes na interação entre Estado e Sociedade, de acordo com os dados extraídos da atividade realizada no início de janeiro de 2017.

Nessa mesma atividade, realizada em 4 de janeiro, buscou-se identificar os públicos prioritários para o Sistema Público de Relacionamento. Interessante observar que, para os participantes da oficina, deve-se priorizar grupos em maior vulnerabilidade social e os que atualmente não se utilizam dos sistemas.

### **Demandas dos cidadãos**

De modo a tentar identificar as principais demandas dos cidadãos, observamos os resultados obtidos na oficina de 4 de janeiro e analisamos estatísticas sobre denúncias, manifestações e pedidos de acesso à informação pública.

Em termos de interação com os sistemas, identificou-se que há três grandes tipos de demanda:

- Solicitações – O usuário pede um serviço específico (fornecimento de água, aumento de efetivo policial) ou uma informação (horários de atendimento, informações sobre políticas públicas, estatísticas)
- Registros – O usuário pretende registrar uma manifestação, que pode ser uma sugestão ou uma reclamação
- Vontades – O usuário externaliza solicitações vagas, como menos congestionamento no trânsito ou mais parques.

Com relação aos cenários de dificuldades e reclamações em relação aos sistemas de relacionamento atuais, nota-se que há relatos de dificuldades na busca de dados, no entendimento das informações disponibilizadas, bem como no preenchimento de formulários, indicando desafios que podem ser contornados com reformulações e ajustes em termos de layout e navegabilidade.

Há, no entanto, casos de acessos sem dificuldades em que queixas se relacionam não com a ferramenta em si, mas com questões de gestão e de feedback: reclamações quanto ao acompanhamento de solicitações (que ora não recebem resposta, ora recebem uma resposta tardia); críticas à falta de responsividade; e sensação de insegurança ao fazer uma denúncia online. E há, evidentemente os que não acessam os sistemas, o que pode ser causado por desconhecimento (com relação ao direito à informação ou com relação à existência de canais de relacionamento) ou por falta de meios (falta de computador ou de acesso à internet)

Outra fonte de dados relevante para se buscar o perfil dos cidadãos que interagem com o Estado em sistemas em operação são os relatórios de pedido de acesso à informação, feitos com base na Lei 12527/2011, conhecida como LAI – Lei de Acesso à Informação.

Não há dados completos a respeito dos requerentes – a lei veda a exigência de procedimentos que inviabilizem pedidos dos cidadãos – mas existe a informação, opcional, a respeito da cidade onde o requerente reside. Relatório de 2016 aponta que 11.4 mil pedidos de informação foram protocolados por cidadãos residentes na capital ao longo do ano passado – média de quase mil pedidos ao mês. As cidades que aparecem em seguida (Caucaia e Maracanaú) têm cerca de 500 solicitações cada, média de 40 pedidos por mês.

Normalizando pela população<sup>[4]</sup> conclui-se que o sistema registra, proporcionalmente, quase o triplo de pedidos de acesso à informação registrados em Fortaleza na comparação com Caucaia, cidade que aparece em segundo lugar em número absoluto de pedidos de acesso – há quase 450 pedidos de acesso à informação para cada 100 mil moradores de Fortaleza, o triplo da taxa de Caucaia, de onde foram registrados cerca de 150 pedidos para cada grupo de 100 mil habitantes.

MUNICÍPIO	HABITANTES	PEDIDOS	TAXA (por 100 mil hab.)
Fortaleza	2.609.716	11.468	439
Caucaia	358.164	548	153
Maracanaú	223.188	525	235
Juazeiro do Norte	268.248	458	171
Sobral	203.682	214	105

Fonte: Elaborado pelo autor com base em dados do Relatório de Implementação da LAI do Governo do Ceará (2016)

Já em termos de assuntos, pode-se identificar, a partir da leitura de relatórios de pedido de acesso à informação, a preponderância de demandas por informações de interesse próprio do solicitante. No recorte de assunto por órgão, observa-se que o assunto mais demandado ao longo de 2016 estava na categoria “informações relativas ao CNH – Carteira Nacional de Habilitação (demandado: DETRAN)”. Em seguida, vieram informações sobre o Programa Sua Nota Vale Dinheiro e sobre legislação tributária (em ambos os casos o órgão demandado é SEFAZ). Outro assunto bastante demandado dizia respeito a “orientações referentes aos serviços disponibilizados pela CACEGE”.

Em 2016, DETRAN, SEFAZ e CACEGE foram os órgãos mais demandados, na seção de acesso à informação. Somados os três órgãos concentram metade de todas as solicitações cadastradas<sup>[2]</sup>.

No que respeita a denúncias realizadas, dados extraídos do Sistema de Ouvidoria (SOU) indicam que houve 2.486 denúncias em 2016. Relatos classificados como “conduta inadequada” (de diferentes categorias de profissionais do serviço público) somam 1.080 denúncias (43,5% do total). Denúncias de mau uso de recursos e ativos públicos, abuso e corrupção também são parte importante do conjunto de relatos<sup>[3]</sup>.

## **Demandas do Estado**

Além dos cidadãos que se utilizam dos sistemas, há que se levar em conta, ainda, os usuários internos; isto é, os profissionais do Estado que, de uma forma ou outra, interagem com os sistemas de relacionamento com o cidadão.

Nesse sentido, há dois grupos de servidores que podem ser individualizados: gestores e operadores.

Quanto aos operadores dos sistemas, não foi consultada nenhuma fonte secundária para inferir sobre seus usos e demandas – no entanto, relatos capturados a partir das interações com servidores públicos do Estado do Ceará no âmbito desse projeto indicam demandas por sistemas mais intuitivos e amigáveis.

Quanto aos gestores, é interessante analisar um estudo<sup>[4]</sup> realizado recentemente, com base em entrevistas com gestores do Governo do Ceará, sobre dados necessários para o desenvolvimento do Sistema de Informações Estratégicas de Controle (SIEC).

Os gestores do Estado disseram sentir falta de acessar mais facilmente as informações e afirmaram ter a percepção de que a alimentação de dados seja negligenciada, sendo feita apenas quando solicitado e às vésperas de reuniões. Gestores também lamentaram o fato de que as informações não estejam integralmente disponíveis em um mesmo sistema ou órgão.

Observa-se ali que os dez conjuntos de informações estratégicas mais demandadas pelos gestores – por gestores, entende-se Secretários e detentores de cargos de Direção Superior – reúnem-se em quatro grandes grupos: Execução, Planejamento e Orçamento, Pessoas e Fomento ao Controle Social.

Relevante destacar que o acompanhamento físico-financeiro (principalmente de contratos e de convênios, mas também de

Programas e Projetos) esteve sempre entre os conjuntos de dados mais demandados. Além disso, em termos de pessoal, há demandas por informações sobre capacitações e sobre quantitativos por área. No que respeito ao Controle Social, há demanda por dados sobre satisfação da ouvidoria e tipos de manifestação.

Por fim, recomenda-se que o Sistema de Informações Estratégicas de Controle traga os seguintes dados

- Equilíbrio financeiro do Estado (receita x despesas), englobando receita por tributo
- Despesas por tipo – fonte e operação de crédito;
- Limite financeiro / empenhado / liquidado / pago (para planejamento de caixa diário);
- Quantidade de servidores (servidores, comissionados, terceirizados e inativos) e representação dos gastos com pessoal no orçamento;
- Indicadores do ambiente externo: PIB, IDH, Inflação, dentre outros;
- Percentual de execução dos projetos (meta física x financeira);
- Percentual de execução dos convênios (destacando aqueles celebrados com as Prefeituras), quantidade de pessoas contratadas por convênio e situação das prestações de contas;

Outra fonte de dados analisados para este relatório é um registro de demandas de ajustes para o Portal da Transparência. Nota-se, ali, uma listagem, cuidadosa e rigorosamente elaborada, apontando falhas no sistema quando da busca por informações: problemas em filtros e erros em respostas a pesquisas específicas predominam.

## Análise

O esforço de criação de personas que tipificam usuários dos atuais sistemas de relacionamento resultou em dados que parecem confirmar hipóteses acerca da exclusão/inclusão digital. Aparentemente os sistemas são mais utilizados por **adultos com formação superior, moradores de grandes centros urbanos, excluindo idosos, mulheres e pessoas de baixa escolaridade**. Por outro lado, existe uma tendência de se apontar exatamente os públicos aparentemente excluídos como os alvos preferenciais do novo Sistema Público de Relacionamento. O fato de esses

públicos estarem mais ausentes traz elementos para se construir diretrizes e premissas que guiarão a construção do novo sistema.

No que diz respeito aos sistemas atuais, os participantes da oficina de criação de personas identificam, como principais demandas atuais, a necessidade de uma melhor navegabilidade, mais facilidade para encontrar e compreender as informações, além de mais celeridade no trâmite de suas manifestações.

Já no que diz respeito a assuntos, as demandas mais numerosas referem-se a questões relacionadas a serviços públicos de interesse pessoal – como consultas ao DETRAN, sobre documento de habilitação para dirigir, ou informações sobre programas de obtenção de pequenos valores mediante solicitação de Nota Fiscal (demandadas à SEFAZ).

Há que se ponderar, porém, que a leitura e interpretação de dados sobre a interação entre cidadãos e Estado não deve abrir mão do conceito de “infomediário”, definido como grupos que funcionam como intermediários da informação; isto é, pessoas e/ou organizações que captam dados e informações governamentais e as repassam a grupos maiores, por meio de análises ou destaques. Em geral, a literatura sobre o tema reconhece que a mídia é o principal grupo de “infomediários”, mas outros atores – como ONGs, lideranças comunitárias, pesquisadores, universidades e lideranças do próprio setor público – podem exercer o papel de “infomediários”.

Nesse sentido, deve-se relativizar a leitura de que os sistemas de relacionamento informam ou atendem apenas a interesses pessoais – como é possível ler a partir da informação de que, por exemplo, DETRAN e SEFAZ são os órgãos mais demandados. É possível levantar a hipótese de que jornalistas, pesquisadores, líderes comunitários ou outros “infomediários” tenham interagido com os sistemas de Ouvidoria, Acesso à Informação ou Transparência para obter dados e informações de interesse coletivo – e tenham replicado as informações obtidas para um grupo mais abrangente, com o intuito de monitorar e acompanhar políticas públicas ou ações de interesse mais geral. Desta forma, os dados a respeito de demandas por informações de interesse coletivo podem estar sub-representadas.

Considerando a hipótese de haver demandas, embora poucas numerosas, de interesse coletivo por parte de “infomediários”, é relevante notar que estas podem se alinhar às demandas dos gestores, mapeadas em projeto de consultoria sobre o desenvolvimento de um sistema de informações estratégicas para que gestores públicos – integrantes da Alta Administração do Estado – possam tomar decisões.

Isso não quer dizer, ressalta-se, que a demanda por informações de interesse meramente pessoal e procedimental – informações sobre como obter a CNH, por exemplo – não sejam legítimas. Aliás, o próprio comando constitucional sobre o direito à informação (Artigo 5º, inciso XXXIII da CF88) lembra que “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações **de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral**” (grifo nosso). Tais demandas de interesse particular são, evidentemente, legítimas e recomenda-se organizar e comunicar melhor os procedimentos de maneira a facilitar a vida do cidadão quando ele ou ela busca um serviço público.

No entanto, pode-se verificar que existem, para além de demandas de interesse particular (evidentes a partir da leitura dos dados disponíveis), demandas por informações e dados de gestão. Embora em menor número, observa-se que os solicitantes de tais dados são os de perfil típico do “infomediário” (pesquisadores, por exemplo).

Assim, temos, por um lado, gestores que buscam informações estratégicas para a tomada de decisões e, por outro, grupos e indivíduos, na Sociedade, que também querem informações estratégicas – mas têm o objetivo de construir análises a respeito das políticas públicas. Tal demanda, crucial para o fomento ao controle social, deve ser adequadamente considerada.

## Desafios

---

Nos últimos dois anos foram publicadas diversas avaliações sobre transparência em âmbito local (Estados e Municípios). Tais avaliações, promovidas por órgãos de controle, ONGs e Universidades, utilizam critérios e metodologias distintas, ora buscando analisar a regulamentação legal, ora buscando avaliar as plataformas, ora focando-se em acesso à informação (“transparência passiva”), ora focando-se em transparência ativa, ora centrando a análise em transparência orçamentária (exclusivamente).

De modo a buscar os desafios apontados nessas avaliações para o Estado do Ceará, vamos nos deter em três estudos, publicados entre 2015 e 2016:

- Escala Brasil Transparente – Controladoria-Geral da União (2ª edição, 2015)
- Ranking Nacional de Transparência – Ministério Público Federal (2ª edição, 2016)
- Fundação Getúlio Vargas – Avaliando a aplicação da Lei de Acesso nos estados e nas grandes cidades (2016)

**A Escala Brasil Transparente**<sup>[5]</sup>, da CGU, “é um indicador que tem o objetivo de avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI)” e concentra-se na transparência passiva (acesso à informação), sendo essa vertente escolhida, segundo o órgão, pela ausência de métricas de avaliação que contemplem essa nova obrigação advinda da LAI. A nota do Poder Executivo do Ceará, nesta medição, é 8.06, o que coloca o Estado em 16º lugar entre as 27 Unidades da Federação (oito UFs atingiram nota 10, enquanto outros dois obtiveram nota entre 9 e 10, além de cinco estados que tiraram nota menor do que 9, mas um pouco mais alta do que o Ceará).

De acordo com a ficha da avaliação disponibilizada pela CGU, o Estado do Ceará<sup>[6]</sup> perdeu pontos em dois itens

- SIC Físico – item avaliado a partir da pergunta “Foi localizada no site a indicação quanto à existência de um SIC Físico (atendimento presencial)”? e
- Conformidade da resposta - avaliada a partir do questionamento “Os pedidos de acesso à informação foram respondidos em conformidade com o que se foi solicitado?”

A metodologia da EBC consiste num “checklist” composto de doze quesitos que cobrem aspectos da regulamentação do acesso à informação e da existência e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo uma métrica que primou pela mensuração da efetividade da transparência passiva.

Para avaliar os itens, realizaram-se quatro pedidos de acesso à informação, sendo três voltados para assuntos das principais áreas sociais: saúde, educação e assistência social. A quarta solicitação de informação se debruçou sobre a regulamentação do acesso à informação pelo ente avaliado, servindo inclusive como uma pergunta de segurança para a mensuração realizada sobre a regulamentação

Por sua vez, o **Ranking Nacional de Transparência**<sup>[7]</sup>, do Ministério Público Federal foi além do cumprimento da Lei de Acesso à Informação e das obrigações de transparência passiva nela inscritos. O MPF analisou também a transparência orçamentária, a transparência com relação a licitações e contratos, entre outros itens.

O Ceará recebeu nota 10<sup>[8]</sup>, tendo evoluído em relação à primeira medição.

A análise formulada pela **Fundação Getúlio Vargas** do Rio de Janeiro é ainda mais abrangente e avalia quatro dimensões da transparência pública: o decreto que regulamenta a LAI; a plataforma para solicitação de informações; gerenciamento da LAI (responsabilidades, acompanhamento estatístico da lei, implementação e planos); e transparência ativa.

Nessa análise, o Estado do Ceará teve a melhor pontuação na avaliação do decreto que regulamenta a LAI (no caso do Ceará, trata-se de lei estadual): todos os critérios foram atendidos, no sentido de que a regulamentação estadual existe e, mais do que isso, ela se harmoniza com os princípios da lei. No que respeita à avaliação da plataforma, o Ceará obteve nota 5 (a nota mínima é zero, e a máxima é 10) no item “comunicação na plataforma”, que buscava avaliar se, por meio da própria plataforma, era possível a) enviar uma solicitação, b) receber respostas e c) fazer apelações – e se tais possibilidades eram adequadamente comunicadas. Na avaliação dos pesquisadores, tal item não estava plenamente contemplado.

Quanto ao item “gerenciamento”, a publicação aponta que o Ceará indicou que foi um dos onze Estados e responder claramente quem era a autoridade responsável pela implementação da Lei de Acesso à Informação.

Porém, a nota geral na avaliação de transparência passiva – que engloba tempo de resposta a um pedido de acesso à informação e precisão nessa resposta – a nota do Ceará foi B, dado que o tempo de resposta foi considerado longo (18 dias) e as respostas foram tidas como não completamente precisas.

No que respeita à transparência ativa, o estudo avaliou os itens obrigatórios previstos na Lei de Acesso à Informação bem como a aderência aos oito princípios dos dados abertos. Nesse item, o Ceará obteve nota 57 (em 100), atrás apenas de Paraná, Rio Grande do Norte, Alagoas e Maranhão.

Outro item de consulta para o entendimento dos desafios postos ao Governo do Estado do Ceará foi um estudo comissionado para orientar a construção de um sistema de informações estratégicas. Tal estudo aponta, a partir de entrevista a consultores, que os Secretários e outros integrantes da Alta Administração do Governo do Ceará indicaram algumas dificuldades específicas que precisam ser vencidas. Entre elas estão<sup>[9]</sup>:

- Informação não facilmente acessíveis;
- Informações desatualizadas – a alimentação dos sistemas só é feita sob demanda do Secretário, às vésperas de reuniões;



- Informações não disponíveis num mesmo sistema;
- Morosidade na transmissão de informações de um órgão para outro.

## Análise

Levando-se em conta as avaliações de transparência recentes, realizadas por órgãos federais de controle e por uma universidade, nota-se que o Governo do Estado do Ceará encontra-se em boa posição frente a outros Estados da Federação. Porém, a métrica de sucesso, na perspectiva desse projeto, não observa critérios como o atendimento a leis e normas. Para os cidadãos, o que importa é uma resposta que resolva sua dúvida ou o seu problema – ou ao menos que lhe dê um encaminhamento aceitável. Tal objetivo somente será alcançado com a boa implementação das normas e dos procedimentos. Em outras palavras, não é o bastante o sistema conter os elementos que atendem às leis. Ele deve funcionar como uma ferramenta que permita ao gestor atender aos anseios dos cidadãos.

Nesse sentido, o Ceará encontra numa posição privilegiada, pois já possui a base – isto é, já conta com normas e institucionalizações que estão de acordo com o esperado. No entanto há desafios no sentido da celeridade e da precisão para as respostas – esse diagnóstico é percebido tanto no resultado das avaliações como na demanda dos gestores, desde lideranças da Alta Administração que demandam dados estratégicos a gestores intermediários e operadores do sistema que relatam dificuldades em filtros e mecanismos de buscas.

Observa-se, ainda, que há desafios com relação ao tema Recursos Humanos, uma vez que dados a respeito de pessoal foram demandados por Secretários e outros gestores. Esse tema também aparece com frequência no canal de denúncias de Ouvidorias (43% das denúncias referem-se a relatos de “condutas inadequadas”).

[1] Estimativa populacional IBGE em julho de 2016 (ver [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2016/estimativa\\_dou.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2016/estimativa_dou.shtm))

[2] De um total de 2.831 solicitações, os três órgãos receberam juntos 1.420 (dados extraídos do relatório “Assunto Setorial 2016”)

[3] Há, por exemplo, 161 relatos classificados como “propina”. Há, ainda, 60 relatos sobre uso indevido de veículo oficial, 57 denúncias de irregularidades em processos de seleção e 35 denúncias de extorsão praticada por servidores.

[4] Nota Técnica com a expectativa dos gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará com o desenvolvimento do Sistema de Informações Estratégicas de Controle

[5] Ver <http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente/> (último acesso em 18.jan.2017)

[6] Buscar em [https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id\\_relatorio=9](https://relatorios.cgu.gov.br/Visualizador.aspx?id_relatorio=9) (último acesso em 18.jan.2017)

[7] Ver <http://combateacorrupcao.mpf.mp.br/ranking> (último acesso em 18.jan.2017)

[8] Ver <http://combateacorrupcao.mpf.mp.br/ranking/mapa-da-transparencia/arquivos-pdf/ranking-da-transparencia-2a-avaliacao-ce.pdf> (último acesso em 18.jan.2017)

[9] Fonte: Nota Técnica com a expectativa dos gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará com o desenvolvimento do Sistema de Informações Estratégicas de Controle

## Oportunidades

---

Os defensores da transparência argumentam que o maior acesso a informações leva a demandas por ajustes e/ou sanções, o que provoca correções de rumo, aprimorando políticas públicas e melhorando a qualidade de vida de uma sociedade. Nesse sentido, a transparência seria um antídoto para as práticas de corrupção e um meio de se construir confiança entre o Estado e a Sociedade. De fato, a informação é o princípio basilar da democracia. Sem acesso a informações, qualquer avaliação de políticas públicas, por exemplo, seria impossível.

Os detratores da transparência, por outro lado, argumentam que a abertura pode atrapalhar a gestão, por conta das interferências externas, e pode até reduzir a confiança dos cidadãos no Estado. De fato, evidências indicam que a transparência, por si só, não garante que existam ajustes ou correções de rota. Isoladas, as práticas de transparência não garantem melhores políticas públicas.

É importante levar essa discussão um passo adiante, para além de fãs e detratores, e compreender de que maneira a transparência pode, efetivamente, gerar valor público, gerar valor para a gestão pública.

Em recente estudo, intitulado "Transparency and Public Value—Analyzing the Transparency Practices and Value Creation of Public Utilities"<sup>[1]</sup>, os pesquisadores Scott Douglas e Albert Meijer, da Universidade de Utrecht, na Holanda, buscaram verificar se a transparência, de fato, gera valor para a gestão e para os cidadãos. A pesquisa analisou a disponibilidade de certos tipos de informação e seu efeito sobre a confiança dos cidadãos. Os três tipos de dados analisados são a) informação sobre capacidade operacional, b) informação sobre metas e c) informação sobre o processo de tomada de decisões e sobre a relação daquele ente governamental com outros grupos interessados (stakeholders).

A conclusão dos pesquisadores, em primeiro lugar, é a de que a transparência tende a gerar confiança entre os cidadãos e partes interessadas. Porém – e esse é o grande achado da pesquisa –, não é qualquer tipo de transparência que gera valor. Dados sobre

metas não fazem diferença. Por outro lado, segundo a pesquisa, geram valor público – isto é geram confiança mútua e legitimidade – a disponibilidade de informações completas sobre a capacidade operacional (o que inclui dados sobre recursos disponíveis, custos, resultados obtidos) e a disponibilidade de informações completas sobre processos de tomada de decisão, em que os valores e as opiniões de todas as partes interessadas são respeitadas e consideradas.

Esses achados parecem refletir o que vem tomando corpo na literatura e na prática sobre governo aberto: transparência é sim um aspecto relevante para a construção de governos legítimos e legitimados, é condição necessária para a confiança e a democracia. Mas a abertura, por si só, não é suficiente. O processo de aprofundamento da transparência deve vir acompanhado de instrumentos de diálogo e participação.

Esses achados também parecem corroborar a sensação geral de que as pessoas estão fartas de promessas e de palavras vazias, com metas que nunca são cumpridas (tal abordagem parece estar na mesma linha, ainda, das demandas que surgiram ao longo deste estudo, como a demanda dos gestores do Estado do Ceará por mais dados estratégicos para o acompanhamento físico-financeiro de contratos e convênios, principalmente).

Se informações sobre metas não contribuem para a geração de valor, por outro lado, dados completos e confiáveis sobre a capacidade de execução e informações claras sobre processos de tomada de decisão parecem colaborar para o fortalecimento institucional - principalmente aquelas informações que levam em conta as opiniões e os valores das partes interessadas nos temas relacionados às atribuições daquele ente público.

Tais considerações remetem novamente ao conceito de “intermediário” brevemente discutido anteriormente. Trata-se do intermediário da informação, daquele ator ou conjunto de atores que acessa dados governamentais e constrói análises e leituras, que serão consumidas por grupos maiores.

Nesse sentido, as partes interessadas (stakeholders), isto é, atores diretamente envolvidos na relação com o Estado de forma mais orgânica e permanente ganham proeminência na discussão sobre transparência e relação Estado-Sociedade.

## Relacionamento com o Cidadão - o que há “para dentro” e “para fora” da relação

Um sistema de relacionamento público com o Cidadão deve pensar, evidentemente, no funcionamento da interface mesma. Porém, esse “ponto de encontro” entre cidadão e Estado será tão mais bem-sucedido quanto melhor funcionarem os processos e procedimentos que ocorrem **no interior da Administração Pública** (de modo a atender as demandas por informações e posicionamentos do Estado) e no diálogo mais permanente que ocorre em espaços exteriores a Administração.

A resposta do Estado a demandas do cidadão (e também de gestores) será melhor se houver processos e procedimentos internos à gestão de modo a garantir que os dados mais relevantes estejam disponíveis de maneira mais automática e de fácil acesso. Gestores do Governo do Ceará se queixaram de que muitas vezes esse acesso não é facilitado – demanda também registrada por parte de cidadãos e por parte de pesquisadores.

A primeira base para o compartilhamento de dados é boa política de gestão da informação, que venha a cuidar dos procedimentos de criação, guarda e preservação dos dados em qualquer formato. Além disso, é importante considerar a construção de uma camada de integração de dados<sup>[2]</sup>, de modo que as informações possam estar centralizadas em único lugar em algum momento. Tal procedimento facilitaria a interligação de sistemas e a interoperabilidade de dados. Nesse contexto, a Caiena propôs a construção de uma camada de integração para a disponibilização dos dados. Essa camada tem por premissa disponibilizar dados e informações por meio de serviços. Desse modo, qualquer componente de software que demandar uma informação, poderá acessar de modo semi-automático nessa camada.

Se o Estado de preparar **antes** da demanda do cidadão, garantindo que haja processos que permitam aos gestores e operadores do sistema de relacionamento encontrarem mais facilmente os dados solicitados, o momento da relação entre Estado e Sociedade pode ser mais produtivo.

## Endereçando o desafio da oferta adequada (tempestiva, correta, atualizada e de fácil acesso) de dados - gestão interna e compartilhamento

Os países nórdicos são os que têm leis de acesso à informação mais longevas e, ao mesmo tempo, têm os melhores índices de desenvolvimento humano e os menores índices de percepção de corrupção.

A lei de acesso à informação da Noruega, por exemplo, é de 1970. E uma das premissas para a política de transparência desse país nórdico é a "integridade dos dados", responsabilidade do Arquivo Nacional daquele país. Ainda nos anos 1980, o Arquivo Nacional norueguês entendeu que seria prioritário criar mecanismos para a gestão de documentos digitais e para a preservação dos metadados que lhes dava força legal. O órgão começou, então, a criar uma série de requerimentos para a gestão de dados que resultou no "Norwegian Model Requirements for Electronic Records Management Systems", conhecido como "the Noark Standard"<sup>[3]</sup>.

"Integridade informacional não é algo que aconteça automaticamente. Ela é atingida por meio de parâmetros de controle bem definidos. A abordagem da Noruega leva em conta uma combinação poderosa de leis interligadas, arquitetura de metadados bem definida e sistemas de tecnologia"

Anne Thurston, "openness and information integrity in Norway"

No governo da Noruega, existem regras que estruturam a forma como os órgãos públicos capturam, protegem e disponibilizam dados oficiais. Tais padrões exigem que os órgãos registrem a informação que entra e aquela que sai de acordo com um conjunto estritamente definido de metadados que definem qual setor e qual indivíduo é responsável por aquela informação e relaciona documentos que entram e que saem. Dessa forma é possível rastrear e monitorar as ações dos órgãos públicos e dificulta a alteração de documentos.

Outra boa prática internacional, ainda na linha de garantir a gestão e o compartilhamento de dados é a experiência da Estônia. Nesse país do leste europeu, é utilizado desde 2001 a X-Road, que é uma camada de integração de dados que organiza o intercâmbio de informações entre órgãos governamentais, garantindo que profissionais do Estado e cidadãos acessem as bases de dados adequadamente. Em 2015, Finlândia e Estônia desenvolveram uma plataforma de intercâmbio de dados baseada no X-Road<sup>[4]</sup> – essa integração vai permitir que as bases de dados dos dois países possam se comunicar, apoiar ações de fronteira e tornar os serviços digitais mais acessíveis para os cidadãos dos dois países.

### **Política do "divulgar para uma pessoa significa divulgar para todos"**

O desafio de gestão de dados e de seu compartilhamento deve levar em conta um componente central, que é a disponibilização da informação aos cidadãos.

Em termos de política de acesso à informação, uma das premissas que deve ser considerada no momento de desenhar processos e procedimentos de gestão e compartilhamento de dados é o que se chama de "release to one, release to all"<sup>[5]</sup> – algo como "se entregar (a informação) para uma pessoa, deve-se entregar (a mesma informação) para todos", numa tradução livre.

Tal premissas baseia-se na seguinte lógica: quando existe um pedido de acesso à informação e uma resposta a esse pedido específico, a informação repassada pelo Estado a uma pessoa deve ser tornada pública para toda a Sociedade. Há dois ganhos nessa política: em termos de abertura e democratização da informação, significa que não haverá privilégios informativos – algo que poderia ser preocupante em casos, por exemplo, envolvendo editais de licitação. Além disso, o Estado ganha ao evitar duplo trabalho – se um determinado pedido já foi respondido, basta que o sistema direcione uma eventual nova solicitação para a resposta dada anteriormente.

Embora essa argumentação pareça lógica e de fácil absorção, não é fácil a sua implementação, principalmente por questões envolvendo a privacidade dos cidadãos que solicitam dados.

Os sistemas, assim, precisam ser desenhados de forma a preservar os dados pessoais, ao mesmo tempo em que permite a publicação dos conteúdos -- tanto da solicitação quanto da resposta. A prefeitura de São Paulo, por meio da Controladoria Geral do Município<sup>[6]</sup>, e o Governo Federal, por meio da Controladoria-Geral da União, já têm ferramentas desse tipo.

Serviços de integração de dados tornarão mais fácil a gestão desses dados e permitirão mais facilidade e celeridade no acesso a eles, tanto por parte de gestores como por parte de cidadãos. No entanto, existem alguns tipos específicos de dados que são mais demandados seja por parte de gestores, seja por parte de cidadãos, como dados para o acompanhamento físico-financeiro ou dados de pessoas.

Nessa linha, seguem algumas boas práticas que podem apoiar a divulgação desses dados.

## **Endereçando o desafio da publicação de dados relevantes**

### **Acompanhamento físico-financeiro de contratos, convênios, projetos e programas**

Uma das principais tendências internacionais a respeito de transparência de informações públicas refere-se exatamente a informações sobre contratos. A Open Contracting Partnership – "Parceria para Contratação Aberta", numa tradução livre – é uma organização que "abre a contratação pública por meio de transparência, dados e engajamento de forma que os enormes valores envolvidos sejam gastos de forma honesta, justa e efetiva"<sup>[7]</sup>.

Uma das ações dessa organização foi a criação de um modelo-padrão de dados sobre contratos:

"Os dados abertos são uma ferramenta poderosa para monitorar o processo de contratação e para obter informações sobre o que está ocorrendo no processo. Quando os dados e documentos sobre contratação estão disponíveis de uma forma estruturada e reutilizável, novas oportunidades de análise e engajamento são disponibilizados.

Nós criamos os padrões de dados de contratação aberta (Open Contracting Data Standard) para um padrão de dados global e não-proprietário estruturado para refletir o ciclo completo da contratação. Tal padrão possibilita a usuários e parceiros de todas as partes do mundo publica dados compartilháveis, reusáveis e legíveis por máquinas, de modo a reunir aqueles dados a sua própria informação e para criar ferramentas para analisar ou compartilhar dados"

Implementando o Padrão de Dados de Contratação Aberta (Website da organização Open Contracting Partnership<sup>[8]</sup>)

No que diz respeito à execução de contratos, o modelo do Open Contracting Partnership lista algumas das informações relevantes para o acompanhamento da obra ou do serviço contrato: pagamentos, status de progresso, localização, aditivos e informações sobre a finalização do contrato. Tais dados podem ajudar a compor um sistema de informações estratégicas para acompanhamento físico-financeiro de contratos, convênios, projetos e programas.

Em junho de 2016, a cidade do México tornou-se o primeiro governo local do mundo a publicar informações sobre contratação seguindo os padrões estabelecidos pelo Open Contracting Partnership. O site Contrataciones Abiertas (<http://www.contratosabiertos.cdmx.gob.mx/>) traz dados sobre os contratos e sobre os valores envolvidos.

Outra interface interessante para visualizar gastos e contratos é a da Prefeitura de Nova York. O Checkbook NYC ([http://checkbooknyc.com/spending\\_landing/year/B/year/118](http://checkbooknyc.com/spending_landing/year/B/year/118)) é uma plataforma online que divulga informações atualizadas diariamente sobre os gastos públicos. A ferramenta usa dashboards intuitivos que combinam gráficos e tabelas simples e de construção e navegação amigáveis.

## Informações sobre pessoal

Uma demanda que surgiu tanto de gestores como de cidadãos diz respeito a servidores públicos. De fato, informações sobre os profissionais do Estado são dados centrais quanto a capacidade operativa do Estado, tipo de informação apontado pela pesquisa

realizada na Holanda como crucial para que a transparência realmente crie valor.

Uma fonte de dados que pode ser utilizada para se conhecer a alocação de recursos humanos na gestão pública é o Diário Oficial. Ali são publicadas as nomeações e exonerações, bem como afastamentos, férias e outros dados relevantes sobre movimentação de pessoal. Nesse sentido, uma das boas práticas seria publicar o Diário Oficial em formato aberto para que se possa capturar a realidade sobre alocação de pessoal com mais facilidade.

Há pelos menos duas experiências que pode servir de inspiração: o projeto Diário Livre<sup>[9]</sup>, da Cidade de São Paulo em parceria com a USP, e o PDA - Plano de Dados Abertos – do Ministério do Planejamento, que inclui a determinação de que os dados do Diário Oficial da União<sup>[10]</sup> sejam publicados em formato aberto

## Dados abertos

Para além da discussão sobre os tipos de dados que devem ser publicados, existe a premissa de que os formatos de publicação são relevantes num contexto de maior divulgação de dados e maior possibilidade de cruzamentos de dados e de análises. Nessa linha, existe um forte movimento de dados abertos no mundo.

Dados abertos são dados que podem ser livremente usados, reutilizados e redistribuídos por qualquer pessoa - sujeitos, no máximo, à exigência de atribuição da fonte e compartilhamento pelas mesmas regras.

Open Data Handbook<sup>[11]</sup>

De modo a fortalecer a política de dados abertos e para atender a compromissos assumidos internacionalmente pelo Brasil, foi publicado, em 11 de maio de 2016, o Decreto 8.777 que institui a política de dados abertos do Poder Executivo Federal. O artigo 5º expressa, em seu parágrafo segundo, que a implementação da Política de Dados Abertos ocorre "por meio da execução de Plano de Dados Abertos no âmbito de cada órgão ou entidade da administração pública federal, direta, autárquica e fundacional"<sup>[12]</sup>.

Tal política, bem como os processos de construção dos PDAs, com seus obstáculos, podem ser fontes úteis para o Governo do Estado do Ceará.



## Endereçando o desafio do diálogo com os cidadãos -- stakeholders (partes interessadas) e "infomediários"

Um tipo de informação que é central para a criação de valor público e para o bom relacionamento entre estado e Sociedade são os dados a respeito da interação mesma entre esses dois polos. Nesse sentido, ganham relevo os dados a respeito dos conselhos de políticas públicas, informações sobre audiências, informações sobre ouvidorias. Caso tais dados sejam disponibilizados de forma transparente, haverá, em primeiro lugar, a confiança da Sociedade em relação aos órgãos públicos – no sentido de que os anseios e posicionamentos dos cidadãos estão sendo considerados.

Assim, recomenda-se que haja informação facilmente acessível a respeito dos canais de relacionamento entre Estado e Cidadão (seu funcionamento e seu conteúdo), bem como dos espaços de relacionamento (como conselhos de políticas públicas e audiências públicas).

Uma referência possível é uma portaria intersecretarial publicada pela Cidade de São Paulo que incluiu, entre os dados obrigatórios de publicação proativa, as informações referentes a Conselhos de políticas públicas, conselhos gestores de fundos e outros. A divulgação dessas informações são importantes para que as pessoas possam acompanhar e participar da elaboração e análise de políticas públicas. No entanto, a divulgação de dados não é suficiente.

Nessa linha, recomenda-se a criação de espaços de diálogo entre Estado e Sociedade, não apenas como forma de prestação de contas, mas como forma de escuta permanente. Uma das experiências da Prefeitura de São Paulo foram os encontros provocativamente batizados de "Café Hacker"<sup>[13]</sup>. Nessas reuniões, abertas à comunidade, buscava-se capturar e sistematizar demandas a respeito de dados sobre políticas públicas, bem como diálogos sobre sistemas, ferramentas e experiências.

Uma experiência internacional relevante no que diz respeito ao uso estratégico de dados por meio de stakeholders ou "infomediários" é o trabalho de uma organização sul-africana que ajuda comunidades a coletar dados de seus vizinhos sobre os serviços do governo local<sup>[14]</sup>. A organização produz, a partir dos dados, uma série de infográficos simples que podem ser usados para melhorar o diálogo entre os cidadãos e os órgãos prestadores de serviço. Afinal, uma pessoa só se queixando de que passou um dia na fila para receber atendimento médico é um dado preocupante e mobilizador. Porém, ainda mais forte é o argumento de que 400 pessoas passam, em média, seis horas para receber atendimento

médico em uma cidade pequena. Nesse sentido, os dados facilitam o diagnóstico, melhorando o diálogo e o plano de ação para resolver os problemas.

No sentido ainda de escuta do cidadão, uma técnica relevante pode ser a mineração de dados. Um estudo realizado por uma servidora da Controladoria Geral da União apresentou uma "prova de conceito" a respeito de uma técnica para classificar automaticamente as denúncias recebidas pela Ouvidoria. Em "Aplicação de Técnicas de Mineração de Textos para Classificação de Documentos: um Estudo da Automatização da Triagem de denúncias na CGU", Patrícia Andrade escreve, nas considerações finais que "(...) com a utilização do método aqui descrito é possível reduzir o tempo gasto na triagem manual. Outro benefício a ser gerado na utilização dessa solução é a redução do tempo entre o cadastramento da denúncia pelo cidadão e o começo da triagem. Este fator dará celeridade ao processo, resultando em benefícios para a CGU e para a sociedade, na medida em que proporciona melhor aplicação dos gastos públicos. A agilidade na busca de precedentes também é um fator determinante na implementação do modelo proposto, visto que possibilita encontrar denúncias parecidas e evitar retrabalho no caso de denúncias idênticas". Patrícia Andrade lembra ainda que os atuais canais, por não darem conta de fazer a adequada triagem, podem levar à desmotivação do cidadão na utilização do canal.

## Considerações finais

---

Tanto na literatura acadêmica como na experiência prática, crescem as evidências de que a transparência, por si só, não garante melhor governança -- no sentido de refinar políticas públicas a partir de análises viabilizadas por meio da maior oferta de dados. Isso não quer dizer que as normas e práticas de transparência devam ser descartadas. De forma alguma. O que se percebe é que os processos de transparência devem ser percebidos em sua complexidade, envolvendo, principalmente:

- 1) **Técnicas cuidadosas no que se refere à produção e integração de dados para o adequado compartilhamento.** Uma política que estabeleça critérios e procedimentos estritos para a criação e guarda de dados é um componente fundamental para o fortalecimento da transparência. Técnicas de integração de dados, como a criação de camada de integração, é também central nessa dinâmica. De modo a gerar informação útil, tanto para a Sociedade como para os gestores públicos, é fundamental que os dados sejam mais facilmente localizados e tragam a visão macro, o que significa muitas vezes utilizar dados de distintas fontes e diferentes órgãos.

- 2) **Seleção de informações estratégicas, que devem ganhar uma atenção especial em sua divulgação.** O Estado possui uma quantidade colossal de dados e informações. De acordo com as normas de transparência, todo dado em poder do Estado é público, com poucas exceções. Nesse sentido, a seleção estratégica de informações é relevante para que se possa criar sistemas e interfaces específicas para dar conta de se publicizar os dados mais relevantes e que de fato criem valor.
- 3) **Fortalecimento dos canais e espaços de diálogo entre Estado e Sociedade.** Informações de interesse particular do cidadão deve estar disponibilizado de maneira clara e transparente. A comunicação institucional do Estado também precisa identificar potenciais demandas por informação para que antecipadamente crie campanhas de comunicação para que os cidadãos estejam bem informados sobre a prestação de serviços públicos e sobre como o cidadão pode acessá-lo. Por outro lado, existem canais e espaço de diálogo entre Estado e Sociedade que incluem várias partes interessadas e os chamados “infomediários”. Tais canais e espaços merecem atenção especial pois são oportunidades para se legitimar a ação estatal, dando clareza a respeito do direcionamento das políticas públicas. Infomediários e stakeholders são parte fundamental do ecossistema informativo e pode estabelecer um viés (de aceitação ou de crítica) em relação à ação de um Governo.

A jornada para a criação de um Sistema Pública de Relacionamento está apenas começando. Há diversas referências, nacionais e internacionais, nas quais se apoiar para a construção do Sistema. É preciso antes, porém, uma boa compreensão dos desafios e das oportunidades. Esperamos que este documento venha a auxiliar essa jornada.

[1] Ver Utrecht,

[2] Ver vídeo “Camada de Integração - Sistema de Relacionamento Público com o Cidadão do Ceará” <https://vimeo.com/200849439>

[3] Ver “Openness and information integrity in Norway”, Anne Thurston (<http://www.opengovpartnership.org/blog/dr-anne-thurston/2013/10/15/openness-and-information-integrity-norway> - ultimo acesso em 20.jan.17)

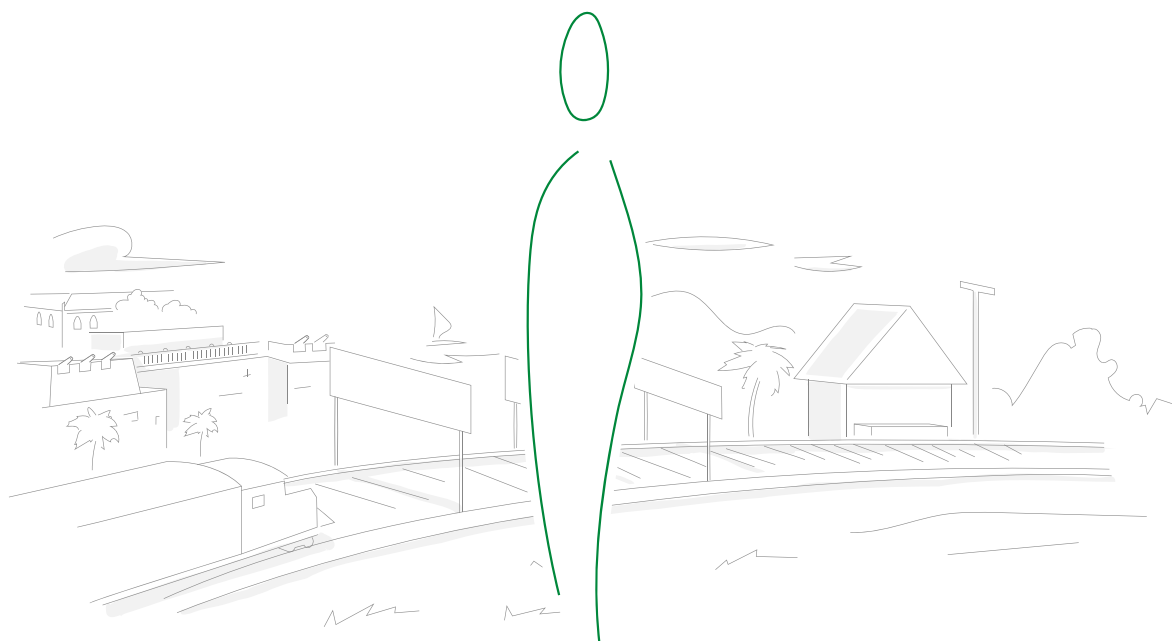
[4] Ver **X-Road Between Finland and Estonia** (<https://e-estonia.com/x-road-between-finland-and-estonia/> - ultimo acesso em 20.jan.17)

[5] Ver “Connecting freedom of information to open data: How to build a better FOIA.gov” (<https://sunlightfoundation.com/2016/11/02/connecting-freedom-of-information-to-open-data-how-to-build-a-better-foia-gov/> - ultimo acesso em 20.jan.17)

[6] Ver “Pedido Respondido” (<http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/Paginas/Confira-as-bases-de-dados-contendo-todos-os-pedidos-respondidos-pela-Prefeitura-de-S%C3%A3o-Paulo-desde-a-cria%C3%A7%C3%A3o-do-e-Sic-munic.aspx> - último acesso em 23.jan.17) e Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes” e “Relatório de recursos e reclamações” (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/DownloadDados.aspx> - último acesso em 23.jan.17)

[7] Ver About the Open Contracting Partnership” (<http://www.open-contracting.org/about/> - último acesso em 23.jan.17)

- [8] Ver <http://www.open-contracting.org/data-standard/> (último acesso em 23.jan.17)
- [9] Ver <http://colab.each.usp.br/?tag=diario-livre> (- acessado em 23.jan.17)
- [10] Ver "Imprensa Nacional divulgou seu Plano de Dados Abertos - Dados do Diário Oficial da União serão publicados em formato aberto" (<http://dados.gov.br/en/noticias/2127/dados-do-diario-oficial-da-uniao-serao-publicados-em-formato-aberto> - acessado em 23.jan.17)
- [11] Ver "O que são Dados Abertos?" ([http://opendatahandbook.org/guide/pt\\_BR/what-is-open-data/](http://opendatahandbook.org/guide/pt_BR/what-is-open-data/) - acessado em 23.jan.17)
- [12] Ver [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8777.htm) acessado em 23.jan.17)
- [13] Ver <http://cafehacker.prefeitura.sp.gov.br/> (acessado por último em 23.jan.17)
- [14] Ver "Por que publicar mais dados abertos não é suficiente para empoderar os cidadãos" (<https://ijnet.org/pt-br/blog/por-que-publicar-mais-dados-abertos-n%C3%A3o-%C3%A9-suficiente-para-empoderar-os-cidad%C3%A3os> acessado por último em 23.jan.17)



# RELATÓRIO DA OFICINA 2

## Introdução

---

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão tem como uma de suas premissas a comunicação e colaboração constantes com os seus usuários. Essas interações acontecem pela aplicação de diferentes métodos durante as etapas de Design, Projeto e Desenvolvimento em cada Ciclo de Trabalho, conforme estabelecido no Plano de Trabalho do projeto.

Estabelecer tais pontos é importante para que os processos e linguagem do Sistema sejam desenvolvidos para englobar os diferentes tipos de usuários e seus vocabulários, posicionando o cidadão como o maior beneficiário do Sistema.

Nesse sentido, a identificação de Personas, Demandas, Ações e Impactos durante o desenvolvimento do Sistema é muito coerente e relevante. A técnica consiste em criar personagens fictícios, porém inspirados em histórias reais. Tais personagens representam os vários tipos de usuários em um ecossistema. Para cada personagem são criadas características, histórias pessoais, objetivos e anseios – estes dados auxiliarão na caracterização de grupos. A partir da formação de grupos, pode-se elaborar as demandas específicas de cada um dos grupos. As demandas identificadas são sistematizadas por similaridade. Em seguida, são definidas ações que atendam uma ou mais demandas de um grupo de usuários. Finalmente, é feita a análise do impacto gerado por cada ação quando da sua implementação.

A longo prazo, a identificação de personagens, grupos de usuários, demandas, ações e impacto é utilizada para priorizar e organizar as funcionalidades a serem construídas durante o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento – motivo pelo qual foram planejadas para o Ciclo de Trabalho 2 do projeto. No entanto, seu efeito imediato é disponibilizar um ponto de partida para o estudo etnográfico que será realizado no próximo Ciclo de Trabalho.

Nas próximas seções deste relatório serão apresentados os dados, análises e hipóteses que foram obtidos a partir da dinâmica proposta na segunda Oficina de Design e referentes ao exercício de criação de personas para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

## Dinâmica

A dinâmica de criação de Personas, Demandas, Ações e Impactos aconteceu na ocasião da segunda Oficina de Design, no âmbito das atividades realizadas durante o Ciclo de Trabalho 2 do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. A oficina aconteceu ao longo do dia 4 de janeiro de 2017 e contou com cerca de 30 participantes.



**Figura 1:** participantes foram convidados a pensar sobre quais são os perfis de usuários e não usuários do Sistema.

Foram convidados a participar da dinâmica profissionais das áreas de Ouvidoria e Transparência, Comunicação Social e Tecnologia da Informação. Além desses profissionais, participaram também representantes da sociedade civil, convidados entre usuários dos sistemas de relacionamento (presencial, por carta, internet e telefone). A intenção era envolvê-los na atividade para levantar hipóteses e fazê-los pensar sobre quais são os perfis dos usuários e dos não usuários dos principais sistemas de controle social do Estado, além de compreender quais são as demandas dos usuários e suas motivações no momento de registro de uma sugestão, reclamação ou solicitação.

Para o exercício, foram preparados 42 tabuleiros, dos quais 19 foram destinados à criação de perfis de *usuários* e 23 à criação dos perfis dos *não usuários*<sup>1</sup> do Sistema. Cada tabuleiro continha campos específicos para que os participantes pudessem desenvolver as características, dificuldades e motivações de cada pessoa<sup>2</sup>, conforme a imagem e os itens a seguir:

**Perfis de usuários**  
Identificação dos perfis de usuários do Sistema Público de Relacionamento

Nome:

Idade:  Gênero:  Local Nascimento:

Profissão:  Renda:

Cidade onde reside:  Escolaridade:

Familiaridade com...

Uso de computadores:

Uso de celulares:

Uso de internet:

Demandas:

Dificuldades / Reclamações:

Motivação e Objetivos:

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ  
Coordenadoria e Secretaria Geral de Estado

WORLD BANK GROUP

Caiena,

- Nome;
- Idade;
- Gênero;
- Local de Nascimento;
- Profissão;
- Renda;
- Cidade onde reside;
- Escolaridade;
- Classificar de 0 a 4 a familiaridade com o uso de computadores;
- Classificar de 0 a 4 a familiaridade com o uso de celulares;
- Classificar de 0 a 4 a familiaridade com o uso de internet;
- Demandas;
- Dificuldades/ Reclamações;
- Motivações e Objetivos.

<sup>1</sup> A criação de perfis de não usuários possibilita que as equipes pensem em estratégias que possam converter esse público em usuários do Sistema.

<sup>2</sup> Todos os perfis criados na Oficina de Design podem ser vistos na Tabela de Personas na parte de anexos deste relatório.



Para o preenchimento dos tabuleiros, os participantes foram divididos em cinco grupos. Após a criação das Personas, Demandas, Ações e Impactos, cada grupo apresentou suas personas aos demais presentes. Os resultados obtidos a partir da dinâmica são apresentados a seguir.

## Resultados da Análise

### Sistematização geral dos perfis

A partir dos dados obtidos na Oficina de Design, pode-se enxergar os perfis criados pelos participantes. A sistematização dos perfis possibilita um ponto de partida para o estudo etnográfico que será realizado no próximo Ciclo de Trabalho. Abaixo estão as estatísticas referentes aos perfis.

#### Faixa etária

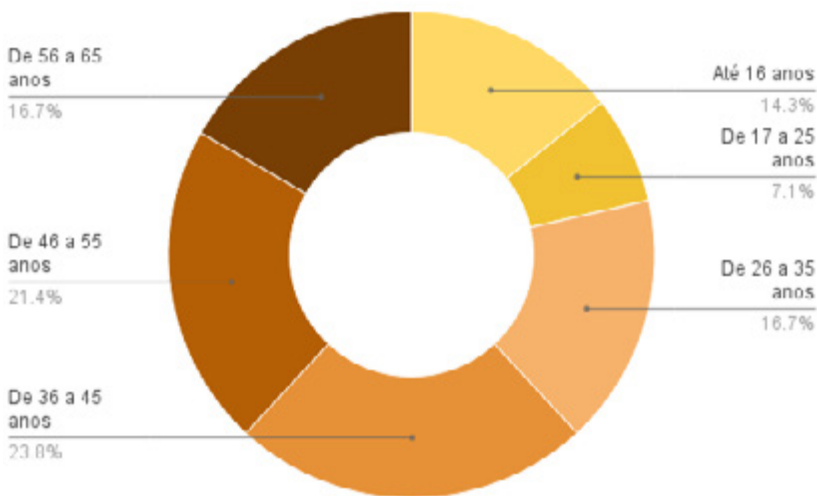


Gráfico 1:  
personas  
divididas por  
faixa etária.

#### Gênero

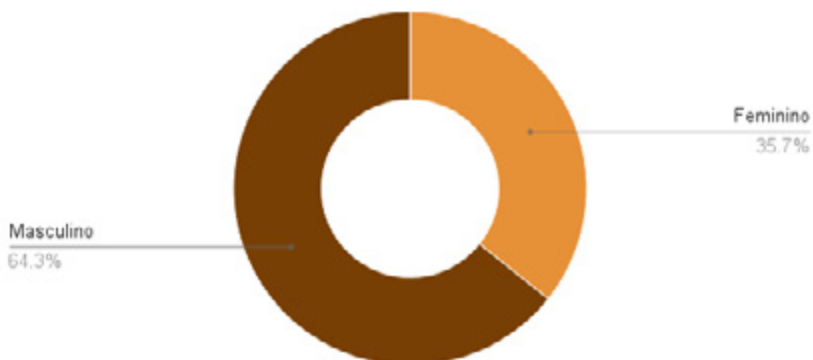
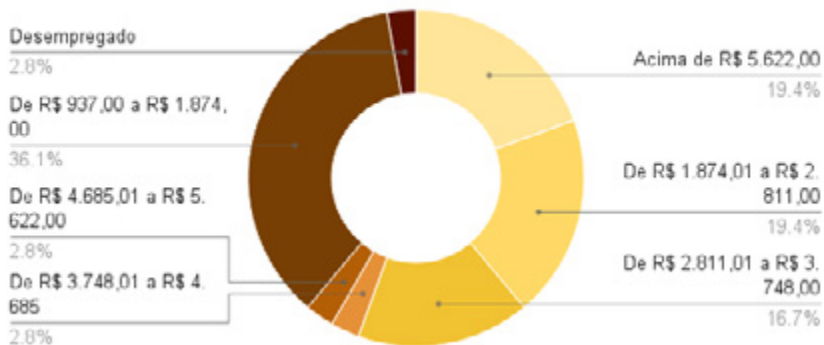


Gráfico 2:  
personas  
divididas por  
gênero.

**Renda mensal**

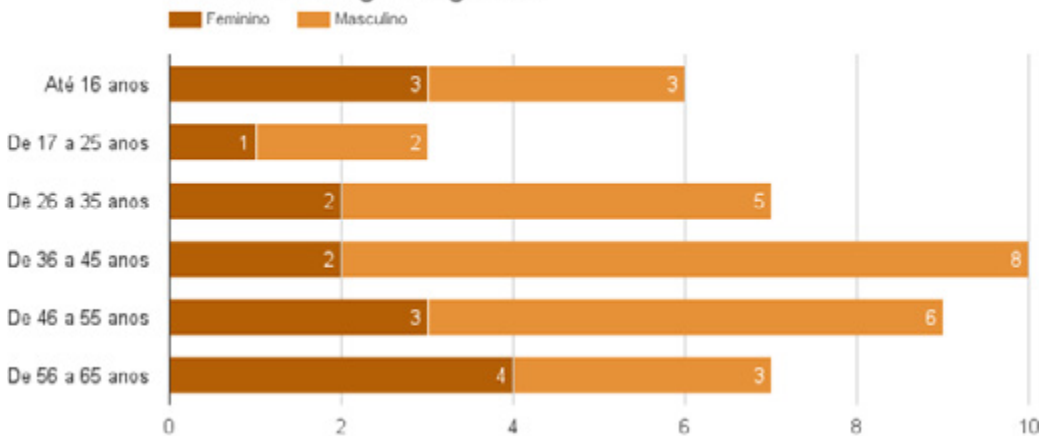


**Gráfico 3:** personas divididas por renda mensal.

Até aqui, pode-se aferir que as personas são, em sua maioria, indivíduos do gênero masculino com idade entre 26 e 45 anos. Além disso, é possível notar que o grupo mais presente tem a renda mensal entre R\$937,00 e R\$1.874,00.

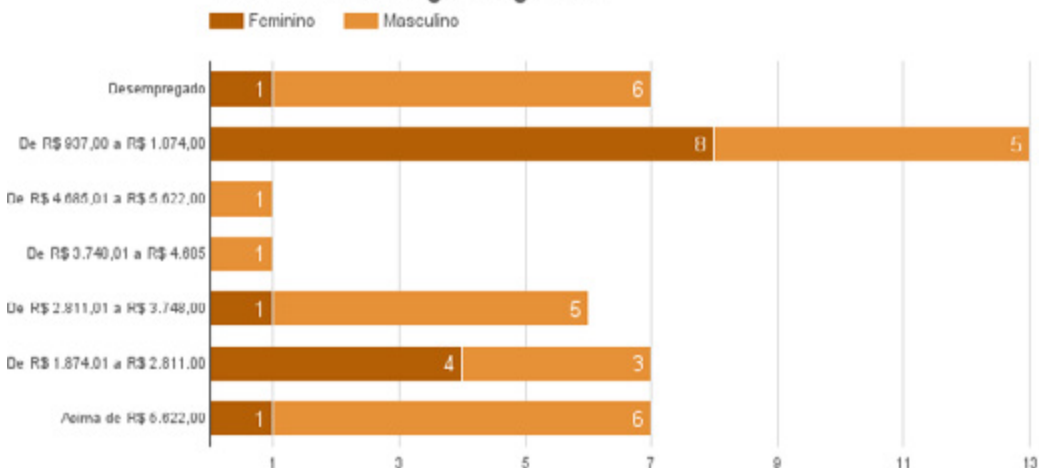
Os próximos gráficos, no entanto, dão uma visão complementar à análise.

**Faixa etária segundo gênero**



**Gráfico 4:** personas divididas por renda mensal.

**Renda mensal segundo gênero**



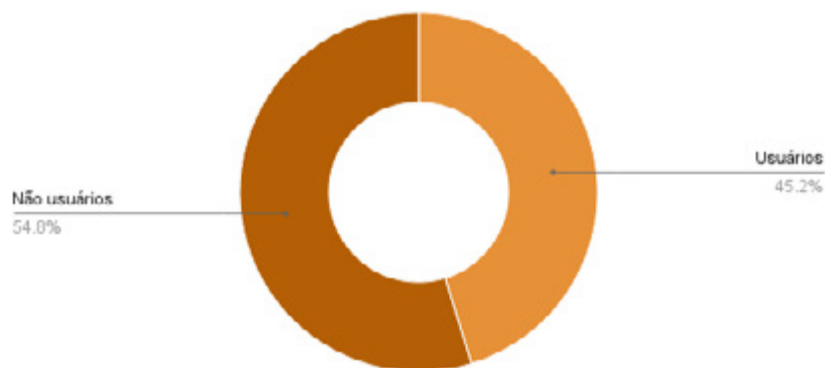
**Gráfico 5:** renda mensal das personas de acordo com cada gênero.

Apesar da maioria das personas se tratarem de indivíduos do gênero masculino, as personas com renda mensal entre R\$937,00 e R\$1.874,00 se tratam, em sua maioria, de personas do gênero feminino.

### Sistematização dos perfis de usuários e não usuários

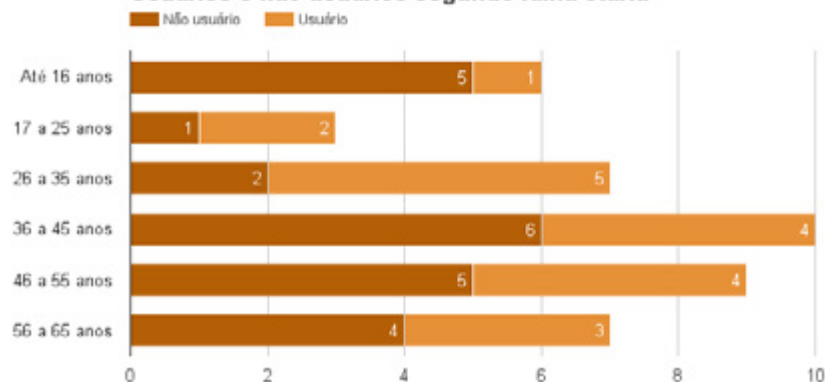
Os tabuleiros distribuídos durante a dinâmica se dividiam entre perfis de usuários e não usuários. Como a intenção era tentar identificar tanto o público que já utiliza os serviços de ouvidoria e relacionamento, quanto o que não utiliza, essa divisão é muito pertinente. Conseguindo estimar os perfis de persona que não usam o serviço, as equipes de trabalho podem identificar os principais motivos que fazem esse público não utilizar os serviços e executar ações específicas para mudar isso. Portanto, abaixo estão as percepções e dados que podem diferenciar os usuários dos não usuários.

**Personas divididas entre usuários e não usuários**

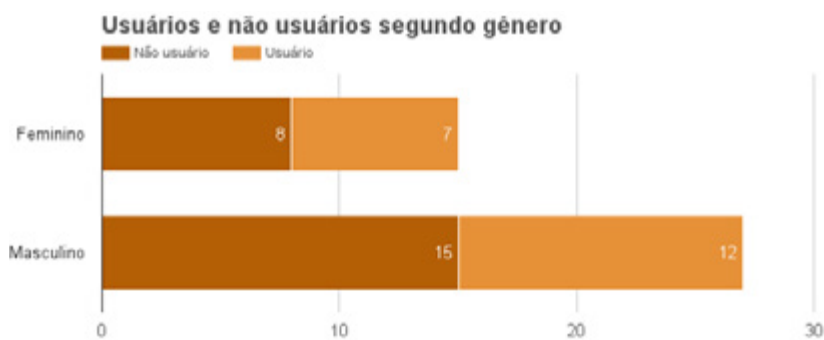


**Gráfico 6:** personas divididas entre usuários e não usuários.

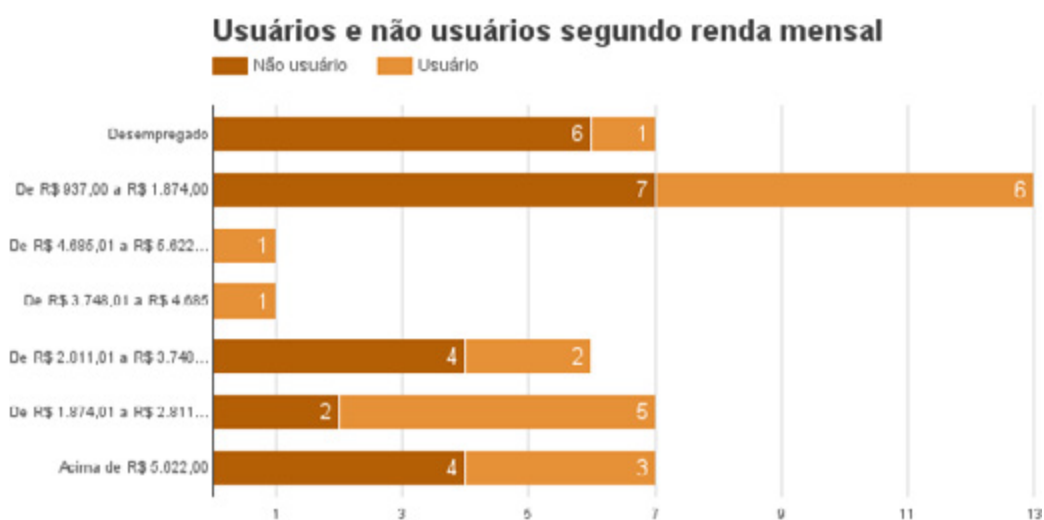
**Usuários e não usuários segundo faixa etária**



**Gráfico 7:** usuários e não usuários divididos de acordo com a faixa etária.



**Gráfico 8:**  
Usuários e não usuários divididos de acordo com o gênero.



**Gráfico 9:**  
Usuários e não usuários divididos de acordo com a renda mensal.

## Principais ocupações e escolaridade

A análise das ocupações e escolaridade mostra que há uma margem bastante grande entre a ocupação mais citada e as demais, como apresentam as tabelas abaixo. “Estudante” é a ocupação mais citada, tendo sido repetida dez vezes. As pessoas com essa ocupação têm a faixa etária entre 15 e 25 anos, ou seja, tratam-se de adolescentes e jovens no início da vida adulta. Em segundo lugar, mas tendo aparecido apenas quatro vezes, está a ocupação “do lar”.

## Personas divididas por ocupação

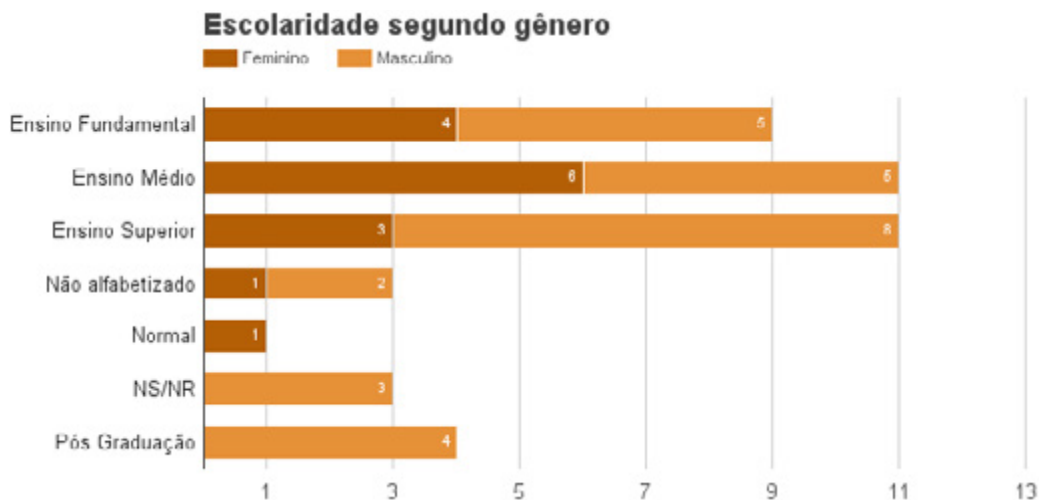
Ocupação	Personas
-	1
Agente de Saúde	1
Agricultor	2
Aposentado	3
Atendente	1
Comerciante	1
Dentista	1
Desempregado	2
Do lar	4
Empresário	3
Estudante	10
Investidor	1
Jornalista	2
Militar	2
Motorista	2
Pensionista	1
Professor	2
Servidor Público	2
Sociólogo	1
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>

**Tabela 1:**  
personas  
divididas por  
ocupação.

## Personas divididas por escolaridade

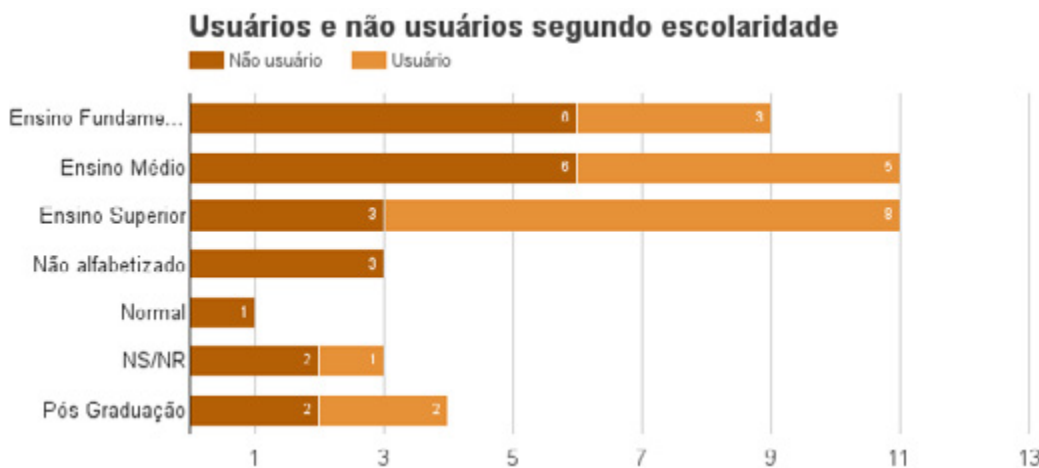
Ocupação	Personas
Não alfabetizado	3
Ensino Fundamental	9
Ensino Médio	11
Ensino Superior	11
Pós-graduação	4
Normal	1
NS/NR	3
<b>Total Geral</b>	<b>42</b>

**Tabela 2:**  
personas  
divididas por  
escolaridade.



**Gráfico 10:** escolaridade das personas de acordo com cada gênero.

A análise das principais ocupações e dos usuários e não usuários apresentadas a seguir nos permite aferir que mesmo quando é feita essa diferenciação, a ocupação “estudante” ainda é predominante para ambas as hipóteses.



**Gráfico 11:** usuários e não usuários divididos de acordo com a escolaridade.

## Usuários e não usuários divididos por ocupação

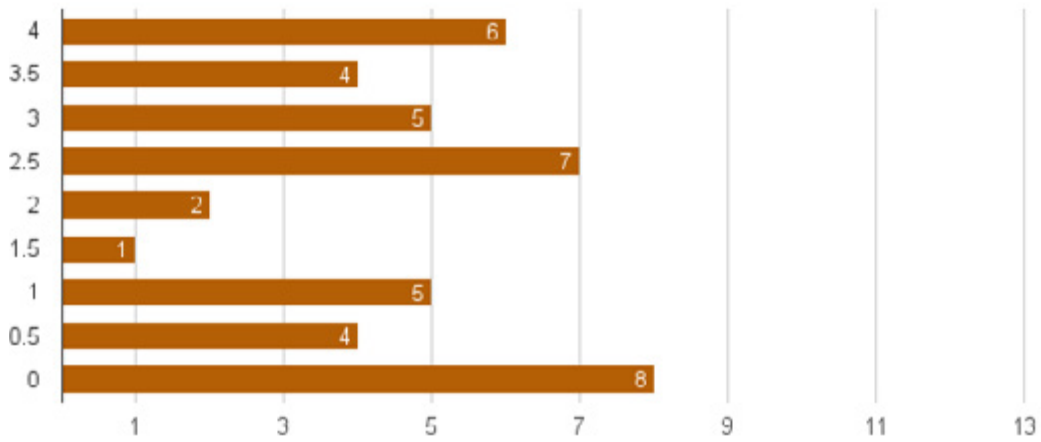
Ocupação	Não usuário	Usuário	Total Geral
-		1	1
Agente de Saúde		1	1
Agricultor	2		2
Aposentado	1	2	3
Atendente		1	1
Comerciante	1		1
Dentista	1		1
Desempregado	1	1	2
Do lar	3	1	4
Empresário	2	1	3
Estudante	6	4	10
Investidor	1		1
Jornalista		2	2
Militar	1	1	2
Motorista	2		2
Pensionista	1		1
Professor	1	1	2
Servidor Público		2	2
Sociólogo		1	1
<b>Total Geral</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>42</b>

**Tabela 3:** usuários e não usuários divididos de acordo com a ocupação.

## Familiaridade

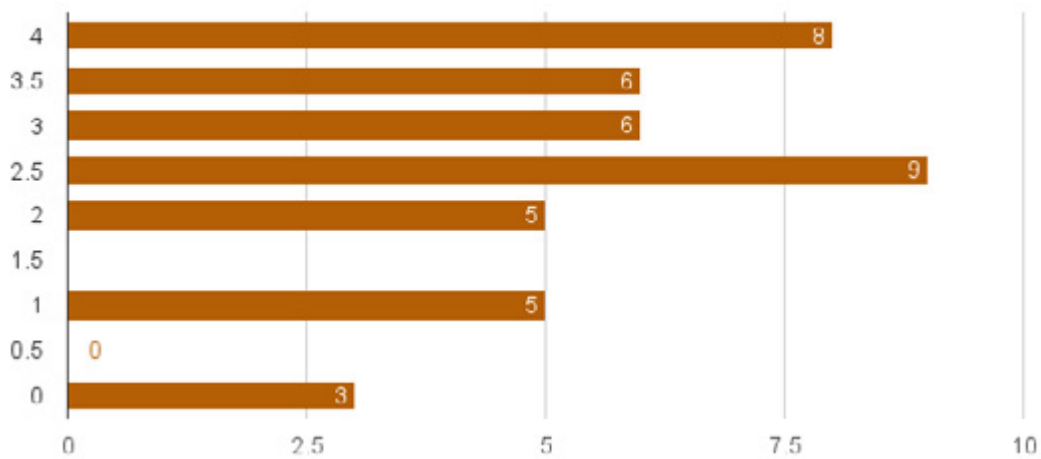
Os participantes da Oficina de Design também precisavam definir a familiaridade das personas com o uso de computadores, celulares e internet, uma vez que os serviços do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão poderão ser utilizados de forma online.

**Familiaridade das personas com o uso de computadores**



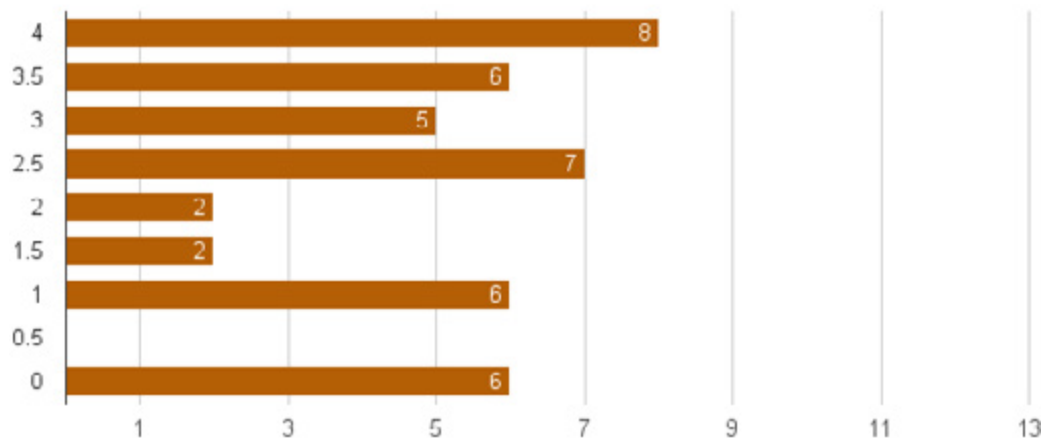
**Gráfico 12:** classificação em uma escala de 0 a 4 da familiaridade das personas com o uso de computadores.

**Familiaridade das personas com o uso de celulares**



**Gráfico 13:** classificação em uma escala de 0 a 4 da familiaridade das personas com o uso de celulares.

**Familiaridade das personas com o uso da internet**



**Gráfico 14:** classificação em uma escala de 0 a 4 da familiaridade das personas com o uso da internet.



Ao calcular a média da pontuação, em uma escala de 0 a 4, temos os seguintes resultados:

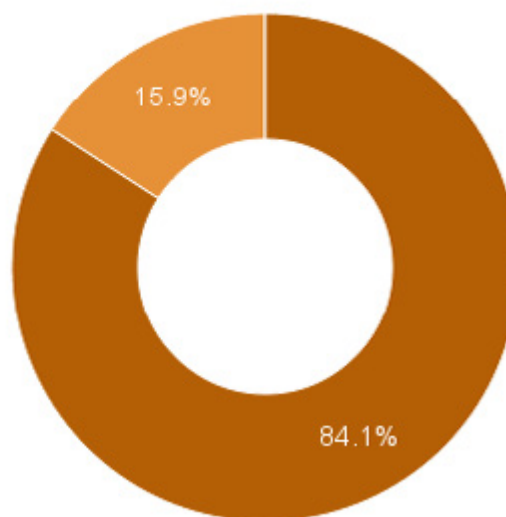
- Média de 1,9 para o uso de computadores;
- Média de 2,5 para o uso de celulares;
- Média de 2,3 para o uso da internet.

### Priorização

Uma vez que as personas estavam todas definidas, os participantes da oficina receberam adesivos azuis e pretos. A intenção era que eles colassem os adesivos nas personas que acreditavam ter prioridade em relação às demais. A diferença fundamental entre as cores é que todos os participantes receberam seis adesivos pretos cada – três para usarem entre as personas de usuários e três para usarem entre os não usuários – enquanto que apenas um adesivo azul foi distribuído para cada participante. Este último deveria funcionar como um voto que exerce ainda mais importância, mostrando que aquela persona tem mais relevância.

#### Adesivos diferenciados por cor

● Preto ● Azul



**Gráfico 15:**  
adesivos  
diferenciados  
por cor.

Ao analisar as cinco personas que mais receberam adesivos pretos e as cinco personas que mais receberam adesivos azuis, pode-se encontrar os perfis<sup>3</sup> abaixo:

- Adesivos pretos: José Avelino, João Santos, Conceição Aparecida, Gabriel de Maia e Maria do Socorro;
- Adesivos azuis: Maria do Socorro, Paulo José Barreto, Gabriel de Maia, Francisca da Silva e João Santos.

É interessante observar que há três personas em comum nas categorias mais votadas. São eles: João Santos, Gabriel de Maia e Maria do Socorro. Dois deles não têm renda, um por ser estudante (Gabriel de Maia), e o outro por estar desempregado (João Santos). A persona Maria do Socorro tem a renda de R\$937,00, no entanto, é analfabeta, tal qual a persona João Santos. Além disso, todos os três são não usuários do Sistema. A partir da dinâmica, pode-se afirmar, então, que as personas mais priorizadas são aquelas que encontram-se em uma situação de vulnerabilidade social, além de serem não usuários do Sistema.

## Principais demandas

Para cada persona criada também foi necessário criar as principais demandas daquele indivíduo, ou seja, o que ele está solicitando no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. A partir da análise das personas foi possível dividir as demandas em três grupos, abaixo detalhados:

- Solicitações: o usuário precisa do Sistema para solicitar um serviço ou informação fornecido pelo Estado:
  - Serviço: coleta e tratamento de esgoto, fornecimento de água, agendamento de consultas médicas e aumento de policiamento, entre outros;
  - Informação: ter acesso à informação sobre políticas públicas, horários de atendimento de saúde, dados estatísticos do Estado, e programação de cultura, entre outros.

<sup>3</sup> Para consultar o perfil completo das personas, consultar o anexo “Tabela de Personas” neste relatório.

- Registro: o usuário precisa do Sistema para registrar uma sugestão ou reclamação relativas ao Estado:
  - Sugestão: aumento do número de leitos no hospital, funcionalidades adicionais para os serviços online oferecidos pelo Estado, sugestões específicas de melhorias na Secretaria de Turismo do Estado (SETUR), entre outros;
  - Reclamação: falta de credibilidade no serviço de ouvidoria, ausência de políticas públicas, demora para receber a resposta de uma solicitação e o usuário não conseguir encontrar o número de contato da ouvidoria, entre outros.
- Vontades: neste caso, a solicitação do usuário é, em geral, vaga e não se encaixa em nenhuma das opções anteriores. Como, por exemplo, solicitação de parques, menos congestionamento no trânsito e tutoriais de beleza e saúde, entre outros.

### Principais dificuldades/reclamações

Para cada persona criada também foi necessário criar as principais dificuldades e reclamações específicas daquele indivíduo. Essas dificuldades e reclamações tangem as complicações que surgem a partir da intenção de uso do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. A partir da análise das personas foi possível dividir as dificuldades e reclamações em três grupos, abaixo listados:

- Usuário não acessa o Sistema: nesta seção se encaixam os usuários que não acessam os canais de comunicação com o governo porque o desconhecem, não enxergam credibilidade no serviço, não sabem que têm direito à informação ou que não têm acesso à internet, seja por falta de um computador ou pela falta de conexão;
- Usuário acessa, mas com dificuldade: nesta seção estão os usuários que conseguem acessar o Sistema, porém têm dificuldade no acesso em si, no entendimento das informações disponibilizadas, no preenchimento de formulários, na busca de informações ou têm uma dificuldade que advém da falta de habilidade para navegar na internet;

- Usuário acessa sem dificuldade, mas tem reclamações: apesar de conseguir acessar o Sistema sem dificuldades, nesta seção estão os usuários que têm reclamações quanto ao acompanhamento de suas solicitações – que ora não recebem resposta, ora recebem uma resposta tardia. Além disso são criticadas a falta de responsividade do Sistema, a organização das informações, o que dificulta encontrar um dado específico, e a sensação de insegurança ao fazer uma denúncia online.

### Principais motivações e objetivos

Para cada persona criada também foi necessário criar as principais motivações e objetivos específicos daquele indivíduo para o uso do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. A partir da análise das personas foi possível dividir as motivações e objetivos em dois grupos:

- Usuário que precisa de um serviço fornecido pelo Estado propriamente dito: especifica o usuário que, ao receber um serviço do Estado, terá seu objetivo alcançado. São exemplos desses serviços a segurança pública, as respostas às demandas cadastradas no Sistema, o acesso à informação dos salários do setor público, a correção de ruas com buraco, a melhoria da acessibilidade em locais públicos e o acesso à educação e saúde, entre outros;
- Usuário que precisa de um serviço fornecido pelo Estado para atingir um objetivo: especifica o usuário que, ao receber um serviço do Estado, poderá alcançar um objetivo particular, que pode ter relação com sua vida pessoal e/ou profissional. São exemplos dessa situação a solicitação de informações públicas para conclusão de uma tese de mestrado, o pedido de informações sobre cultura para poder ir a shows e eventos, poder utilizar ferramentas online para o pagamento de taxas como o IPVA e a solicitação de informações sobre condições de trabalho buscando uma valorização profissional, entre outros.

## Conclusão e Hipóteses

---

Proporcionar melhorias em políticas públicas para educação, saúde, assistência social, transporte e mobilidade trazem desafios complexos que, para serem superados, exigem também a colaboração dos beneficiários dessas melhorias: cidadãos, organizações da sociedade civil e gestores públicos.

Iniciativas como as Oficinas de Design propostas no Plano de Trabalho do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão além de aplicar metodologias que contribuem com a construção do Sistema e suas funcionalidades, viabilizam o diálogo entre os públicos interessados e os órgãos do governo envolvidos no desenvolvimento do projeto.

A análise dos resultados obtidos permite às equipes nortear os próximos passos – principalmente no que diz respeito à pesquisa etnográfica que será realizada no Ciclo de Trabalho 3. As 42 personas criadas no exercício se dividem entre usuários (19) e não usuários (23) e a faixa etária de 36 a 45 anos predomina para os perfis do gênero masculino, enquanto a de 56 a 65 é mais expressiva entre os indivíduos do gênero feminino. A ocupação de estudante é a que apareceu em maior volume, tendo sido citada para 10 personas. Em relação à escolaridade, a maioria das mulheres têm ensino médio, enquanto entre os homens predomina o ensino superior. A renda mensal mais citada está compreendida entre R\$937,00 e R\$1.874,00 – entre homens e mulheres o resultado é inversamente proporcional: a maioria das personas do gênero feminino tem renda mensal entre R\$937,00 e R\$3.748,00, enquanto a maioria das personas do gênero masculino tem renda mensal entre R\$2.811,01 e R\$5.622,00.

A partir da síntese dessas informações, propõe-se as seguintes hipóteses para serem refinadas na próxima oficina e para servir como ponto de partida para a pesquisa etnográfica:

### Hipótese dos Estudantes

O fato de haver dez personas cuja ocupação era “estudante” possibilita enxergar a hipótese de que este pode ser um grupo de interesse para o desenvolvimento do Sistema e seu uso. Alguns fatos podem indicar isso:

- Pela faixa etária de 15 a 25 anos, esse grupo demanda serviços específicos do Estado, tais como:
  - Transporte público para locomoção nos trajetos para a escola ou universidade, cursos e/ou lazer;

- Serviços relacionados à emissão de documentos, como título de eleitor, RG, CPF, CNH e o processo de alistamento militar;
  - Programas de saúde para orientação em relação à métodos contraceptivos e prevenção de doenças sexualmente transmissíveis;
  - Educação de qualidade no âmbito do Ensino Médio, Escolas Técnicas e/ou Ensino Superior, já que está em idade de formação profissional ou prestes a iniciá-la;
  - Acesso à universidade, tanto no que diz respeito à qualidade do ensino, quanto no acesso ao vestibular das instituições e participação de programas de inclusão.
- Por serem a parte da população que mais usa a internet<sup>4</sup>, os jovens de 15 a 25 anos também são uma “ponte” entre as personas dos aposentados – que em sua maioria têm acima de 56 anos – e a tecnologia e a conectividade. Nesse contexto, os estudantes não só podem auxiliar no acesso à internet, talvez ensinando outros familiares a utilizar o Sistema, como podem ser os responsáveis pelo acesso e cadastro das demandas e reclamações que surgem a partir de sua casa e de familiares imediatos.
  - Os jovens nessa faixa etária também exercem um papel de agente de transformação social, por se engajarem em movimentos de cunho ideológico.

### Hipótese do Celular

As médias obtidas para o uso de celulares e internet foram de 2,5 e 2,3, respectivamente. Isso pode indicar que as personas criadas representam um público que utiliza, sobretudo, a internet no celular ao invés de utilizar o computador. Nesse sentido, o uso da conexão seria para o acesso a serviços online, redes sociais e para comunicação com amigos e familiares.

A validação dessa hipótese pode se dar por meio de informações disponíveis em bases secundárias, especialmente a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

<sup>4</sup> Fonte: [http://www.teleco.com.br/internet\\_usu.asp](http://www.teleco.com.br/internet_usu.asp).

## Hipótese da vulnerabilidade

Ao levar em conta as personas mais priorizadas em relação ao Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, pode-se levantar a hipótese de que elas correspondem à parcela da população que mais depende do Estado e se encaixam em um grupo de vulnerabilidade social. Nesse sentido, pode-se imaginar os seguintes perfis e necessidades para as quais poderiam buscar informações e apoio por meio do Sistema:

- Cidadão desempregado: necessita de seguro desemprego, acesso à informações sobre o seu Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e sobre os Postos de Auxílio ao Trabalhador (PAT);
- Cidadão aposentado: informações sobre previdência social e agendamento de exames e consultas médicas.
- Servidor público: cidadão que dialoga diretamente com o Estado e demais cidadãos;
- Estudante deficiente físico: além das demandas relativas à educação, tem questões relacionadas à acessibilidade de locais públicos (rampas, corrimões e vagas preferenciais), transporte urbano e sinais sonoros.

## Anexos

### Tabela de Personas

<b>Nome Perfil User</b>	André de Oliveira Pontes	Roberto Pereira
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	34	48
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Uruari
<b>Profissão</b>	Sociologo	Jornalista/Blogueiro
<b>Renda</b>	R\$ 8.000,00	R\$ 2.500,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Sobral
<b>Escolaridade</b>	Mestrado	Médio
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	4	4
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	4	4
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	4	4
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa na área de segurança pública;</li> <li>- Precisa ter acesso: quantitativo de crimes contra a vida por região do estado do Ceará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações sobre polícia, política, gestão pública, esporte, serviços e utilidade pública;</li> <li>- Entrevistas e/ou declarações em áudio e/ou vídeo de autoridades do estado;</li> <li>- Publicar notícias do blog dele em texto áudio e/ou vídeo nas mídias do Estado.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usou o canal de acesso à informação para obter: dados não são fornecidos de forma específica, falta clareza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não encontra informações de interesse do município;</li> <li>- Não sabe como obter/realizar entrevistas com autoridades;</li> <li>- Acesso à informações e transparência burocrática e complicada.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisa concluir estudo na área de segurança para a fase de Mestrado e desenvolver um aplicativo na área de segurança pública do Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser reconhecido como jornalista cidadão (Blogueiro);</li> <li>- Ampliar a possibilidade de novos anunciantes e de mais renda.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	1	4
<b>Votos Azuis</b>	0	0



<b>Nome Perfil User</b>	Maria José	Raimundo Silva
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	60	35
<b>Genero</b>	Feminino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Chatéus	Fortaleza
<b>Profissão</b>	Professora Aposentada	Servidor Público
<b>Renda</b>	R\$ 2.000,00	R\$ 4.000,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	-
<b>Escolaridade</b>	Nível Superior	Nível superior
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	2	2.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2	2.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2	2.5
<b>Demandas</b>	- Informações sobre Imposto de Renda; - Informações sobre os benefícios da aposentadoria; - Informações sobre serviços de saúde; - Informações sobre atividades para a terceira idade.	- Pesquisar salários.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Dificuldades de entendimentos das informações.	- Dados abertos; - Filtros de Pesquisa.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Realizar o preenchimento do IR; - Melhorar a qualidade de vida; - Dificuldades financeiras.	- Curiosidade.
<b>Votos Pretos</b>	4	0
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Francisco José	Carmem Andrea
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	65	15
<b>Genero</b>	Masculino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Novo Oriente	Quixadá
<b>Profissão</b>	Aposentado	Estudante
<b>Renda</b>	R\$ 957,00	R\$ 2.500,00 (Familiar)
<b>Reside em</b>	Missão Velha	Quixeramobim
<b>Escolaridade</b>	Fundamental Incompleto	Ensino Médio (Cursando)
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	3
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2	3.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	3.5
<b>Demandas</b>	- Falta de água em sua rua.	- Atendimento de saúde; - Apuração de responsabilidade; - Funcionamento do equipamento (Hospital); - Resposta sobre a real situação do hospital.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Contato com a central de atendimento do Cogece (08002750195).	- Desconhecimento de processo de tomada de decisão e de continuidade; - Falta de credibilidade na ouvidoria e nas ações do governo.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Regularização do abastecimento.	- Serviço público de qualidade; - Funcionamento do Equipamento; - Transparência.
<b>Votos Pretos</b>	0	6
<b>Votos Azuis</b>	0	1

<b>Nome Perfil User</b>	Francisca	Márcio Silva
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	50	30
<b>Genero</b>	Feminino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Caucaí	Itu
<b>Profissão</b>	-	Estudante de Mestrado
<b>Renda</b>	R\$ 3.000,00	10 a 20 Salários Mínimos
<b>Reside em</b>	-	São paulo
<b>Escolaridade</b>	Nível médio	Pós Graduado
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	2.5	3
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2.5	3
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2.5	3
<b>Demandas</b>	- Fazer denúncia de funcionário fantasma.	- Dados primários sobre execução orçamentária.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Receio de ser identificado.	- Falta de disponibilidade de dados abertos; - Demora na resposta.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Justiça.	- Obter título de mestre.
<b>Votos Pretos</b>	3	8
<b>Votos Azuis</b>	0	2

<b>Nome Perfil User</b>	José Avelino	Hong Chuli
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	N
<b>Idade</b>	40	57
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Maracanaú	Xangai/China
<b>Profissão</b>	Servidor Público (Direto de escola)	Investidor
<b>Renda</b>	R\$ 5.000,00	US\$10 bilhões ao ano
<b>Reside em</b>	Maracanaú	Pequim (Residencia)
<b>Escolaridade</b>	Nível Superior	Doutorado
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	2.5	4
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2.5	4
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2.5	4
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitação de informações sobre pedidos de material;</li> <li>- Solicitação de informações sobre obras da escola;</li> <li>- Avaliar o desempenho da sua escola comparando aos índices de outras escolas;</li> <li>- Ensinar os alunos como usar o Sistema de Relacionamento;</li> <li>- Consultar remuneração de servidores;</li> <li>- Comparar remuneração de servidores com padrão de vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações diversas que embasem estudos para investimentos.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não consegue ter acompanhamento físico de obras em escolas;</li> <li>- Demora na resposta;</li> <li>- Resposta da solicitação não satisfatória.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Site não é traduzido para o inglês ou outras línguas;</li> <li>- Organização das informações para investidores.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empoderamento dos estudantes;</li> <li>- Busca pela justiça/coerência;</li> <li>- Ser reconhecido pelo seu trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar oportunidades de negócios no Ceará.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	12	2
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Maria do Socorro	Cynthia Studart
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	U
<b>Idade</b>	62	35
<b>Genero</b>	Feminino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Santa Quitéria	Salvador
<b>Profissão</b>	Dona de casa	Jornalista
<b>Renda</b>	R\$ 937,00	R\$ 2.500,00
<b>Reside em</b>	Santa Quitéria	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Analfabeta	Nível Superior
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	3.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	0	3.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	3.5
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornecimento de água;</li> <li>- Transporte escolar;</li> <li>- Falta de professores;</li> <li>- Aviso sobre marcação de consultas e vagas;</li> <li>- Falta de medicamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dados Abertos;</li> <li>- Estudos Comparativos;</li> <li>- Informações Confiáveis.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de conhecimento dos canais; conformismo;</li> <li>- Falta de integração de ouvidorias municipais/ estaduais;</li> <li>- Cultura do favor ao invés do direito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lentidão no repasse de informações padronizadas.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar filhos e netos;</li> <li>- Deus é tudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerar matérias;</li> <li>- Informar a sociedade;</li> <li>- Dar clareza aos dados e informações disponibilizadas para o cidadão.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	6	7
<b>Votos Azuis</b>	5	2

<b>Nome Perfil User</b>	Humberto Nogueira	Stenival José
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	U
<b>Idade</b>	45	58
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	-
<b>Profissão</b>	Empresário	Empresário
<b>Renda</b>	R\$ 50.000,00	R\$ 16.000,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Nível Superior	Nível Superior
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	3.5	1.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	3.5	3.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	3.5	1.5
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segurança;</li> <li>- Simplificação da carga tributária;</li> <li>- Pedintes (Assist. Social);</li> <li>- Parques árvores;</li> <li>- Trânsito sem congestionamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manutenção de tampa de Cagece (caixa de visita alta/baixa, de tampas de ferro etc.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- País de 3º mundo, "Brasil é Brasil";</li> <li>- Falta credibilidade do poder público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número do call center;</li> <li>- Falta de divulgação do número do mesmo (call center).</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar melhor para eu viver;</li> <li>- O belo é bom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bater no buraco/tampa e perder o alinhamento do carro;</li> <li>- Evitar novos danos ao seu veículo com a manutenção do buraco.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	1	1
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	José da Silva	Felizberta Santana
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	40	49
<b>Genero</b>	Masculino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Cariri
<b>Profissão</b>	Professor	Agente de Saúde
<b>Renda</b>	R\$ 2.000,00	R\$ 1.600,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	São Luiz do Curu
<b>Escolaridade</b>		Ensino Fundamental
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	3	2.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	4	2.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	4	1.5
<b>Demandas</b>	- Resultado concurso desclassificado; - Recurso via Ouvidoria.	- Ter acesso ao acompanhamento do caso; - Ter retorno dos processos que ela acompanha.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Ouvidoria não responde à sua demanda;	- Não existe sistema/Intermeio para acompanhar denúncias; - Faz sugestão de incluir funcionalidade.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Resposta da demanda.	- Quer consultar os salários dos profissionais de saúde; - Entregar receiptuários de atividades; - Quer acompanhar um caso de suspeita de violência doméstica.
<b>Votos Pretos</b>	0	3
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Leonardo Campos	Pedro Neto
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	N
<b>Idade</b>	19	15
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Baturité	Sobral
<b>Profissão</b>	Estudante	Estudante
<b>Renda</b>	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>Reside em</b>	Baturité	
<b>Escolaridade</b>	Superiro Incompleto (Cursando)	-
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	4	3.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	4	3.5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	4	3.5
<b>Demandas</b>	- Denúncia/solicitação de adaptação de espaços públicos; - Solicitação de remédios fora da rede comum; - Verificação de acessibilidade em prédios públicos; - Solicitação de realocação da sua turma para uma sala no térreo da Universidade.	Não sabe
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- As solicitações de adaptação não são atendidas; - Dificuldade para encontrar remédios específicos para a sua doença; - As informações não foram encontradas; - Usuário não sabe onde procurar; - Universidade omissa; - Universidade não se dispõe a atender as demandas de acessibilidade.	- Dificuldade de comunicação.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Melhorar acessibilidade em espaços públicos; - Diminuir o tempo de procura e espera dos remédios relativos à sua doença; - Garantir acesso a sala de aula mesmo quando a universidade não for federal.	- Ser jogador de futebol ou funkeiro; - Jogar eletrônicos; - Pornografia.
<b>Votos Pretos</b>	4	4
<b>Votos Azuis</b>	0	1



<b>Nome Perfil User</b>	Jaqueline dos Anjos	Lanelde da Silva
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	16	40
<b>Genero</b>	Feminino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Caucaia
<b>Profissão</b>	Estudante	Doméstica
<b>Renda</b>	R\$ 0,00	R\$ 900,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Fundamental completo	Ensino Fundamental
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	1	0
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2.5	3
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2.5	3
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programação de cursos gratuitos;</li> <li>- Oferta de bolsa de trabalho;</li> <li>- Trabalhos voluntários/colaborativos;</li> <li>- Agenda de shows/competições gratuitas;</li> <li>- Tutoriais de conteúdo escolar;</li> <li>- Tutoriais de saúde/estética;</li> <li>- Denunciar violência/insegurança;</li> <li>- Reclamar serviços públicos;</li> <li>- Denunciar casos de injustiça.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações;</li> <li>- Pré-natal;</li> <li>- Exames.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não sabe que tem direito à informação, expressão e ao diálogo, não conhece as ferramentas;</li> <li>- Não tem vontade de se relacionar com o Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informações divergentes;</li> <li>- Falta de atendimento no posto de saúde.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quer ser mais competitivo no mercado de trabalho;</li> <li>- Quer aumentar a renda da família;</li> <li>- Quer ter saúde e beleza;</li> <li>- Quer praticar esporte, competir, vencer;</li> <li>- Quer ir a shows e outros eventos;</li> <li>- Quer segurança;</li> <li>- Quer punição para quem está fora da lei.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhor atendimento;</li> <li>- Exames.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	1	0
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Maria Rodrigues da Silva	Antonia Conselheira
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	62	28
<b>Genero</b>	Feminino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Missão Velha	Quixeramobim
<b>Profissão</b>	Pensionista (Viúva)	Dona de casa
<b>Renda</b>	R\$ 937,00	2 salários
<b>Reside em</b>	Missão Velha	Quixeramobim
<b>Escolaridade</b>	Fundamental Incompleto	Ensino Médio
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	0.5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2	3
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	3
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saúde: saber onde ter remédios; o posto que tem médico atendendo; pedir ambulância.</li> <li>- Educação: não consegue acessar o EJA - Educação Jovens Adultos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encontrar listas de hospitais e postos;</li> <li>- Quer marcar a consulta pelo celular;</li> <li>- Encontrar lista de escolas com vagas perto dela;</li> <li>- Pedir ajuda a SEDUC para transferência;</li> <li>- Quer ver as informações da escola do filho pelo celular, igual a sua amiga faz em Fortaleza, no Farias Brito.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não ter acesso a internet, à informação para saber como proceder nos dois casos abaixo: Não saber como proceder para se inscrever, os requisitos (educação); saber se ela se encaixa no perfil (receber remédios). Quais remédios são distribuídos gratuitamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qual hospital, posto, ou UPA, fica perto da minha casa?</li> <li>- Encontrar qual escola pode atender seu filho;</li> <li>- Deu algum problema na documentação de transferência.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir alcance aos serviços que necessita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisa fazer o pré-natal em Quixeramubim pela primeira vez;</li> <li>- Matricular o filho de 10 anos na escola de Quixeramubim.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	2	2
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	José Moura	Francisca Maria da Silva
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	55	16
<b>Genero</b>	Masculino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Trairi	Barbalha
<b>Profissão</b>	Agricultor familiar	Estudante
<b>Renda</b>	menos de 2 salários	2 salários
<b>Reside em</b>	Trairi	Crato
<b>Escolaridade</b>	Analfabeto	Ensino Médio/Técnico
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	4
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	1	4
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	1	4
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como denunciar o atraso no pagamento?</li> <li>- "O que pode acontecer comigo se eu fizer a denúncia?"</li> <li>- Quer saber como funciona o programa de apoio de foverno;</li> <li>- Pra quem eu denuncio o presidente da associação que é amigo do prefeito?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber os salários dos professores;</li> <li>- Ver os custos de serviços da escola;</li> <li>- Melhorar a qualidade de vida na região;</li> <li>- Fazer faculdade e se tornar professora;</li> <li>- Melhorar a economia da região;</li> <li>- Participar da vida política da cidade.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vender para o poder público gera atraso no pagamento;</li> <li>- Intermediação de agentes locais;</li> <li>- Presidente da cooperativa cobra pelo uso do trator.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesmo ocupando, não me sinto ouvida;</li> <li>- Portal da transparência não abre no celular;</li> <li>- Conseguiu fazer a solicitação, mas não está satisfeita com a resposta.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio para o plantio (sementes, recursos, tecnologias);</li> <li>- Quer usar o trator da cooperativa;</li> <li>- Escoar a produção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle social dos gastos da escola;</li> <li>- Melhoria no salário dos professores;</li> <li>- Formar um grêmio estudantil;</li> <li>- Merenda não tem comida regional.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	4	6
<b>Votos Azuis</b>	0	3

<b>Nome Perfil User</b>	Epaminondas	Micael Schumacker
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	38	45
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	-	Fortaleza
<b>Profissão</b>	Condutor	Professor EEEP (Servidor Público)
<b>Renda</b>	R\$ 3.000,00	3 salários
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Maracanaú
<b>Escolaridade</b>	-	Superior Completo
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0,5	3
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	2,5	3
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2,5	4
<b>Demandas</b>	- Operação tapa-buraco em rodovia estadual.	- Enviar uma sugestão/reclamação para incluir serviços no meu DETRAN; - "Quando eu digitar meu CPF, ele devia puxar todos os meus dados; - Simplificar o acadastro/acesso do meu DETRAN; - Cadastrado - Descobrir multa em seu nome.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Falta de espaço/local/meio para fazer a reclamação no posto da PM mais próximo (Rodoviária - PRE).	- Quer realizar as operações pela internet; - Teve dificuldade para se cadastrar no meu DETRAN; - Agendar a vistoria; - Dúvida se faz contestação ou não; - "Faço a contestação mas eu acho que ninguém vai ler".
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Prejuízos no veículo/atraso por quebra; - Não-prejuízo/fuidez.	- Renovar licença especial; - Vistoria para o carro adaptador; - Contestar uma multa e transferir os pontos.
<b>Votos Pretos</b>	2	6
<b>Votos Azuis</b>	0	2

<b>Nome Perfil User</b>	José Antônio	Fernando
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	U
<b>Idade</b>	55	44
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Solonópole	Caucaia
<b>Profissão</b>	Agricultor	Militar
<b>Renda</b>	R\$ 1.000,00	R\$ 3.000,00
<b>Reside em</b>	Solonópole	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	1º grau	Superior Completo
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	2,5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	0	2,5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	3
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviços de saúde;</li> <li>- Informações sobre a aposentadoria rural;</li> <li>- Aquisição de medicamentos;</li> <li>- Informação sobre programas de financiamento de safra e distribuição de sementes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitação de informações, processos e serviços;</li> <li>- Sugestão de melhoria de serviços e atendimento;</li> <li>- Solicitação de serviços, DER, CAGECE, SEPUC;</li> <li>- Reclamação da qualidade de serviços.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meios de acesso a informação;</li> <li>- Deslocamento;</li> <li>- Compreensão das informações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo para acompanhar as manifestações;</li> <li>- Temor na identificação.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas de saúde;</li> <li>- Aposentadoria;</li> <li>- Sobrevivência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhoria dos serviços públicos;</li> <li>- Divulgação dos sistemas de acesso;</li> <li>- Exercício da cidadania.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	6	0
<b>Votos Azuis</b>	2	0

<b>Nome Perfil User</b>	Serginaldo	Renata de Souza
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	45	28
<b>Genero</b>	Masculino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Profissão</b>	Desempregado	Atendente
<b>Renda</b>	1 salário	R\$ 1.300,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Fundamental	Ensino Médio
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitação de serviço "Policimento";</li> <li>- Reclamação da qualidade de segurança;</li> <li>- Reclamação de falta de isonomia do serviço de segurança e Secretaria de Justiça.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamação sobre falta de água;</li> <li>- Solicitação de serviço ligação clandestina;</li> <li>- Solicitação de serviço esgoto a céu aberto.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de habilidade com a internet;</li> <li>- Cobrança de tarifa com canal gratuito (155);</li> <li>- Incapacidade de compreender procedimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso da internet e computador somente no local do trabalho.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insegurança no local;</li> <li>- Necessidade de ser ouvido/de atenção;</li> <li>- Por sentir-se preterido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A água e o esgoto são recursos essenciais à manutenção da saúde e da vida;</li> <li>- Senso de justiça. A obrigação de pagar é de todos.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	4	0
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Maria Clara Albuquerque	Maria Carvalho
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	U	U
<b>Idade</b>	25	48
<b>Genero</b>	Feminino	Feminino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Profissão</b>	Estudante	Do lar
<b>Renda</b>	1 salário	1 salário
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Superior incompleto	Ensino médio
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	3,5	1
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	4	2
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	3,5	1
<b>Demandas</b>	- Solicitação de informação, dados estatísticos, quantitativos e qualitativos.	- Reclamação de falta de medicamentos de uso contínuo de saúde/atendimento precário/super lotação/falta de insumos; - Solicitação aumento no número de leitos no Hospital do Coração - HGF - Hospital de Saúde Mental.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Desconhecimento de demais canais como meio de acesso à informação (155).	- Dificuldade no acesso ao canal 155 - Linha Ocupada; - Dificuldade de acesso ao 155 aos finais de semana; - Falta de habilidade na internet SOU, SIC, Portal.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Subsidiar trabalhos acadêmicos.	- Serviço de Saúde Pública ineficiente.
<b>Votos Pretos</b>	4	7
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Conceição Aparecida	Paulo José Barreto
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	65	16
<b>Genero</b>	Feminino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Ceará/Interior	Novo Oriente
<b>Profissão</b>	Aposentada	Estudante
<b>Renda</b>	R\$ 1.200,00	-
<b>Reside em</b>	Ocara	Novo Oriente
<b>Escolaridade</b>	Normal	Ensino Médio Incompleto
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	1
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	1	2
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	1
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamação: ausência de políticas públicas voltadas às necessidades do idoso;</li> <li>- Reclamação: falta de atendimento especializado ao idosos nos órgãos públicos estaduais;</li> <li>- Solicitação de serviço: humanização do atendimento nos órgãos e entidades públicos;</li> <li>- Solicitação de serviço: política eficiente de atendimento médico hospitalar, fornecimento de medicamentos;</li> <li>- Solicitação de serviço: aumento de leitos e vagas para idosos em abrigos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamação: transporte escolar público inadequado/ineficiente;</li> <li>- Reclamação: aumento do efetivo policial no interior/implantação de delegacia;</li> <li>- Solicitação de serviço: opções de esporte, cultura e lazer inexistentes;</li> <li>- Solicitação de serviço: escolas profissionalizantes;</li> <li>- Solicitação de serviço: oportunidade do primeiro emprego.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de acesso à internet;</li> <li>- Falta de divulgação de canais de acesso disponíveis;</li> <li>- Ausência de mecanismos de comunicação personalizado (presencial) para idosos no interior do estado;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso limitado ao Canal 155 nos finais de semana;</li> <li>- Não ter acesso à internet/rede SOU/sic;</li> <li>- Falta de divulgação dos mecanismos de participação do cidadão.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Ineficiência das políticas públicas voltadas ao idoso no que se refere aos direitos fundamentais.	- Ineficiência das políticas públicas no interior do estado.
<b>Votos Pretos</b>	8	1
<b>Votos Azuis</b>	1	4

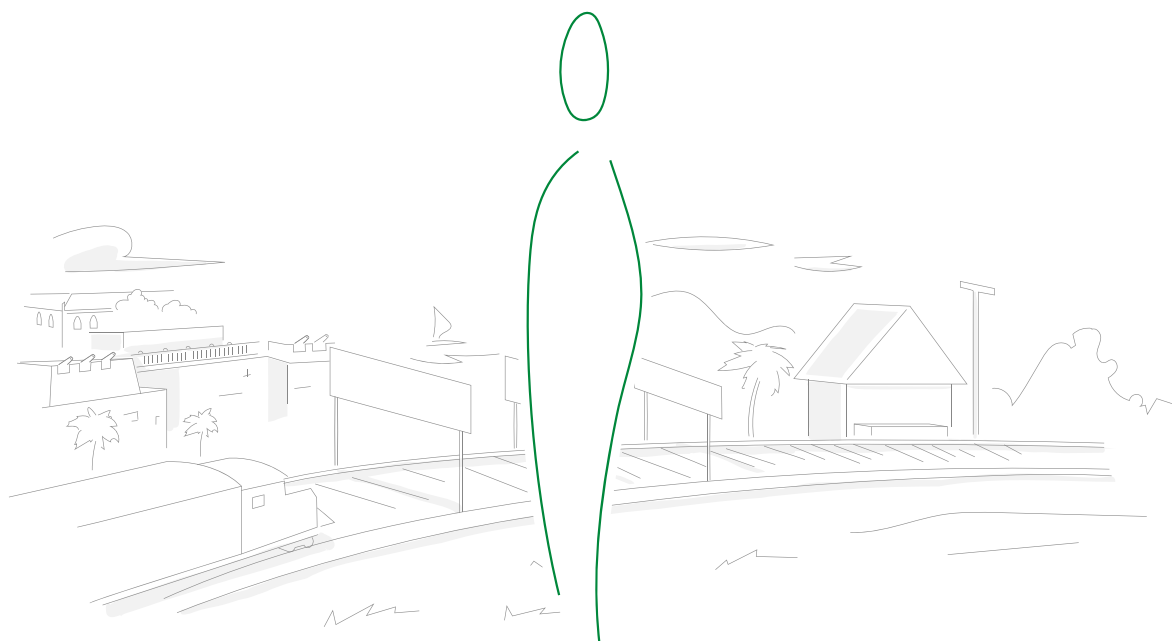


<b>Nome Perfil User</b>	João Carlos Nascimento	Billy John
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	50	16
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Canindé	Fortaleza
<b>Profissão</b>	Motorista de ônibus	Estudante
<b>Renda</b>	R\$ 1.000,00	R\$ 0,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Bom Jardim
<b>Escolaridade</b>	Ensino médio completo	9º ano
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	3	3,5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	2	3,5
<b>Demandas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agendamento de consultas nos postos de saúde;</li> <li>- Denunciar agente de trânsito corrupto;</li> <li>- Buscar informações sobre renovação de CNH;</li> <li>- Acompanhar processos administrativos e judiciais de feitas por ele/amigos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pista de skate;</li> <li>- Carteira para canhoto.</li> </ul>
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agendamento, quando possível, é feito em data muito tardia;</li> <li>- Dificuldade de encontrar informações e tirar dúvidas;</li> <li>- As denúncias, mesmo formalizadas não foram atendidas a contento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconhecimento da ouvidoria;</li> <li>- Falta de espaço para atendimento de ouvidoria na escola.</li> </ul>
<b>Motivação e Obejtivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renovar CNH de maneira rápida e desburocratizada;</li> <li>- Diminuir seu tempo de espera em consultas em postos de saúde;</li> <li>- Acabar com a rotineira corrupção na blitz de seu trajeto de trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter carteira adequada à lateralidade dele;</li> <li>- Ter lazer no bairro.</li> </ul>
<b>Votos Pretos</b>	5	0
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	João Santos	Evandro Cavalcante
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	32	55
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	São Paulo
<b>Profissão</b>	Desempregado	Empresário
<b>Renda</b>	R\$ 0,00	R\$ 20.000,00
<b>Reside em</b>	Morador de rua (viciado em crack)	São Paulo
<b>Escolaridade</b>	Analfabeto	Doutorado
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0	4
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	0	4
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	0	4
<b>Demandas</b>	- Conhecer as políticas públicas que atendem as suas necessidades.	- Reclamação de insegurança em ponto turístico; - Elogio ao atendimento; - Sugestões p/ SETUR; - Demora na resposta; - Insatisfação com a resposta.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Pessoa com alto nível de exclusão social.	- Não encontrou dificuldades.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Obter renda para largar as drogas, estudar e conseguir um trabalho.	- Melhoria dos serviços públicos; - Senso de controle social; - Senso de participação social; - Senso crítico.
<b>Votos Pretos</b>	12	2
<b>Votos Azuis</b>	2	0

<b>Nome Perfil User</b>	Maria Fernanda	Maurício
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	40 anos	55
<b>Genero</b>	Feminino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Fortaleza	Palmácia
<b>Profissão</b>	Dentista	Comerciante
<b>Renda</b>	10 salários	R\$ 3.000,00
<b>Reside em</b>	Fortaleza	Palmacia
<b>Escolaridade</b>	Graduação completa	Fundamental incompleto
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	3	0,5
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	3	1
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	3	1
<b>Demandas</b>	- Consultar valor de IPVA e imprimir boleto de pagamento.	- Serviços da SEFAZ, DETRAN, CAGECE; - Reclamação da qualidade do serviço.
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Organização do site, usabilidade.	- Desconhecimento dos meios de acesso, falta de credibilidade.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Pagar IPVA.	- Melhoria dos serviços de atendimento facilitado, solução de problemas.
<b>Votos Pretos</b>	1	2
<b>Votos Azuis</b>	0	0

<b>Nome Perfil User</b>	Gabriel de Maia (def. visual)	Armando (militar)
<b>Categoria (Não usuário = N; Usuário = U)</b>	N	N
<b>Idade</b>	19	45
<b>Genero</b>	Masculino	Masculino
<b>Local de Nascimento</b>	Jaguaribara	Maracanaú
<b>Profissão</b>	Estudante	Militar
<b>Renda</b>	0	R\$ 3.000,00
<b>Reside em</b>	Itó	Fortaleza
<b>Escolaridade</b>	Ensino médio	Ensino médio
<b>Uso de computadores (0 a 4)</b>	0,5	2
<b>Uso de celulares (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Uso de Internet (0 a 4)</b>	1	2,5
<b>Demandas</b>	- Falta de políticas públicas voltadas às necessidades especiais.	- Condições de trabalho; - Lesão a direitos no trabalho; - Irregularidades administrativas; - Solicitação de informação processo;
<b>Dificuldades/Reclamações</b>	- Limitação do acesso do usuário ao SISTEMA (somente telefone), bem como de modo geral a acessibilidade no interior é precária.	- Descredibilidade; - Visão equivocada do sistema; - Medo de ser perseguido; - Desconhecimento.
<b>Motivação e Obejtivo</b>	- Direito à acessibilidade.	- Melhoria do ambiente de trabalho; - Moralidade no serviço público; - Valorização profissional; - Acesso à informação.
<b>Votos Pretos</b>	7	5
<b>Votos Azuis</b>	3	1



# TRANSPARÊNCIA, FINANÇAS PÚBLICAS E ÉTICA: O EXEMPLO DE GRACILIANO RAMOS<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Relatório elaborado por **Sérgio Luís de Moraes Pinto**, especialista em finanças públicas no projeto Caiena-CGE/CE-Banco Mundial, professor da FGV-SP.

O conceito de transparência nos remete ao de *accountability*, termo inglês que podemos entender como prestação de contas com responsabilização. A raiz deste termo, *account*, é a mesma da palavra contabilidade, *accounting*. Desta forma, a noção de transparência está diretamente ligada à ideia de contabilidade, que é a linguagem usada pelas Finanças Públicas para apresentar as receitas e gastos do Estado.

Em 2009, a Lei Complementar 131, também conhecida como Lei da Transparência nas Finanças Públicas, complementou a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar 101/2000), fazendo com que as três esferas da administração pública, União, Estados e Municípios, passassem a divulgar os resultados da gestão governamental, geralmente por meio de relatórios detalhados, publicados pela internet. Assim, em nome da transparência e para atender as obrigações legais, os governantes contrataram, junto às empresas do setor, sistemas para possibilitar esta prestação de contas.

Entretanto, por mais que a legislação exija, que a contabilidade se aperfeiçoe e que a tecnologia para o processamento e divulgação de informações evolua, só haverá transparência para o cidadão se o chefe do executivo e sua equipe adotarem uma postura ética dentro do governo, por vontade própria ou sob a pressão de sanções que os puna exemplarmente.

Entre 1928 e 1930, o grande escritor alagoano, Graciliano Ramos, autor de *Vidas Secas* e *Memórias do Cárcere*, entre outras obras importantes para a literatura brasileira, foi prefeito de Palmeira dos Índios. Neste período, enviou relatórios ao governador do estado de Alagoas, apresentando a situação das Finanças Públicas do município de forma exemplar. Detalha as receitas, apresenta as despesas e explica cada uma, com os pormenores devidos.

No primeiro relatório, enviado em 1.929, Graciliano aponta que começou seu mandato dispensando cobradores de impostos, inspetores e outros servidores que usavam seus cargos em proveito próprio ou “que não faziam coisa nenhuma”. Desta forma, sem aumentar nenhum tributo, apenas eliminando desvios e isenções fiscais indevidas, pode aumentar a arrecadação da prefeitura em mais de 40%, que “de 68:850\$000, atingiu 96:924\$985”. Tudo isto, corrigindo “irregularidades muito serias, prejudiciais á arrecadação”. A receita, ao invés de deixar parada no caixa da prefeitura, aplicou em um banco e concluiu que “a Prefeitura ganhou: livrou-se de um thesoureiro, que apenas serveria para assignar as folhas e embolsar o ordenado, pois no interior os thesoureiros não fazem outra coisa, e teve 615\$050 de juros”.

Nos dois relatórios, de 1.929 e de 1.930, mostra sua busca do equilíbrio fiscal, e, para tanto, reduziu o quadro administrativo

da prefeitura a cinco servidores, eliminou gratificações e cortou despesas com publicações, inclusive telegramas ao governo do estado, que anunciavam fatos banais, até “que em 1556 D. Pero Sardinha foi comido pelos cahetés”, ironiza o autor.

Assim, com estas medidas gerou “recursos exíguos”, conforme se queixa o administrador, podendo fazer as obras mais necessárias ao município. Aplicou em saúde pública, instalou um “posto de hygiene”, aterrou uma lagoa insalubre, construindo galerias para canalizar águas servidas, cuidou da limpeza e coleta de lixo das ruas e praças, tapou buracos e eliminou a criação de porcos e outros animais soltos pelas ruas.

Aplicou em educação, construiu três escolas e subvencionou uma sociedade para a instrução de adultos. Entretanto, não deixou de se queixar da qualidade do ensino no município, ao afirmar: “Presumo que esses estabelecimentos são de eficiencia contestavel. As aspirantes a professoras revelaram, com admiravel unanimidade, uma lastimosa ignorancia. Escolhidas algumas dellas, as escolas entraram a funcionar regularmente, como as outras”. E conclui, se lamentando: “Não creio que os alumnos aprendam ali grande coisa”.

Conheceu, como todo administrador público, as agruras da limitação orçamentária, que impede a realização de obras necessárias, como a pavimentação de algumas ruas, melhorias na iluminação pública e a construção de “um novo cemiterio, pois o que temos dentro em pouco será insufficiente, mas os trabalhos a que me aventurei, necessarios aos vivos, não me permittiram a execução de uma obra, embora util, prorrogavel. Os mortos esperarão mais algum tempo. São os munícipes que não reclamam”.

Enfim, Graciliano Ramos nos apresenta, em seu estilo primoroso, uma lição de administração pública, que busca o equilíbrio fiscal, sem aumento dos tributos, mas com a racionalização da arrecadação e benefícios concedidos, bem como, com o corte de gastos improdutivos. E mostra que este esforço proporciona a oportunidade de investir no que é importante, como higiene, saúde e educação, embora com as limitações orçamentárias impostas a todos os administradores.

Nos boxes a seguir, apresentamos na íntegra os relatórios enviados pelo grande escritor e homem público ao governador do estado, escrito com toda maestria, graça e fina ironia que caracterizaram seu estilo.

Cabe aos governantes hoje manterem o espírito demonstrado por Graciliano Ramos, para explicar e detalhar suas contas, suas intenções e suas dificuldades. Só não podemos exigir, claro, a mesma habilidade literária.

## ESTADO DE ALAGOAS

Prefeitura Municipal de Palmeira dos Indios

## RELATORIO

— AO —

GOVERNADOR DO ESTADO DE ALAGOAS



Imprensa Oficial — MACEIÓ

1929

**Prefeitura Municipal de Palmeira dos Indios**

## RELATORIO

ao Governador do Estado de Alagoas

Exmo. Sr. Governador:

Trago a V. Excia. um resumo dos trabalhos realizados pela Prefeitura de Palmeira dos Indios em 1928.

Não foram muitos, que os nossos recursos são exiguos. Assim minguidos, entretanto, quasi insensíveis ao observador afastado, que desconheça as condições em que o Municipio se achava, muito me custaram.

## COMEÇOS

O principal, o que sem demora iniciei, o de que dependiam todos os outros, segundo creio, foi estabelecer alguma ordem na administração.

Havia em Palmeira innumerous prefeitos: os cobradores de impostos, o commandante do destacamento, os soldados, outros que desejassem administrar. Cada pedaço do Municipio tinha a sua administração particular, com prefeitos coroneis e prefeitos inspectores de quarteirões. Os fiscaes, esses, resolviam questões de policia e advogavam.

Para que semelhante anomalia desaparecesse luctei com tenacidade e encontrei obstaculos dentro da Prefeitura e fóra della — dentro, uma resistencia molle, suave, de algodão em rama; fora, uma campanha sorna, obliqua, carregada de bilis. Pensavam uns que tudo ia bem nas mãos de Nosso Senhor, que administra melhor do que todos nós; outros me davam tres mezes para levar um tiro.



Dos funcionarios que encontrei em Janeiro do anno passado restam poucos: sahiram os que faziam politica e os que não faziam coisa nenhuma. Os actuaes não se mettem onde não são necessarios, cumprem as suas obrigações e, sobretudo, não se enganam em contas. Dêvo muito a elles.

Não sei se a administração do Municipio é boa ou ruim. Talvez pudesse ser peor.

#### RECEITA E DESPESA

A receita, orçada em 50:000\$000, subiu, apesar de o anno ter sido pessimo, a 71:649\$290, que não foram sempre bem applicados por dois motivos: porque não me gabo de empregar dinheiro com intelligencia e porque fiz despesas que não faria se ellas não estivessem determinadas no orçamento.

#### PODER LEGISLATIVO

Despendi com o poder legislativo 1:616\$484 — pagamento a dois secretarios, um que trabalha, outro aposentado, telegrammas, papel, sellos.

#### ILLUMINAÇÃO

A illuminação da cidade custou 8:921\$800. Se é muito, a culpa não é minha: é de quem fez o contracto com a empresa fornecedora de luz.

#### OBRAS PUBLICAS

Gastei com obras publicas 2:908\$350, que serviram para construir um muro no edificio da Prefeitura, augmentar e pintar o açougue publico, arranjar outro açougue para gado miudo, reparar as ruas esburacadas, desviar as aguas que, em epocas de trovoadas, inundavam a cidade, melhorar o curral do matadouro e comprar ferramentas. Adquiri picaretas, pás, enxadas, martellos, marrões, marretas, carros para aterro, aço para brocas, alavancas, etc. Montei uma pequena officina para concertar os utensilios estragados.

#### EVENTUAES

Houve 1:069\$700 de despesas eventuaes: feitio e concerto de medidas, materiaes para aferição, placas.

724\$000 foram-se para uniformizar as medidas pertencentes ao Município. Os litros aqui tinham mil e quatrocentas grammas. Em algumas aldeias subiam, em outras desciam. Os negociantes de cal usavam caixões de kerozene e caixões de sabão, a que arrancavam taboas, para enganar o comprador. Fui descaradamente roubado em compras de cal para os trabalhos publicos.

### CEMITERIO

No cemiterio enterrei 189\$000 — pagamento ao coveiro e conservação.

### ESCOLA DE MUSICA

A philarmonica 16 de Setembro consumiu 1:990\$660 — ordenado de um mestre, aluguel de casa, material, luz.

### FUNCCIONARIOS DA JUSTIÇA E DA POLICIA

Os escrivães do jury, do civil e da policia, o delegado e os officiaes de justiça levaram 1:843\$314.

### ADMINISTRAÇÃO

A administração municipal absorveu 11:457\$497 — vencimento do prefeito, de dois secretarios (um effectivo, outro aposentado), de dois fiscaes, de um servente; impressão de recibos, publicações, assignatura de jornaes, livros, objectos necessarios á secretaria, telegrammas.

Relativamente á quantia orçada, os telegrammas custaram pouco. De ordinario vai para elles dinheiro consideravel. Não ha vereda aberta pelos matutos, força dos pelos inspectores, que prefeitura do interior não ponha no arame, proclamando que a coisa foi feita por ella; communicam-se as datas historicas ao governo do Estado, que não precisa disso; todos os acontecimentos politicos são badalados. Porque se derrubou a Bastilha — um telegramma; porque se deitou uma pedra na rua — um telegramma; porque o deputado F. esticou a cannela — um telegramma. Dispendio inutil. Toda a gente sabe que isto por aqui vai bem, que o deputado morreu, que nós chorámos e que em 1556 D. Pero Sardinha foi comido pelos cahetés.

### ARRECADAÇÃO

As despesas com a cobrança dos impostos montaram a 5:602\$244. Foram altas porque os devedores são cabeçudos. Eu disse ao Conselho, em relatório, que aqui os contribuintes pagam ao Municipio se querem, quando querem e como querem.

Chamei um advogado e tenho seis agentes encarregados da arrecadação, muito penosa. O Municipio é pobre e demasiado grande para a população que tem, reduzida por causa das seccas continuadas.

### LIMPEZA PUBLICA — ESTRADAS

No orçamento limpeza publica e estradas incluíram-se numa só rubrica. Consumiram 25:111\$152.

Cuidei bastante da limpeza publica. As ruas estão varridas; retirei da cidade o lixo accumulado pelas gerações que por aqui passaram; incinerei monturos immensos, que a Prefeitura não tinha sufficientes recursos para remover.

Houve lamurias e reclamações por se haver mexido no cisco preciosamente guardado em fundos de quintaes; lamurias, reclamações e ameaças porque mandei matar algumas centenas de cães vagabundos; lamurias, reclamações, ameaças, guinchos, berros e coices dos fazendeiros que criavam bichos nas praças.

#### POSTO DE HYGIENE

Em falta de verba especial, inseri entre os dispendios realizados com a limpeza publica os relativos á prophylaxia do Municipio.

Contractei com o Dr. Leorne Menescal, chefe do Serviço de Saneamento Rural, a installação de um posto de hygiene, que, sob a direcção do Dr. Hebreliano Wanderley, tem sido de grande utilidade á nossa gente.

#### VIAÇÃO

Concertei as estradas de Quebrangulo, da Porcina, de Olhos d'Agua aos limites de Limoeiro, na direcção de Canna Brava.

Foram reparos sem grande importancia e que apenas menciono para que esta exposição não fique incompleta. Faltam-nos recursos para longos tractos de rodovias, e quaesquer modificações em caminhos estreitos, ingremes, percorridos por animaes e vehiculos de tracção animal, depressa desapparecem. É necessario que se esteja sempre a renoval-as, pois as enxurradas levam num dia o trabalho de mezes e os carros de bois escangalham o que as chuvas deixam.

Os emprehendimentos mais serios a que me aventurei foram a estrada de Palmeira de Fóra e o terraplano da Lagoa.

#### ESTRADA DE PALMEIRA DE FORA

Tem oito metros de largura e, para que não ficasse estreita em uns pontos, larga em outros, uma parte della foi aberta em pedra.

Fiz cortes profundos, aterros consideraveis, valletas e passagens transversaes para as aguas que descem dos montes.

Cerca de vinte homens trabalharam nella quasi cinco mezes.

Parece-me que é uma estrada razoavel. Custou 5:049\$400.

Tenciono prolongal-a á fronteira de Sant'Anna do Ipanema, não nas condições em que está, que as rendas do Municipio me não permittiriam obra de tal vulto.

#### OUTRA ESTRADA

Como, a fim de não inutilizar-se em pouco tempo, a estrada de Palmeira de Fóra se destine exclusivamente a pedestres e a automoveis, abri outra paralela ao transito de animaes.

#### TERRAPLENO DA LAGOA

O espaço que separa a cidade do bairro da Lagoa era uma coelheira immensa, um vasto acampamento de tatús, qualquer coisa deste genero.

Buraco por toda a parte. O aterro que lá existiu, feito na administração do prefeito Francisco Cavalcante, quasi que havia desaparecido.

Em um os lados do caminho abria-se uma larga fenda com profundidade que variava de tres para cinco metros. A agua das chuvas, impetuosa em virtude da inclinação do terreno, transformava-se ali em verdadeira torrente, o que augmentava a cavidade e occasionava serio perigo aos transeuntes. Além disso outras aberturas se iam formando, os invernos cavavam galerias subterraneas, e aquillo era inacessivel a vehiculo de qualquer especie.

Empreheendi aterrar e empedrar o caminho, mas reconheci que o solo não fendido era inconsistente: debaixo de uma tenue camada de terra de alluvião, que uma estacada sustentava, encontrei lixo. Retirei o lixo, para preparar o terreno e para evitar fosse um monturo banhado por agua que logo entrava em um riacho de serventia publica. Quasi todos os trabalhadores adoeceram.

Estou fazendo dois muros de alvenaria, extensos, espessos e altos, para supportar o aterro. Dei á estrada nove metros de largura. Os trabalhos vão adiantados.

Durante mezes mataram-me o bicho do ouvido com reclamações de toda a ordem contra o abandono em que se deixava a melhor entrada para a cidade. Chegaram lá pedreiros — outras reclamações surgiram, porque as obras irão custar um horror de contos de réis, dizem.

Custarão alguns, provavelmente. Não tanto quanto as pyramides do Egypto, comtudo. O que a Prefeitura arrecada basta para que nos não resignemos ás modestas tarefas de varrer as ruas e matar cachorros.

Até agora as despesas com os serviços da Lagoa sobem a 14:418\$627.

Convenho em que o dinheiro do povo poderia ser mais util se estivesse nas mãos, ou nos bolsos, de outro menos incompetente do que eu; em todo o caso, transformando-o em pedra, cal, cimento, etc., sempre procedo melhor que se o distribuisse com os meus parentes, que necessitam, coitados.

(Os gastos com a estrada de Palmeira de Fora e com o terrapleno estão, naturalmente, incluídos nos 25:111\$152 já mencionados).

#### DINHEIRO EXISTENTE

Deduzindo-se da receita a despesa e acrescentando-se 105\$858 que a administração passada me deixou, verifica-se um saldo de 11:044\$947.

40\$897 estão em caixa e 11:004\$050 depositados no Banco Popular e Agrícola de Palmeira. O Conselho autorizou-me a fazer o depósito.

Devo dizer que não pertenço ao banco nem tenho lá interesse de nenhuma especie. A Prefeitura ganhou: livrou-se de um thesoureiro, que apenas serviria para assignar as folhas e embolsar o ordenado, pois no interior os thesoureiros não fazem outra coisa, e teve 615\$050 de juros.

Os 40\$897 estão em poder do secretario, que guarda o dinheiro até que elle seja collocado naquelle estabelecimento de credito.

#### LEIS MUNICIPAES

Em Janeiro do anno passado não achei no Municipio nada que se parecesse com lei, fora as que havia na tradição oral, anachronicas, do tempo das candeias de azeite.

Constava a existencia de um codigo municipal, coisa inatingivel e obscura. Procurei, rebusquei, esquadrinhei, estive quasi a recorrer ao espiritismo, convenci-me de que o codigo era uma especie de lobishomem.

Afinal, em Fevereiro, o secretario descobriu-o entre papeis do Imperio. Era um delgado volume impresso em 1865, encardido e dilacerado, de folhas soltas, com apparencia de primeiro livro de leitura do Abilio Borges. Um furo. Encontrei no folheto algumas leis, aliás bem redigidas, e muito sêbo.

Com ellas e com outras que nos dá a Divina Providencia consegui aguentar-me, até que o Conselho, em Agosto, votou o codigo actual.

#### CONCLUSÃO

Procurei sempre os caminhos mais curtos. Nas estradas que se abriram só ha curvas onde as rectas foram inteiramente impossiveis.

Evitei emmaranhar-me em teias de aranha.

Certos individuos, não sei porque, imaginam que devem ser consultados; outros se julgam com autoridade bastante para dizer aos contribuintes que não paguem impostos.

Não me entendi com esses.

Ha quem ache tudo ruim, e ria constrangidamente, e escreva cartas anonyms, e adoeça, e se morda por não ver a infallivel maroteirazinha, a abençoada canalhice, preciosa para quem a pratica, mais preciosa ainda para os que della se servem como assumpto invariavel; ha quem não comprehenda que um acto administrativo seja isento da idéa de lucro pessoal; ha até quem pretenda embaraçar-me em coisa tão simples como mandar quebrar as pedras dos caminhos.

Fechei os ouvidos, deixei gritarem, arrecadei 1:325:500 de multas.

Não favoreci ninguém. Devo ter cometido numerosos disparates. Todos os meus erros, porem, foram erros da intelligencia, que é fraca.

Perdi varios amigos, ou individuos que possam ter semelhante nome.

Não me fizeram falta.

Ha descontentamento. Se a minha estada na Prefeitura por estes dois annos dependesse de um plebiscito, talvez eu não obtivesse dez votos. Paz e prosperidade.

Palmeira dos Indios, 10 de Janeiro de 1929.

GRACILIANO RAMOS.

REPUBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL

ESTADO DE ALAGOAS

2.º

RELATORIO

Ao Sr. Governador Alvaro Paes

— — PELO — —

PREFEITO DO MUNICIPIO DE PALMEIRA DOS INDIOS

GRACILIANO RAMOS



Imprensa Official — MACEIÓ

1930

Prefeitura Municipal de Palmeira dos Indios. — Relatorio ao Governador de Alagoas. — Sr. Governador. — Esta exposição é talvez desnecessaria. O balanço que remetto a V. Excia. mostra bem de que modo foi gasto em 1929 o dinheiro da Prefeitura Municipal de Palmeira dos Indios. E nas contas regularmente publicadas ha pormenores abundantes, minudencias que excitaram o espanto benevolo da imprensa.

Isto é, pois, uma reproducção de factos que já narrei, com algarismos e prosa de guarda-livros, em numerosos balancetes e nas relações que os acompanharam.

RECEITA — 96:924\$985

No orçamento do anno passado houve suppressão de varias taxas que existiam em 1928. A receita, entretanto, calculada em 68:850\$000, attingiu 96:924\$985.

E não empreguei rigores excessivos. Fiz apenas isto: extingui favores largamente concedidos a pessoas que não precisavam delles e puz termo ás extorções que affligiam os matutos de pequeno valor, ordinariamente raspados, escorchados, esbrugados pelos exactores.

Não me resolveria, é claro, a pôr em pratica no segundo anno de administração a equidade que torna o imposto supportavel. Adoptei-a logo no começo. A receita em 1928 cresceu bastante. E se não chegou á somma agora alcançada, e que me foram indispensaveis alguns mezes para corrigir irregularidades muito serias, prejudiciaes á arrecadação.

## DESPESA - 105:465\$613

Utilizei parte das sobras existentes no primeiro balanço.

## ADMINISTRAÇÃO — 22:667\$748

Figuram 7:034\$558 despendidos com a cobrança das rendas, 3:518\$000 com a fiscalização e 2:40\$000 pagos a um funcionario aposentado. Tenho seis cobradores, dois fiscaes e um secretario.

Todos são mal remunerados.

## GRATIFICAÇÕES — 1:560\$000

Estão reduzidas.

## CEMITERIO — 243\$000

Pensei em construir um novo cemiterio, pois o que temos dentro em pouco será insufficiente, mas os trabalhos a que me aventurei, necessarios aos vivos, não me permittiram a execução de uma obra, embora util, prorogavel. Os mortos esperarão mais algum tempo. São os municipes que não reclamam.

## ILLUMINAÇÃO — 7:800\$000

A Prefeitura foi intrujada quando, em 1920, aqui se firmou um contracto para o fornecimento de luz. Apesar de ser o negocio referente a claridade, julgo que assignaram aquillo ás escuras. É um bluff. Pagamos até a luz que a lua nos dá.

## HYGIENE — 8:454\$190

O estado sanitario é bom. O posto de hygiene, installado em 1928, presta serviços consideraveis á população. Cães, porcos e outros bichos incommodos não tornaram a apparecer nas ruas. A cidade está limpa.

## INSTRUCÇÃO — 2:886\$180

Instituiram-se escolas em tres aldeias: Serra da Mandioca, Anum e Cannafistula. O conselho mandou subvencionar uma sociedade aqui fundada por operarios, sociedade que se dedica á educação de adultos.

Presumo que esses estabelecimentos são de eficiencia contestavel. As aspirantes a professoras revelaram, com admiravel unanimidade, uma lastimosa ignorancia. Escolhidas algumas dellas, as escolas entraram a funcionar regularmente, como as outras.

Não creio que os alumnos aprendam ali grande coisa. Obterão, comtudo, a habilidade precisa para ler jornaes e almanaques, discutir politica e decorar sonetos, passatempos accessiveis a quasi todos os roceiros.



#### UMA DIVIDA ANTIGA — 5:210\$000

Entregaram-me, quando entrei em exercicio, 105\$858 para saldar varias contas, entre ellas uma de 5:210\$000, relativa a mais de um semestre que deixaram de pagar á empresa fornecedora de luz.

#### VIAÇÃO E OBRAS PUBLICAS — 56:644\$495

Os gastos com viação e obras publicas foram excessivos. Lamento, entretanto, não me haver sido possivel gastar mais. Infelizmente a nossa pobreza é grande. E ainda que elevemos a receita ao dobro da importancia que ella ordinariamente alcançava, e economizemos com avareza, muito nos falta realizar. Está visto que me não preoccuppei com todas as obras exigidas. Escolhi as mais urgentes.

Fiz reparos nas propriedades do Municipio, remendei as ruas e cuidei especialmente de viação.

Possuímos uma teia de aranha de veredas muito pittorescas, que se torcem em curvas caprichosas, sobem montes e descem valles de maneira incrível. O caminho que vai a Quebrangulo, por exemplo, original producto de engenharia tupi, tem lugares que só podem ser transitados por automovel Ford e por lagartixa. Sempre me pareceu lamentavel desperdício concertar semelhante porcaria.

#### ESTRADA PALMEIRA A SANT'ANNA

Abandonei as trilhas dos cahetés e procurei saber o preço duma estrada que fosse ter a Sant'Anna de Ipanema. Os peritos responderam que ella custaria ahi uns seiscentos mil réis ou sessenta contos. Decidi optar pela despesa avultada.

Os seiscentos mil réis ficariam perdidos entre os barrancos que enfeitam um caminho attribuido ao defunto Delmiro Gouveia e que o Estado pagou com liberalidade; os sessenta contos, caso eu os pudesse arrancar ao povo, não serviriam talvez ao contribuinte, que, apertado pelos cobradores, diz sempre não ter encommendado obras publicas, mas a alguém haveriam de servir. Comecei os trabalhos em Janeiro. Estão promptos vinte e cinco kilometros. Gastei 26:817\$930.

#### TERRAPLENO DA LAGOA

Este absurdo, este sonho de louco, na opinião de tres ou quatro sujeitos que sabem tudo, foi concluido ha mezes.

Aquillo, que era uma furna lobrega, tem agora, terminado o aterro, um declive suave. Fiz uma galeria para o escoamento das aguas. O pantano que ali havia, cheio de lixo, excellent para a cultura de mosquitos, desapareceu. Deitei sobre as muralhas duas balaustradas de cimento armado. Não ha perigo de se despenhar um automovel lá de cima.

O plano que os technicos indígenas consideravam impraticavel era muito mais modesto.

Os gastos em 1929 montaram a 24:391\$925.

SALDO — 2:504\$319

Addicionando-se á receita o saldo existente no balanço passado e subtrahindo-se a despesa, temos 2:2504\$319.

23365\$969 estão em caixa e 138\$350 depositados no Banco Popular e Agricola de Palmeira.

### PRODUCCÃO

Dos administradores que me precederam uns dedicaram-se a obras urbanas: outros, inimigos de innovações, não se dedicaram a nada.

Nenhum, creio eu, chegou a trabalhar nos suburbios.

Encontrei em decadencia regiões outr'ora prosperas; terras araveis entregues a animaes, que nellas viviam quasi em estado selvagem. A população, minguada, ou emigrava para o sul do Paiz ou se fixava nos municípios vizinhos, nos povoados que nasciam perto das fronteiras e que eram para nós umas sanguesugas. Vegetavam em lastimavel abandono alguns aggregados humanos.

E o palmeirense affirmava, convicto, que isto era a princeza do sertão. Uma princeza, vá lá, mas princeza muito nua, muito madraça, muito suja e muito escavacada.

Favoreci a agricultura livrando-a dos bichos criados á toa; ataquei as patifarias dos pequeninos senhores feudaes, exploradores da canalha: supprimi, nas questões ruraes, a presença de certos intermediarios, que estragavam tudo; facilitei o transporte: estimulei as relações entre o productor e o consumidor.

Estabeleci feiras em cinco aldeias. 1:156\$750 foram-se em reparos nas ruas de Palmeira de Fóra.

Cannafistula era um chiqueiro. Encontrei lá o anno passado mais de cem porcos misturados com gente. Nunca vi tanto porco.

Desappareceram. E a povoação está quasi limpa. Tem mercado semanal, estrada de rodagem e uma escola.

### MIUDEZAS

Não pretendo levar ao publico a idea de que os meus empreendimentos tenham vulto. Sei perfeitamente que são miuçalhas. Mas afinal existem.

E, comparados a outros ainda menores, demonstram que aqui pelo interior podem tentar-se coisas um pouco diferentes dessas invisíveis sem grande esforço de imaginação ou microscópio.

Quando iniciei a rodovia de Sant'Anna, a opinião de alguns munícipes era que ella não prestava porque estava boa demais. Como se elles não a merecessem. E argumentavam. Se aquillo não era pessimo, com certeza sahiria caro, não poderia ser executado pelo Municipio.

Agora mudaram de conversa. Os impostos cresceram, dizem. Ou as obras publicas de Palmeira dos Indios são pagas pelo Estado. Cheguei a convencer-me de que não fui eu que as realizei.

#### BONS COMPANHEIROS

Já estou convencido. Não fui eu, primeiramente porque o dinheiro despendido era do povo, em segundo lugar porque tornaram facil a minha tarefa uns pobres homens que se esfalfam para não perder salarios miseraveis.

Quasi tudo foi feito por elles. Eu apenas teria tido o merito de escolhel-os e vigial-os, se nisto houvesse merito.

#### MULTAS

Arrecadei mais de dois contos de réis de multas. Isto prova que as coisas não vão bem.

E não se esmerilharam contravenções. Pequenas irregularidades passam despercebidas. As infracções que produziram somma consideravel para um orçamento exiguo referem-se a prejuizos individuaes e foram denunciadas pelas pessoas offendidas, de ordinario gente miuda, habituada a soffrer a oppressão dos que vão trepando.

Esforcei-me por não commetter injustiças. Isto não obstante, atiraram as multas contra mim como arma politica. Com inhabilidade infantil, de resto. Se eu deixasse em paz o proprietario que abre as cercas de um desgraçado agricultor e lhe transforma em pastio a lavoura, devia enforcar-me.

Sei bem que antigamente os agentes municipaes eram zarolhos. Quando um infeliz se cançava de mendigar o que lhe pertencia, tomava uma resolução heroica: encommendava-se a Deus e ia á capital. E os prefeitos achavam razoavel que os contraventores fossem punidos pelo Sr. Secretario do Interior, por intermedio da policia.

#### REFORMADORES

O esforço empregado para dar ao Municipio o necessario é vivamente combatido por alguns pregoeiros de methodos administrativos originaes. Em conformidade com elles, deveriamos proceder sempre com a maxima condescendencia, não onerar os camaradas, ser rigorosos apenas com os pobres diabos sem protecção, diminuir a receita, reduzir a despesa aos vencimentos dos funcionarios, que ninguem vive sem comer, deixar esse luxo de obras publicas á Federação, ao Estado ou, em falta destes, á Divina Providencia.

Bello programma. Não se faria nada, para não descontentar os amigos: os amigos que pagam, os que administram, os que hão de administrar. Seria optimo. E existiria por preço baixo uma Prefeitura bode expiatorio, magnifico assumpto para commérages de lugar pequeno.

#### POBRE POVO SOFFREDOR

É uma interessante classe de contribuintes, modica em numero, mas bastante forte. Pertencem a ella negociantes, proprietarios, industriaes, agiotas que esfolam o proximo com juro de judeu.

Bem comido, bem bebido, o pobre povo soffredor quer escolas, quer luz, quer estradas, quer hygiene. É exigente e resmungão.

Como ninguem ignora que se não obtêm de graça as coisas exigidas, cada um dos membros desta respeitavel classe acha que os impostos devem ser pagos pelos outros.

#### PROJECTOS

Tenho varios, de execução duvidosa. Poderei concorrer para o augmento da producção e, consequentemente, da arrecadação. Mas umas semanas de chuva ou de estiagem arruinam as searas, desmantelam tudo — e os projectos morrem.

Inicirei, se houver recursos, trabalhos urbanos.

Ha pouco tempo, com a illuminação que temos, perfida, dissimulavam-se nas ruas serias ameaças á integridade das cannelas imprudentes que por ali transitassem em noites de escuro.

Já uma rapariga aqui morreu afogada no enxurro. Uma senhora e uma creança, arrastadas por um dos rios que se formavam no centro da cidade, andarem rolando de cachoeira em cachoeira e damnificaram na viagem braços, pernas, costellas e outros orgams apreciaveis.

Julgo que, por emquanto, semelhantes perigos estão conjurados, mas dois mezes de preguiça durante o inverno bastarão para que elles se renovem.

Empedrarei, se puder, algumas ruas.

Tenho tambem a idéa de iniciar a construcção de açudes na zona sertaneja.

Mas para que semear promessas que não sei se darão fructos? Relatarei com pormenores os planos a que me referi quando elles estiverem executados, se isto acontecer.

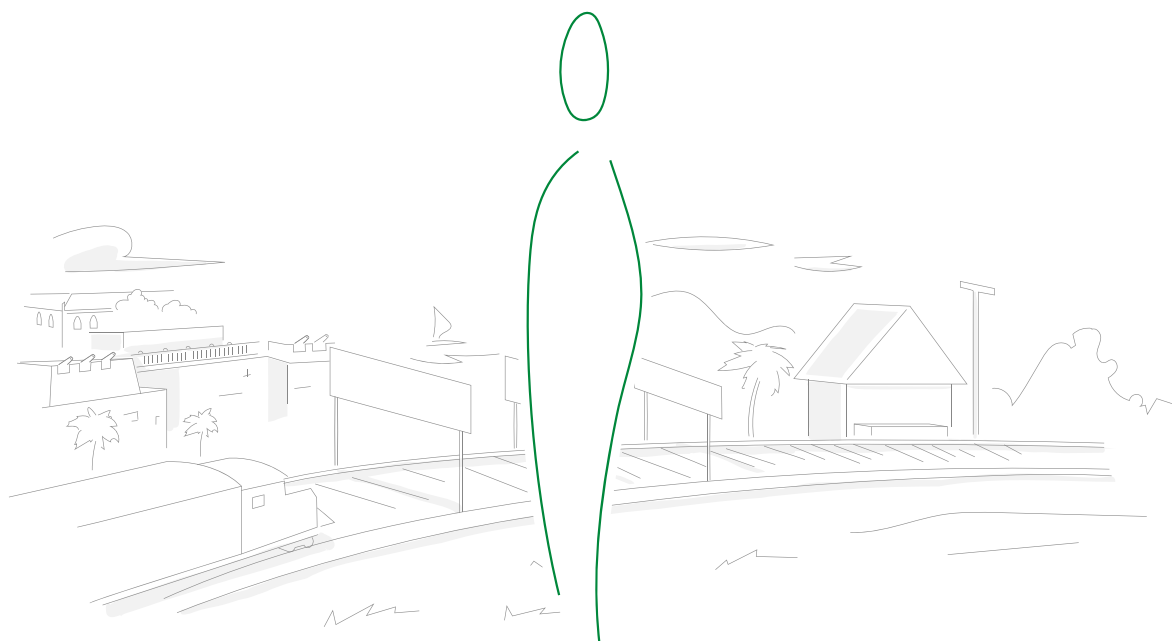
Ficarei, porém, satisfeito se levar ao fim as obras que encetei. É uma pretenção moderada, realizavel. Se se não realizar, o prejuizo não será grande.

O Municipio, que esperou dois annos, espera mais um. Mette na Prefeitura um sujeito habil e vingase dizendo de mim cobras e lagartos.

Paz e prosperidades.

Palmeira dos Indios, 11 de Janeiro de 1930.

GRACILIANO RAMOS.



# **LEVANTAMENTO DE BANCOS DE DADOS E MAPEAMENTO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

## Resumo

---

A intenção inicialmente prevista para este trabalho era a de mapear bases de dados e sistemas (parque tecnológico) da Controladoria Geral do Estado (CGE), sobretudo no que se refere às interfaces com o Portal da Transparência e com o Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação. Esse objetivo – inicialmente previsto na Proposta Técnica – foi alcançado. Entretanto, no desenrolar das tarefas do Ciclo de Trabalho 2, a Caiena tomou conhecimento do documento "Especificação de Requisitos do Portal da Transparência", construído pela equipe técnica da CGE, liderado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC). Tal documento contemplava 80% dos objetivos do levantamentos propostos inicialmente para este trabalho, uma vez que discorre, com grau de detalhamento considerável, sobre o Portal de Transparência e suas interfaces com bases de dados específicas, sistemas e instituições. Em última análise, portanto, fornece um mapa adequado do parque tecnológico da CGE. Com parte do desafio vencido, a Caiena propôs a ampliação do escopo deste trabalho. Assim, para além do levantamento de bases de dados, sistemas e alguns aspectos de infraestrutura, esse documento amplia o escopo e estabelece uma primeira análise sobre o *web analytics* do Portal da Transparência e também do Sistema de Ouvidoria. Ademais, é feita uma análise preliminar em uma amostra dos chamados principais relacionados com o Portal de Transparência. A junção do levantamento do parque tecnológico, com o *web analytics* e os chamados (GESPS) permite levantar hipóteses para guiar as reflexões sobre o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC). Por fim, espera-se que a partir dessa ampliação de escopo e da articulação entre esses temas seja possível pavimentar caminhos promissores para o desenvolvimento dos trabalhos nos próximos ciclos.

## 1. Introdução

---

Este documento terá cumprido o seu papel se, ao final da leitura, for possível idealizar como o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará -- SPRC pode semear inovações e colher resultados consistentes em relação aos anseios do seu principal público-alvo: o Cidadão. Por um lado, toda a análise apresentada leva em consideração o seguinte desafio: quais as oportunidades existentes para alcançar grupos de pessoas que ainda não se relacionam com o Estado de maneira consistente. Por outro, é feita uma reflexão sobre como o desenvolvimento do SPRC pode trazer para o Estado habilidades técnicas para tornar esse processo um ciclo virtuoso e de longo prazo.

Uma vez definido o ponto de chegada desse trabalho e, sendo o processo de leitura e entendimento uma jornada a ser percorrida, é fundamental estabelecer um ponto de partida. Esse ponto de partida é, naturalmente, orientado por um olhar sobre os sistemas de informação no âmbito da CGE, em seus usuários, suas bases de dados e, sobretudo, as métricas provenientes de ferramentas de medição. Essa escolha está longe de ser trivial. Se deve, sobretudo, ao fato de o SPRC ser, em sua manifestação mais pragmática e concreta, um sistema de informação construído para unificar aspectos de Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria. Assim, nada mais sensato do que iniciar a investigação observando como se comportam os atuais sistemas de informação e os seus usuários. Por óbvio, o SPRC passa por outras dimensões mais abrangentes, no entanto, seria improdutivo e inconsequente articular o todo sem imaginar o principal meio: a tecnologia de informação a ser construída nos próximos ciclos de trabalho.

Não bastasse a importância de considerar a dimensão tecnológica para justificar o caminho metodológico seguido, há ainda um outro aspecto muito relevante: sobretudo por conta da Transparência, o SPRC é um sistema de informação integrador de dados que necessita ser projetado para maximizar a manutibilidade e adaptabilidade. É sabido que sistemas de informação são representações inequívocas e logicamente consistentes (ou deveriam ser) de um recorte da realidade complexa. Por essência, precisam ser mantidos em funcionamento e em constante adaptação para cumprirem seus propósitos. No caso do SPRC esses aspectos tornam-se ainda mais evidentes pela sua ampla interface com outros fornecedores de dados e informações.

Desse modo, fica evidente que a busca nesse estudo vai além do originalmente previsto na Proposta Técnica, e apresenta não apenas um levantamento de sistemas, dados e infraestrutura no contexto da CGE, mas sim a devida articulação desse levantamento

com aspectos como comportamento dos usuários, oportunidades de crescimento, manutenibilidade, adaptabilidade e produtividade do SPRC.

Assim, o documento está organizado como segue: na Seção 2 são apresentados os sistemas, bases de dados e os aspectos de infraestrutura mantidos pela CGE ou que fazem, de algum modo, interface com o Portal da Transparência; por outro lado, na Seção 3 são apresentados aspectos teóricos sobre Web Analytic; já na Seção 4, o Portal de Transparência é analisado em função das métricas coletadas; de modo similar, na Seção 5 o Sistema de Ouvidoria é analisado em função das métricas coletadas pela ferramenta de Web Analytics. Já na Seção 6, são realizados pequenos comentários sobre a Pesquisa de Satisfação do Portal Da Transparência; na Seção 7 é apresentada análise preliminar sobre os chamados abertos no GESPS; finalmente, na Seção 8, são feitas conclusões e identificadas oportunidades para o desenvolvimento do SPRC.

## 2. Parque tecnológico da CGE

---

Entende-se por parque tecnológico da CGE o conjunto de sistemas, bases de dados e aspectos de infraestrutura que impactam diretamente nas atividades de Transparência, Ouvidoria e Acesso à Informação. Para este relatório, organizou-se essa seção em duas partes: i. Acervo de sistemas, portais e bancos de dados; ii fontes de dados para o Portal da Transparência. A seguir, são apresentadas as informações coletadas.

### 2.1 Acervo de sistemas, portais e bancos de dados

Na tabela a seguir são caracterizados alguns dos principais sistemas utilizados pelo Estado. Essa caracterização se dá por meio da identificação da tecnologia de desenvolvimento, do banco de dados utilizado e pela presença de alguma ferramenta de web analytics.



ID	Sistema / Portal / Base de dados	Tecnologia	Banco de dados	Possui Analytics?	Data da consulta
1	Portal da Transparência	ASP.NET (C#)	Postgres	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
2	S2GPR	Java	Postgres	Não	19/01/2017
3	SICONV	Java	Postgres	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
4	SACC - Sistema de acompanhamento de contratos e convênios	ASP.NET (C#)	Oracle	Não	19/01/2017
5	SOU	Java	Postgres	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
6	GESP	Java	Postgres	Não	19/01/2017
7	E-Controle	ASP.NET (C#)	Postgres	Sim	19/01/2017
8	E-Pasf	Java	Postgres	Sim	19/01/2017
9	Intranet	PHP	MySQL	Não	19/01/2017
10	CGE Web	Java	Postgres	Não	19/01/2017
11	Pesquisa	PHP	MySQL	-	19/01/2017
12	GDA	Delphi	Oracle	Não	19/01/2017
13	E-Contas	Java	Postgres	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
14	SIOF	ASP.NET (C#)	Oracle	Não	19/01/2017
15	Licitaweb	Java	Postgres	Link quebrado	19/01/2017
16	Sistema de Catálogo de Bens, Materiais e Serviços	Java	Postgres	Não	19/01/2017
17	Sistema de Cotação Eletrônica	Java	Postgres	Não	19/01/2017
18	Sistema de Cadastro de Fornecedores	Java	Postgres	Não	19/01/2017
19	Sistema Corporativo	Java	Postgres	Não	19/01/2017
20	SIAP	ASP.NET (C#)	Oracle	-	19/01/2017
21	WebMapp	ASP.NET (C#)	Oracle	-	19/01/2017
22	Cogerf	Java	Oracle	-	19/01/2017
23	SIGA	Java	Oracle	-	19/01/2017
24	SIMA	ASP.NET (C#)	Oracle	-	19/01/2017
25	SGT2	PHP	MySQL	Não	19/01/2017
26	Viproc	Java	-	Não	19/01/2017
27	Portal da SEPLAG	PHP	-	Sim (Piwik)	19/01/2017
28	Portal da SEFAZ	ASP.NET (C#)	-	Sim (Google Analytics e Piwik)	19/01/2017
29	Portal da ETICE	PHP	MySQL	Sim (Google Analytics e Piwik)	19/01/2017
30	Portal da CGE	PHP	MySQL	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
31	Portal SEDUC	PHP	MySQL	Sim (Google Analytics)	19/01/2017
32	Portal SESA	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017
33	Portal Casa Civil	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017
34	Portal da Secretaria das Cidades	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017
35	Portal do Detran	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017
36	Portal da Secretaria da Cultura	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017
37	Portal da Secretaria de Turismo	PHP	MySQL	Sim (Piwik)	19/01/2017

Pelas informações apresentadas é possível notar que há muitos sistemas que não possuem uma ferramenta de web analytics configurada (15 em 37 amostras). Há também uma quantidade de sistemas que possuem o analytics configurado (15 em 37 sistemas), todavia, não existem evidências de que ocorra uma análise compartilhada entre os órgãos. Ora, considerando que o SPRC tem como principal objetivo melhorar e unificar a experiência de uso dos cidadãos para os aspectos de Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria, além de alcançar parcelas de não usuários desses sistemas, é de se considerar com a devida importância a hipótese de realizar análises integradas sobre os usuários dos portais com a finalidade de identificar interesses e atrair usuários para o SPRC.

Outro aspecto relevante do levantamento é a diversidade de tecnologias utilizadas para o desenvolvimento dos sistemas. São pelo menos quatro linguagens de programação distintas e três tipos de bancos de dados, com notória preferência por tecnologias livres. Em tempos mais remotos, poderia se argumentar que tal diversidade de tecnologias e bancos de dados poderia prejudicar aspectos como manutenibilidade e interoperabilidade. No entanto, essa tese não encontra sustentação se consideradas as práticas e conceitos mais modernos da engenharia de software.

O que contribui para a manutenibilidade de sistemas de informação é um bom projeto arquitetural, com baixo acoplamento e alta coesão, amparado em um conjunto de testes automatizados. Tanto melhor se o conjunto de testes tiver sido desenvolvido utilizando-se o método do TDD. Esses são os aspectos centrais que facilitam a manutenção e evolução de sistemas de informação.

Com relação à interoperabilidade, os avanços nem tão recentes da Ciência da Computação e da Engenharia de Software, apontam para o estabelecimento de uma camada específica para tratar desse tema. Tal camada deve ser orientada por serviços que expõem dados e funcionalidades dos sistemas legados de forma controlada e previsível.

É possível que toda essa discussão mostre, em um primeiro momento, um tanto abstrata, porém, basta um exemplo concreto para validar a tese apresentada. As instituições financeiras são o exemplo principal da diversidade de tecnologias e bancos de dados e da eficiência na integração e segurança das informações.

Desse modo, espera-se que o SPRC incorpore boas práticas da engenharia de software para a arquitetura do sistema, traga para o Estado as habilidades do desenvolvimento orientado por testes automatizados, destaque toda a eficiência e elegância do desenvolvimento Web utilizando RubyOnRails e fomente a criação de uma camada integradora de dados e funcionalidades.

## 2.2 Fontes de informação para o Portal da Transparência

Abaixo, foi criada uma tabela (também disponível em planilha eletrônica para facilitar a manipulação) que organiza as fontes de dados atuais do Portal da Transparência. As informações foram coletadas no documento "Especificação de Requisitos do Portal da Transparência".

A tabela contém cinco colunas importantes: a informação, o formato de integração com o Portal da Transparência, a categoria da informação, o órgão provedor e a periodicidade da atualização.

ID	Informação	Integração	Categoria	Órgão	Periodicidade da atualização
1	Receitas do poder executivo	WebService	Receitas	Sefaz	Diário
2	Recursos Recebidos em Transferência	WebService	Receitas	Sefaz	Diário
3	Receitas Lançadas	WebService	Receitas	Sefaz	Diário
4	Despesas do Poder Executivo	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
5	Despesas por Nota de Empenho	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
6	Valores Transferidos pelo Poder Executivo	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
7	Transferência a Municípios	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
8	Transferência a Entidades sem fins Lucrativos	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
9	Transferência a Entidades com fins Lucrativos	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
10	Transferências a Instituições Multigovernamentais	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
11	Transferências a Consórcio Públicos	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
12	Despesas Extraorçamentárias	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
13	Cartão Corporativo	Arquivo	Despesas	Casa Civil	Mensal
14	Despesas com Diárias	Arquivo	Despesas	Sefaz	Diário
15	Contratos	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária	CGE	Diário
16	Convênios	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária	CGE	Diário

ID	Informação	Integração	Categoria	Órgão	Periodicidade da atualização
17	<b>Compras</b>	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária	Seplag	Diário
18	<b>Licitações</b>	Link para sistema externo	Planejamento e Execução Orçamentária	Seplag	-
19	<b>Dívida Consolidada Líquida</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
20	<b>Operação de Crédito</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Quadrimestral
21	<b>Garantia e Contragarantias</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Quadrimestral
22	<b>Receita Corrente Líquida</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
23	<b>Educação</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
24	<b>Despesas com Pessoal</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Quadrimestral
25	<b>Resultado nominal</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
26	<b>Resultado Primário</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
27	<b>Relatório de Gestão Fiscal</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Quadrimestral
28	<b>Relatório Resumido da Execução Orçamentária</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária/ Indicadores Fiscais	Sefaz	Bimestral
29	<b>Balanço Geral do Estado</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Planejamento e Execução Orçamentária	Sefaz	Anual
30	<b>Relatório Controle Interno</b>	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária	CGE	Anual
31	<b>Relatório Controle Externo</b>	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária	TCE	Anual
32	<b>Plano Plurianual</b>	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Leis Orçamentárias	Seplag	Quadrienal
33	<b>Lei de Diretrizes Orçamentárias</b>	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Leis Orçamentárias	Seplag	Anual

ID	Informação	Integração	Categoria	Órgão	Periodicidade da atualização
34	<b>Lei Orçamentária Anual</b>	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Leis Orçamentárias	Seplag	Anual
35	<b>Receitas x Despesas</b>	WebService   Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária	Sefaz	Diário
36	<b>Edificações</b>	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DAE	Diário
37	<b>Obras Rodoviárias</b>	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DER	Diário
38	<b>Álbum de Obras Rodoviárias</b>	Link para sistema externo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DER	Diário
39	<b>Álbum de Edificações</b>	Link para sistema externo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DAE	Diário
40	<b>Políticas de Governo</b>	Conteúdo estático	Prioridades de Governo	Seplag	-
41	<b>Investimentos por Município</b>	WebService	Prioridades de Governo	Seplag	Diário
42	<b>Estádio Castelão</b>	Arquivo	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Seinfra	-
43	<b>Duas Estações do Metrô</b>	Arquivo	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Metrofor	-
44	<b>Parangaba Mucuripe</b>	Arquivo, atualizado via CMS	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Seinfra	-
45	<b>Resultados</b>	WebService	Prioridades de Governo	Seplag	Anual
46	<b>Informação de Servidores</b>	Arquivo	Servidores	Seplag	Mensal
47	<b>Servidores cedidos</b>	Arquivo	Servidores	Seplag	Bimestral
48	<b>Estrutura organizacional</b>	Conteúdo estático	Estrutura organizacional	Seplag	-
49	<b>Endereços e telefones</b>	Conteúdo estático	Estrutura organizacional	CGE	-
50	<b>Estruturas e Competências</b>	Link para sistema externo	Estrutura organizacional	Seplag	-
51	<b>Gestão por resultado</b>	Conteúdo estático	Modelo de Governança	Sepals   IPECE	-
52	<b>Gestão Participativa</b>	Conteúdo estático	Modelo de Governança	CGE	-

ID	Informação	Integração	Categoria	Órgão	Periodicidade da atualização
53	Controle Interno Preventivo	Conteúdo estático	Modelo de Governança	CGE	-
54	MAPP	Conteúdo estático	Modelo de Governança	CGE	-
55	COGERF	Conteúdo estático	Modelo de Governança	CGE	-
56	Controle social	Conteúdo estático	Modelo de Governança	CGE	-
57	Banco de ideias	Funcionalidade	Modelo de Governança	CGE	Diário
58	O Estado do Ceará	Conteúdo estático	Oportunidades de Investimento	ADECE	-
59	Vantagens competitivas	Conteúdo estático	Oportunidades de Investimento	ADECE	-
60	Informações socioeconômicas	Conteúdo estático	Oportunidades de Investimento	IPECE	Anual
61	PIB	Conteúdo estático	Oportunidades de Investimento	IPECE	PIB Trimestral
62	PIB Trimestral	Conteúdo estático	Oportunidades de Investimento	IPECE	Mensal
63	Radar Emprego	Arquivo	Radar	IPECE	Mensal
64	Radar Indústria	Arquivo	Radar	IPECE	Mensal
65	Radar comércio	Arquivo	Radar	IPECE	Mensal
66	Radar comércio exterior	Arquivo	Radar	IPECE	Mensal

É importante explicar a categoria "Conteúdo Estático": trata-se de uma representação de informação colocada em uma página HTML criada no *Content Management System* (CMS), um gerenciador de conteúdos do Portal da Transparência.

### 2.3 Infraestrutura

Foi realizado um levantamento sobre a infraestrutura disponível para o Portal da Transparência e para o Sistema de Ouvidoria. Sabe-se que no momento atual há um processo de transição de alguns dos sistemas para infraestruturas baseadas em "nuvem". A COTIC está a frente desse movimento estratégico. Na Tabela a seguir são apresentadas as informações levantadas sobre a infraestrutura desses sistemas. Foram três aspectos considerados: a quantidade de memória disponível, o número de núcleos de processamento e a capacidade de armazenamento. Não foi requerida nenhuma informação sobre a arquitetura da infraestrutura. Esse aspecto será melhor investigado no Ciclo de Trabalho 4.

Sistema	Memória (Gbytes)	Núcleos de processamento	Armazenamento (Gbytes)
Portal da Transparência	32	16	300
Sistema de Ouvidoria	5	4	30
Servidor de banco de dados	96	24	1000

Além das informações básicas da infraestrutura foram também fornecidos gráficos com o histórico de uso de memória, processamento e tempo de resposta. Pode-se notar, de forma bastante preliminar, que as aplicações são intensivas em utilização de memória. Um dos servidores apresenta consumo entre 25gb e 30gb durante, aproximadamente, 90% do período analisado (Jan/2016 até Dez/2016). Ainda considerando os dados históricos fornecidos é possível aventar a hipótese de que os sistemas são mais intensivos em leitura de disco do que em escrita. Já em termos de processamento, há alguns picos na utilização dos núcleos porém, no geral, não aparenta ser o principal recurso utilizado.

Finalmente, com relação ao tempo de resposta dos servidores de aplicação, o Portal de Transparência apresenta uma média de 4 segundos, com pico máximo de 21 segundos. Já o Sistema de Ouvidoria apresenta uma média de 2 segundos, com um pico de aproximadamente 19 segundos.

É delicado tecer hipóteses com base em poucas informações. Porém, o tempo de resposta dos servidores chama a atenção, sobretudo em seus parâmetros máximos. No Ciclo de Trabalho 1 foi construído um anexo que versava sobre a infraestrutura, sobretudo os aspectos arquiteturais. Na proposta destacou-se a inserção de um servidor para realizar o balanceamento de carga. Nesse contexto, os tempos de respostas dos servidores de aplicação não deverão ultrapassar 15 segundos. A Caiena empreenderá esforços e conhecimentos técnicos específicos para que a arquitetura do SPRC atenda adequadamente os parâmetros de performance, garantindo tempos de resposta jamais superiores a 15 segundos.

## 3. Aspectos teóricos

---

Nesta seção são apresentados os aspectos teóricos relacionados com a análise de dados coletados através de ferramentas analíticas. Foram analisadas as métricas do Portal de Transparência e do Sistema de Ouvidoria.

Fundamentalmente, os aspectos teóricos apresentados nesta seção explicam a escolha das métricas e as segmentações realizadas nos dados, para subsidiar uma análise mais significativa. Espera-se que o leitor, a partir desta seção, compreenda os aspectos básicos sobre Web Analytics.

### 3.1 Analytics

O Web Analytics é o campo do conhecimento que reúne métricas para avaliar o desempenho de um sistema de informação em relação aos seus objetivos e usuários. Apenas por uma escolha didática, o conceito sistema de informação poderá ser intercambiável com as palavras Plataforma e Portal.

Uma estratégia consistente de implementação do Web Analytics garante que dados temporais e georreferenciados possam ser utilizados para entender os fluxos de acesso e o comportamento dos usuários em um determinado Portal.

Há uma ampla variedade de ferramentas disponíveis para realizar o Web Analytics, sendo o Google Analytics uma das principais no mercado. O Portal da Transparência do Estado do Ceará e o Sistema de Ouvidoria empregam o Google Analytics como ferramenta para monitorar o comportamento dos usuários e fluxos de acessos.

A partir da variedade de ferramentas disponíveis para a tarefa analítica, emergiu também uma quantidade razoável de métricas. Essas métricas, por vezes, vêm causando confusão semântica e, como consequência, interpretações equivocadas sobre seu real significado. Assim, antes mesmo de apresentar os dados, cruzamentos e análises provenientes do Portal da Transparência do Estado do Ceará e do Sistema de Ouvidoria é fundamental desmistificar o significado das métricas empregadas e indicar quais características qualificam uma métrica acionável, isto é: uma métrica que permita uma ação estratégica. Com isso, nas próximas seções são apresentados os critérios para o estabelecimento das métricas consideradas neste trabalho. Cada métrica, por sua vez, terá seu significado explicitado para permitir um entendimento pleno dos relatórios extraídos do Google Analytics e também das análises providas neste trabalho.



### 3.1.1 Critérios para a seleção das métricas de análise

O critério fundamental para a seleção de uma métrica é a sua capacidade de ser acionável. Uma métrica que não serve para subsidiar uma tomada de decisão e um encaminhamento para a ação deve ser encarada com algum grau de ceticismo. Uma vez que passe pelo filtro da capacidade de ser acionável, uma boa métrica deveria respeitar quatro critérios, descritos abaixo:

- a) *Descomplicada*: em um Estado as decisões e direcionamentos são tomados a partir da interação entre um grupo grande de pessoas em diversas instâncias. As pessoas possuem suas próprias experiências, níveis distintos de formação e objetivos dos mais variados. A complexidade é inerente ao ambiente do Estado. Portanto, é uma questão estratégica escolher e definir um conjunto de métricas que sejam de fácil compreensão e apreensão pelos vários públicos que participam nos processos. Descomplicar métricas para que mais pessoas compreendam o comportamento dos usuários enquanto interagindo com uma plataforma é um passo importante para a gestão de mudanças e adaptabilidade dos sistemas;
- b) *Relevante*: a depender do objetivo de determinado Portal uma métrica pode deixar de tornar-se relevante. Pense sobre as métricas que são importantes para um Portal de comércio eletrônico e para um Portal Público de Relacionamento com o Cidadão. É muito provável que a métrica de "receita gerada" tenha altíssima relevância em um dos contextos e no outro seja desconsiderada ou resignificada. O ponto central é: a métrica escolhida precisa ser relevante para os objetivos traçados;
- c) *Disponível*: uma das características principais da própria Web é o dinamismo existente na interação entre o ambiente e os seus usuários. Uma alteração ou comunicação específica em um Portal podem tornar-se um ponto de pivotagem no comportamento dos usuários e, portanto, na relação estabelecida entre as pessoas e a tecnologia. Esse dinamismo e a rapidez com que acontece faz dessa característica uma das principais para selecionar uma métrica, qual seja, a medição e o cálculo devem ser suficientemente eficientes para que a medida esteja disponível sempre que o tomador de decisão precisar;
- d) *Útil*: já foi mencionado que o fundamento básico para a escolha de uma métrica é ela ser acionável. Para que uma métrica seja acionável, ela precisa ser útil para alguma ação em algum contexto.

Os critérios mencionados acima foram utilizados para a seleção das métricas empregadas neste estudo. A seguir, são apresentadas as métricas selecionadas e suas respectivas definições.

### 3.1.2 Métricas empregadas no estudo

Respeitando os quatro critérios já apresentados para a seleção de métricas, abaixo seguem listadas aquelas que serão empregadas neste trabalho:

- a) *Sessões*: uma sessão em um Portal é um conjunto de requisições feitas por um usuário específico enquanto interagindo com o Portal em um período de tempo. Em outras palavras, um usuário que entra no Portal, acessa quatro links distintos, está sendo contabilizado como uma sessão de uso. A sessão, portanto, é contabilizada entre o momento em que o usuário inicia a navegação e finaliza saindo do Portal. Pode ocorrer do usuário deixar o navegador aberto em um determinado Portal e sair da frente do computador. Nesses casos, a ferramenta de analytics para contabilizar a sessão a partir de um limiar de tempo. Referências bibliográficas apontam para um limite de aproximadamente 29 minutos de inatividade para terminar uma sessão;
- b) *Usuários*: trata-se de uma estimativa sobre o número de usuários que visitaram o Portal. Apesar de esta ser uma métrica controversa, uma vez que não é possível estimar a partir dela com total acurácia o número exato de usuários que visitou o Portal, ela é importante pois trata-se da melhor medida aproximada para indicar o número de usuários de um Portal;
- c) *Visualizações de página*: essa medida indica o número de páginas que foram visualizadas pelos usuários de um Portal. Como exemplo, uma única visita pode gerar inúmeras visualizações de páginas;
- d) *Páginas por sessão*: lembrando que a definição de sessão é um conjunto de requisições de um usuário único para o Portal, a relação páginas por sessão indica quantas páginas determinado usuário acessou em uma única sessão.
- e) *Duração média da sessão*: para cada conjunto de interações entre o usuário e o Portal (i.e. para cada sessão), é medido o tempo de duração média. Uma duração maior de sessão, aliada a um número maior de páginas por sessão, são bons indicativos do engajamento dos usuários com o Portal;

- f) *Taxa de rejeição*: é uma taxa calculada a partir da rejeição dos usuários ao Portal. A rejeição, por sua vez, é caracterizada quando um usuário acessa o Portal, não faz nenhuma ação e sai do Portal. Em outras palavras: todas as sessões com apenas uma visualização de página são contabilizadas na Taxa de Rejeição.

Para as análises pretendidas, essas métricas serão agrupadas e recortadas temporalmente para permitir a extração de insights com a finalidade de levantar hipóteses, modelar e acionar experimentos com base em dados.

Vale notar que as métricas isoladamente agregam pouco ou nenhum valor para o processo decisório. Para que uma métrica seja acionável é fundamental que ela esteja conectada a um contexto. Um contexto traz vida à métrica e permite comparar diferentes recortes para compreender como o comportamento dos números está atrelado a um determinado contexto. No caso do Portal de Transparência, do Sistema de Ouvidoria e do futuro Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, o contexto pode ser traduzido em Canais, Segmentos, Temporalidade, Benchmark e Ponderações sobre as médias. A seguir, esses aspectos são apresentados em mais detalhes.

### 3.1.3 Canais

De modo bastante didático, todo usuário que acessa um Portal na Web está fazendo uma requisição para obter informações. Na prática, trata-se de uma requisição por parte do usuário para um servidor que, em resposta, retorna um conjunto de informações. Com isso, é de se supor que toda e qualquer requisição possui um canal através do qual ela chega até o Portal em análise.

Uma boa metáfora pode tornar a definição ainda mais elucidativa. Imagine que você deseja comprar um livro. Um dos canais para chegar até o livro é passar pela Livraria mais próxima, escolher o livro, pagar e levar o conteúdo para casa. Nesse exemplo, a livraria é o canal através do qual o usuário chega até o livro.

Assim, no contexto deste trabalho, a identificação e qualificação do canal indica para o analista onde é originado o fluxo de acesso ao Portal. Essa qualificação é realizada por meio de dois conceitos: Origem e Mídia. Foge ao escopo deste trabalho detalhar os conceitos Origem e Mídia. Nesse ponto, vale apenas o indicativo de que um canal é qualificado por conta de sua origem e da mídia. Torna-se mais didático portanto, listar abaixo os tipos de canais que serão considerados na análise:

- a) *Direto*: são os usuários que chegam até o Portal digitando o endereço diretamente na barra do navegador. Esse canal indica que o usuário lembra do Portal em questão e é um forte indicativo para levantar hipóteses de engajamento, a depender do contexto. No caso do SPRC pode ser que o tráfego direto não seja tão relevante, uma vez que espera-se boa parte do fluxo de acesso a partir do Portal oficial do Estado, isto é: <http://www.ceara.gov.br/>. Apesar da expectativa mencionada, é super relevante monitorar a quantidade de tráfego originada por canal direto;
- b) *Pesquisa orgânica*: esse é o tipo de tráfego originado a partir de uma pesquisa em um sistema de buscas da Web (exemplo: Google), cujo resultado não é patrocinado. Trata-se de um importante canal, uma vez que demonstra a relevância do Portal frente a determinados termos de pesquisa. Vale a pena ressaltar que é possível analisar e otimizar esse canal a partir de metadados no Portal, análises no Google Trends e AdWords. No entanto, essa recomendação foge ao escopo desse trabalho;
- c) *Referência*: o canal referência é aquele contabilizado quando o acesso se dá por meio de uma ligação proveniente de um Portal externo. Esse canal é muito relevante no caso do SPRC pois pode dar indicativos consistentes sobre o quão integrados estão os portais e plataformas do Estado e como cada um influencia no fluxo de acesso do outro.

Os canais oferecem algum contexto para levantar questionamentos e hipóteses sobre a origem do fluxo de acesso a determinado Portal. Entretanto, apenas juntar as métricas segmentadas pelos canais seria pouco acionável para os tomadores de decisão. Assim, é fundamental entender as métricas a partir de outros recortes e segmentos. Portanto, na próxima seção, são explorados alguns segmentos importantes para refinar as análises dos dados do Portal da Transparência e do Sistema de Ouvidoria.

### 3.1.4 Segmentos

Os próprios Canais, apresentados anteriormente, formam um conjunto específico de importantes segmentações para permitir uma análise mais refinada. Além dos canais, é fundamental diferenciar as métricas por outros segmentos. Abaixo, uma listagem dos segmentos sugeridos para esse trabalho:

- a) *Tráfego proveniente de tablets*: um dos objetivos principais do SPRC é alcançar parcela da população considerada não usuária dos serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso

à Informação. Para alcançar esse objetivo é preciso considerar seriamente os requisitos de responsividade, isto é: experiência de uso adequada para dispositivos como celulares e tablets. Assim, é fundamental segmentar as métricas escolhidas para a análise pelo tipo de dispositivo utilizado. Essa segmentação permitirá identificar como as métricas se comportam para fluxos de acesso originados em tablets;

- b) *Tráfego proveniente de celulares*: um dos objetivos principais do SPRC é alcançar parcela da população considerada não usuária dos serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Para alcançar esse objetivo é preciso considerar seriamente os requisitos de responsividade. Assim, é fundamental segmentar as métricas escolhidas para a análise pelo tipo de dispositivo utilizado. Essa segmentação permitirá identificar como as métricas se comportam para fluxos de acesso originados em dispositivos móveis;
- c) *Usuários multisessão*: são aqueles usuários que são recorrentes no portal. O critério para sua segmentação é que o número de sessões seja maior do que 1. É importante analisar o comportamento de usuários recorrentes pois eles dão indicativos fortes sobre quais partes do Portal fidelizam o usuário. Fala-se muito em alcançar os não usuários do serviço. Cativar os usuários recorrentes e fazer deles multiplicadores é uma das estratégias para atrair os não usuários.

Os segmentos apresentados poderão evoluir ao longo do tempo e da realização das atividades do projeto. É natural que a partir de análises iniciais surjam novas questões e, com isso, novas segmentações sejam criadas.

### 3.1.5 Temporalidade

As medições realizadas pela ferramenta de analytics do Portal da Transparência permitem análises a partir de 22/11/2008. Já as do Portal de Ouvidoria permitem análises a partir de 2012. Portanto, é possível realizar recortes temporais para entender como foi o comportamento dos usuários e das ferramentas em cada ano. A partir dessa perspectiva, espera-se apresentar um conjunto de medições para cada ano específico, sendo 2008 um ano "parcialmente" medido para o Portal da Transparência e 2012 para o Sistema de Ouvidoria.

Ainda, para cada ano, será demonstrada uma análise comparativa com o ano anterior, quando pertinente. Essa abordagem permitirá identificar as evoluções nas métricas selecionadas. Em cada ano, uma análise será oferecida para qualificar o desempenho

do portal, os canais, segmentos, e outros contextos relevantes para identificar tendências, levantar questões pertinentes e aventar hipóteses. É de especial importância nesta análise conseguir identificar os dispositivos de acesso, a evolução das métricas, os conteúdos mais acessados e os originadores do tráfego.

### 3.1.6 Benchmark

O *benchmark* é uma possibilidade bastante interessante disponibilizada por inúmeras ferramentas de analytics que permitem comparar as métricas de um determinado Portal com os demais em seu segmento de atuação. Para o caso do SPRC as seguintes categorias serão consideradas para realizar uma comparação de benchmark:

- a) *Government*: essa categoria é bastante ampla e engloba portais que passam pelas esferas do Executivo, Legislativo e Judiciário;
- b) *Executive branch*: essa categoria engloba os portais vinculados ao poder Executivo;
- c) *Legislative branch*: engloba os portais vinculados ao poder Legislativo;
- d) *Agências governamentais*: engloba portais de agências vinculadas ao Estado.

Essa análise com portais em um segmento próximo ao do Portal da Transparência e do Sistema de Ouvidoria pode ajudar a definir os referenciais para as medições. Ainda que as categorias acima mencionadas sejam bastante gerais, é possível estabelecer algum tipo de parâmetro para gerenciar a evolução das métricas.

Para o caso do Portal de Transparência foi realizado um estudo de benchmark mais específico, comparando o desempenho das métricas do portal com as medições de outros dezessete Estados e seus respectivos portais de transparência. Essa medição foi realizada com base na ferramenta SimilarWeb. É importante notar que essa ferramenta faz inferências e os dados apresentados, apesar de serem bons parâmetros, podem variar com relação às medições reais.

Com isso, será possível comparar as métricas de cada um dos portais para, em futuro próximo, ponderar e equalizar os números absolutos e permitir comparações com outros territórios de interesse.

### 3.1.7 Ponderações sobre as médias

As médias são medidas importantes em qualquer análise de dados. Elas representam, para determinado fenômeno, onde está posicionado o valor médio entre o mínimo e o máximo registrados. Antes, porém, de utilizar as médias é preciso alguns cuidados. É bem verdade que em alguns casos o valor médio não tenha sido observado e medido no fenômeno real, tratando-se de um número gerado.

Basta refletir sobre um aspecto corriqueiro do dia-a-dia para apreender a fragilidade mencionada: a altura das pessoas. Suponhamos uma tribo com duas pessoas. Uma delas com 1,5 metros de altura e a outra com 2,2 metros. A média de altura dessa população hipotética seria 1,85 metros. No entanto, nenhuma delas tem essa altura média apontada. O mesmo fenômeno ocorre com dados medidos em ferramentas analíticas: o valor médio pode enganar e não deve ser utilizado isoladamente sem antes ser tratado. De modo a minimizar os efeitos conhecidos do uso das médias no contexto do *Web Analytics* serão adotadas duas estratégias:

- a) *Apresentar as médias segmentadas*: os valores médios podem ganhar em significado na medida em que são apresentados por segmentos. Você saber que seu Portal tem um tempo médio de sessão de 3 minutos diz muito pouco, ao passo que você identificar que a duração média de sessão para o tráfego originado em um celular dura em média 4 minutos é muito mais significativo;
- b) *Utilizar distribuições*: as distribuições serão empregadas como uma técnica (quando pertinente) para detalhar as médias apresentadas em faixas. Trata-se também de uma segmentação, porém, mais específica.

## 4. Portal da Transparência

---

Abaixo, são apresentados os dados e análises preliminares sobre o desempenho do Portal de Transparência em relação às métricas de analytics. Para cada ano são apresentados os valores medidos, os relatórios extraídos do Google Analytics e uma análise sucinta ressaltando fatos, aspectos e pontos de atenção para apoiar no levantamento de hipóteses e questões pertinentes.

### 4.1 Ano referência 2008

#### Geral

- Período da análise: 22/11/08 até 31/12/2008
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 1.344
- Usuários: 1.255
- Visualizações de página: 5.140
- Páginas por sessão: 3,82
- Duração média da sessão: 01:50 min
- Taxa de rejeição: 63,62%

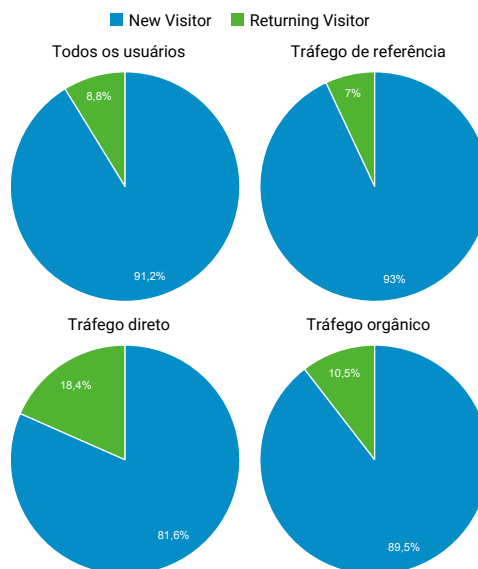
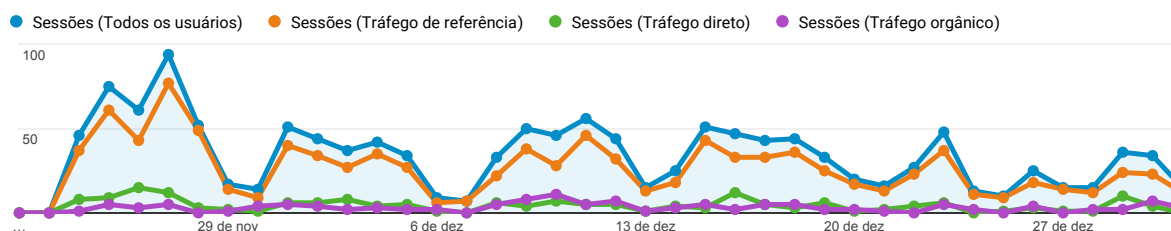
#### Métricas por Canal

##### Visão geral do público-alvo

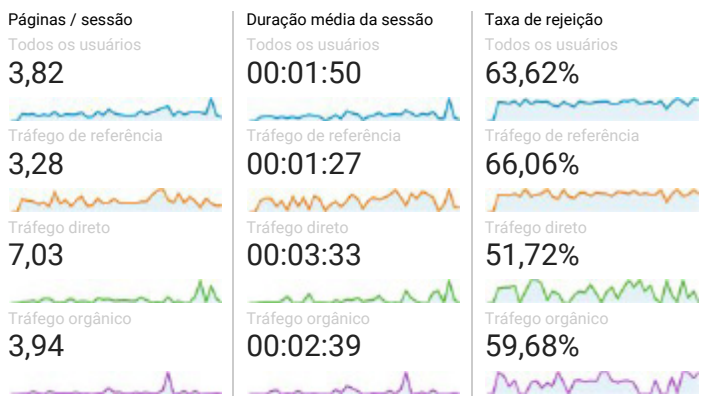
22 de nov de 2008 - 31 de dez de 2008



Visão geral







Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

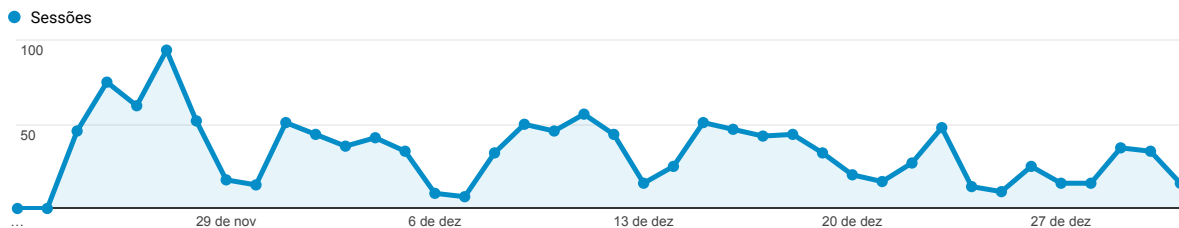
#### Canais

22 de nov de 2008 - 31 de dez de 2008

Todos os usuários  
100,00% Sessões

#### Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	1.344 Porcentagem do total: 100,00% (1.344)	1.344 Porcentagem do total: 100,00% (1.344)	
1. portal.detran.ce.gov.br	216	16,07%	
2. (direct)	174	12,95%	
3. uece.br	172	12,80%	
4. sefaz.ce.gov.br	125	9,30%	
5. google	102	7,59%	
6. secon.ce.gov.br	88	6,55%	
7. pm.ce.gov.br	81	6,03%	
8. cagece.com.br	68	5,06%	
9. intsv023.ceara.gov.br	62	4,61%	
10. jucec.ce.gov.br	37	2,75%	

### Métricas por Segmento

#### Visão geral do público-alvo

22 de nov de 2008 - 31 de dez de 2008



Todos os usuários  
100,00% Sessões



Tráfego proveniente de c...  
0,00% Sessões

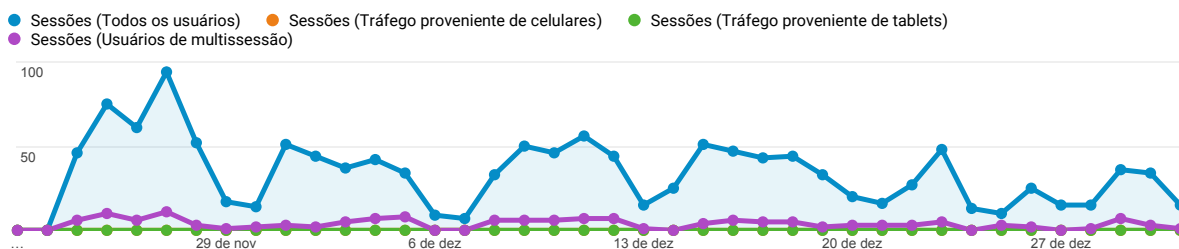


Tráfego proveniente de ta...  
0,00% Sessões

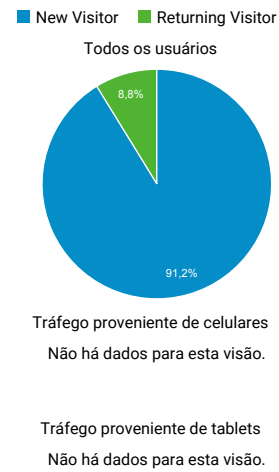


Usuários de multissessão  
11,16% Sessões

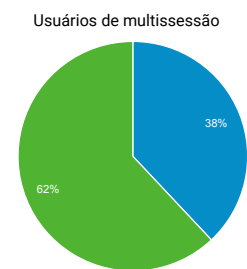
Visão geral



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets	Usuários de multissessão
Sessões	1.344	0	0	150
Usuários	1.257	0	0	63
Visualizações de página	5.140	0	0	1.487



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets	Usuários de multissessão
Páginas / sessão	3,82	0,00	0,00	9,91
Duração média da sessão	00:01:50	00:00:00	00:00:00	00:05:49
Taxa de rejeição	63,62%	0,00%	0,00%	34,00%



Porcentagem de novas

## Análise

Antes de mais nada é primordial ter em mente que o período de análise de 2008 é bastante reduzido: pouco mais de um mês. Um aspecto interessante para o período de 2008 é a relevância do portal do Detran ([portal.detran.ce.gov.br](http://portal.detran.ce.gov.br)) como principal referenciador para o Portal da Transparência. Das 1.344 sessões contabilizadas, 216 foram originadas por referência do site do Detran. Na sequência aparecem: o portal da Universidade Estadual do Ceará ([uece.br](http://uece.br)) com 172 sessões, a SEFAZ ([sefaz.ce.gov.br](http://sefaz.ce.gov.br)) com 125 sessões e a SECON ([secon.ce.gov.br](http://secon.ce.gov.br)) com 88.

O tráfego originado por referência foi o mais destacado, contribuindo de forma decisiva para a curva de Sessões. Por outro lado, o tráfego direto - aquele no qual o usuário digita o endereço e acessa o Portal - foi extremamente baixo. Ainda que baixo, o tráfego direto foi maior do que o tráfego orgânico. Isso pode indicar pouco planejamento no processo de posicionar adequadamente o Portal da Transparência nos sistemas de busca, em especial no Google. Uma vez que o Google Analytics foi implementado em 2008 a taxa de novos visitantes é bastante considerável. Porém deve-se considerar esse indicador com cuidado, pois depende de inúmeros aspectos técnicos relacionados ao acesso.

Outro aspecto interessante é a ausência de tentativas de acesso por meio de celulares e tablets. Isso indica que em 2008 os dispositivos *smartphones* - que permitem um acesso mais amigável - ainda não eram tão populares quanto atualmente. Chama a atenção a alta taxa de rejeição: 63,62%. Pode-se notar que, em comparação com a taxa de rejeição para usuário multisessão, ela é quase o dobro. Isso indica uma baixa capacidade de atrair e reter novos usuários. O conteúdo mais visitado em 2008 foi aquele relacionado a Contratos e Convênios. Juntos, esses dois conteúdos representam 42,78% dos acessos dos usuários.

## 4.2 Ano referência 2009

### Geral

- Período da análise: 01/01/09 até 31/12/2009
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 43.381
- Usuários: 35.570
- Visualizações de página: 159.502
- Páginas por sessão: 3,68
- Duração média da sessão: 02:01 min
- Taxa de rejeição: 64,13%

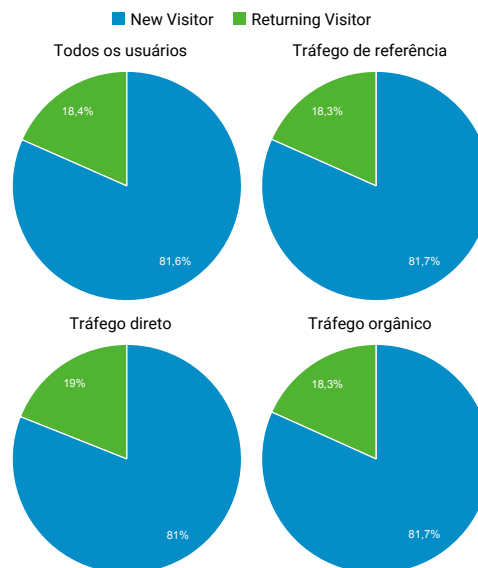
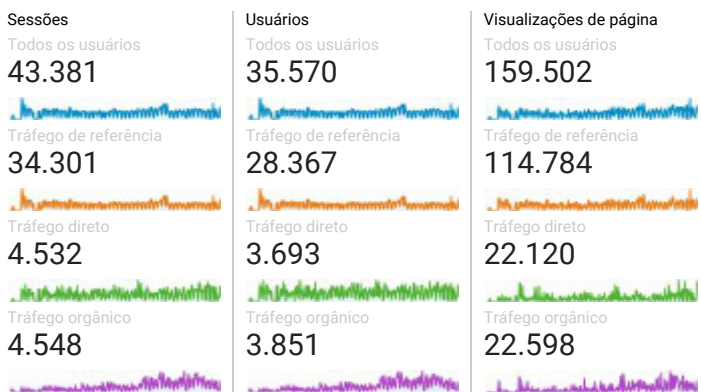
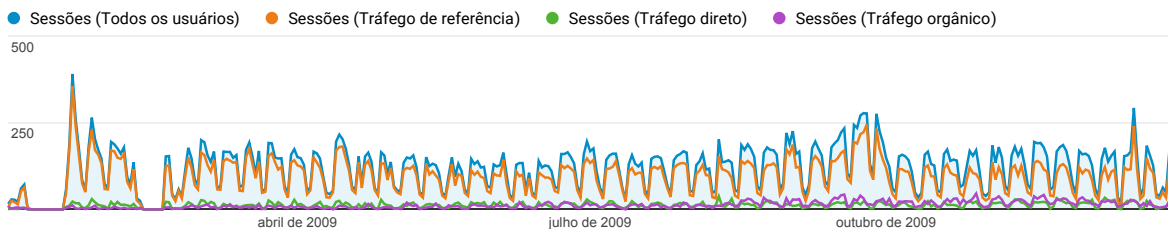
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2009 - 31 de dez de 2009



Visão geral





Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

1 de jan de 2009 - 31 de dez de 2009

### Canais

Todos os usuários  
 100,00% Sessões

### Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	43.380 Porcentagem do total: 100,00% (43.380)	43.380 Porcentagem do total: 100,00% (43.380)	
1.  ceara.gov.br	22.857	52,69%	
2.  (direct)	4.532	10,45%	
3.  google	4.161	9,59%	
4.  uece.br	3.101	7,15%	
5.  portal.detran.ce.gov.br	1.356	3,13%	
6.  portalcompras.ce.gov.br	1.344	3,10%	
7.  pm.ce.gov.br	1.121	2,58%	
8.  casacivil.ce.gov.br	1.031	2,38%	
9.  secon.ce.gov.br	534	1,23%	
10.  pge.ce.gov.br	482	1,11%	

Linhas 1 - 10 de 140

## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

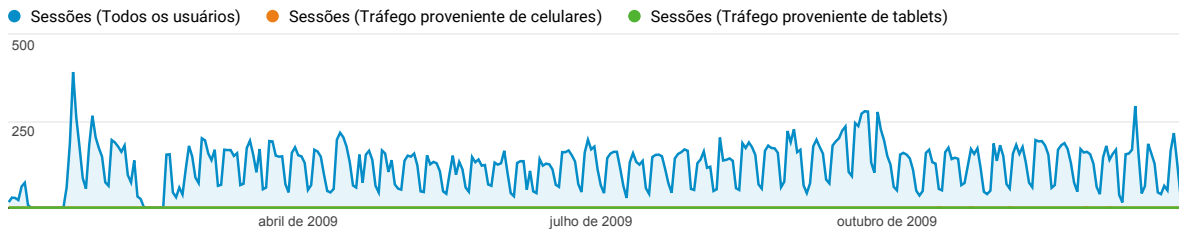
1 de jan de 2009 - 31 de dez de 2009

○ Todos os usuários  
100,00% Sessões

○ Tráfego proveniente de celulares  
0,01% Sessões

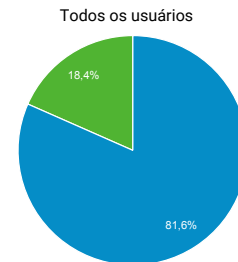
○ Tráfego proveniente de tablets  
0,00% Sessões

**Visão geral**

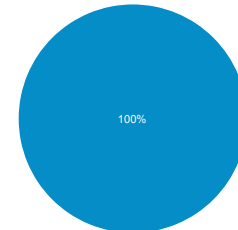


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	43.381	5	0
Usuários	35.570	5	0
Visualizações de página	159.502	8	0

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	3,68	1,60	0,00
Duração média da sessão	00:02:01	00:00:18	00:00:00
Taxa de rejeição	64,13%	60,00%	0,00%

Tráfego proveniente de tablets

Não há dados para esta visão.

Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**81,61%**

## Análise

É frágil a comparação entre os anos de 2009 e 2008 devido ao pequeno espaço de tempo medido em 2008. O ano de 2009 apresenta uma origem de acessos bastante importante vindos do Portal do Estado do Ceará ([ceara.gov.br](http://ceara.gov.br)). De um total de 43.380 sessões, 22.857 (52,69% do total) foram originadas no Portal do Estado do Ceará. Um aspecto importante a considerar foi o crescimento do acesso direto, que aconteceu 4.532 vezes (10,45% do total). Os acessos da Universidade Estadual do Ceará foram posicionados em terceiro lugar, logo atrás dos acessos por busca do Google.

O tráfego por meio de referência é ainda o mais determinante para a curva de sessões: 34.301 sessões chegaram ao Portal da Transparência por meio de referências em outros portais. Logo na sequência aparece o tráfego orgânico, bastante abaixo em termos absolutos, com apenas 4.532 sessões. No entanto, nota-se uma aproximação considerável entre o tráfego orgânico e o tráfego direto, sendo que o tráfego orgânico, apesar de ter gerado menos sessões, gerou um maior número de visualizações de páginas em relação ao tráfego direto. Isso pode indicar maior engajamento do tipo de usuário que chega por tráfego direto.

Ainda que discretamente, é em 2009 que acontecem as primeiras tentativas de acesso via dispositivo móvel: foram 5 visitas com 8 visualizações de páginas. A taxa de rejeição segmentada para esse tipo de acesso não deve ser considerada pois há muito poucas visitas.

Finalmente, a taxa de rejeição como um todo foi de 64,13%. Ressalta-se que ela foi mais baixa (53,72%) para os acessos originados por tráfego orgânico. Aspecto interessante é notar que a taxa de rejeição para os acessos por meio de referência (o principal canal) foi a mais alta dentre os segmentos, resultando em 66,79%. Isso pode indicar que, apesar de boa parte do fluxo de acessos vir por meio de referência, eles geraram baixo engajamento. O indicador páginas por sessão também corrobora essa tese: ele é o menor índice para os tráfego que veio por meio de referência, totalizando 3,35 páginas / sessão em média.

Com relação aos conteúdos mais acessados, Contratos e Convênios seguem liderando, contabilizando cerca de 38,44% das visualizações de páginas.

### 4.3 Ano referência 2010

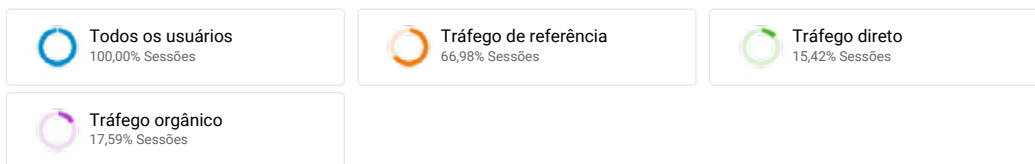
#### Geral

- Período da análise: 01/01/2010 até 31/12/2010
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 47.029
- Usuários: 33.949
- Visualizações de página: 199.294
- Páginas por sessão: 4,24
- Duração média da sessão: 03:15 min
- Taxa de rejeição: 45,30%

#### Métricas por Canal

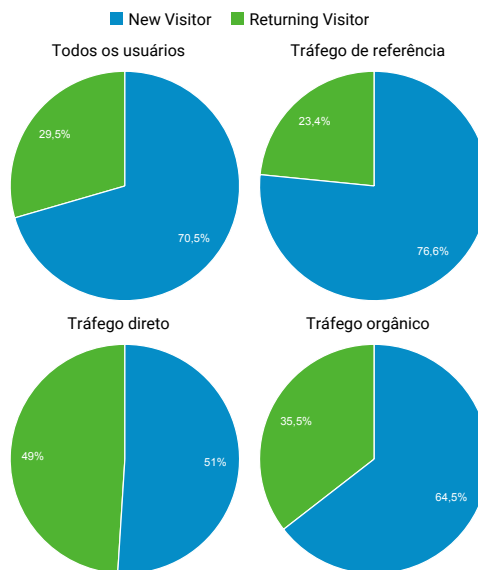
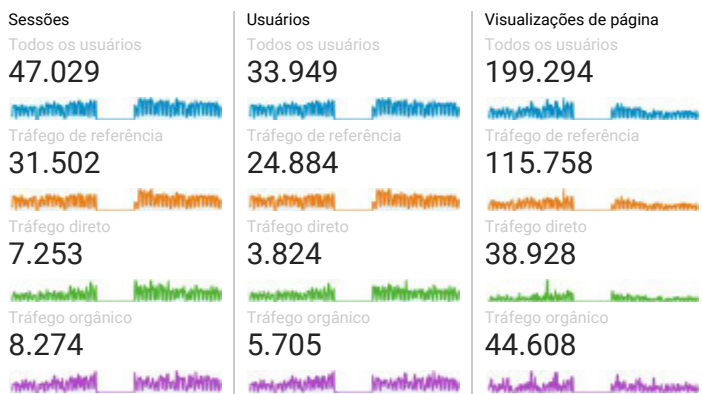
##### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2010 - 31 de dez de 2010



Visão geral

● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego de referência) ● Sessões (Tráfego direto) ● Sessões (Tráfego orgânico)







Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

1 de jan de 2010 - 31 de dez de 2010

#### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

#### Explorador

Dados resumidos

Sessões  
400



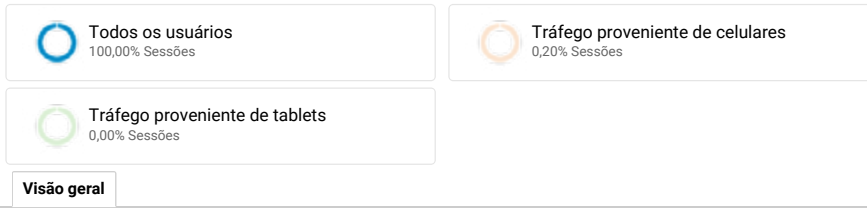
Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	47.028 Porcentagem do total: 100,00% (47.028)	47.028 Porcentagem do total: 100,00% (47.028)	
1. ceara.gov.br	20.095	42,73%	
2. google	7.748	16,48%	
3. (direct)	7.253	15,42%	
4. portal.detran.ce.gov.br	5.207	11,07%	
5. cge.ce.gov.br	1.644	3,50%	
6. casacivil.ce.gov.br	1.032	2,19%	
7. portalcompras.ce.gov.br	764	1,62%	
8. uece.br	440	0,94%	
9. web3.seplag.ce.gov.br	316	0,67%	
10. pm.ce.gov.br	298	0,63%	

Linhas 1 - 10 de 155

## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

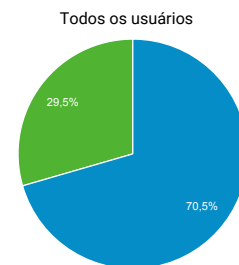
1 de jan de 2010 - 31 de dez de 2010



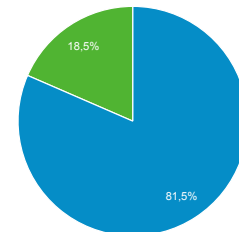
● Sessões (Todos os usuários) 
 ● Sessões (Tráfego proveniente de celulares) 
 ● Sessões (Tráfego proveniente de tablets)



■ New Visitor    ■ Returning Visitor

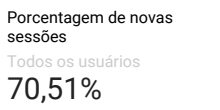
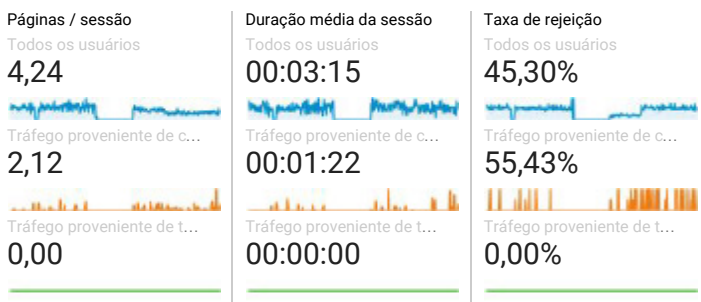


Tráfego proveniente de celulares



Tráfego proveniente de tablets

Não há dados para esta visão.



## Análise

Em 2010, o maior volume de acessos continua a ser originado no Portal principal do Estado ([ceara.gov.br](http://ceara.gov.br)), com 42,73% das sessões. Os acessos originados no Google ultrapassam os acessos diretos, tornando-se o segundo principal canal para acesso ao portal, com 16,48% das sessões. O acesso direto, por sua vez, regride uma posição e passa a ser o terceiro colocado como origem de acesso. Aspecto interessante é o fato de o Portal da CGE aparecer em quinto lugar como origem dos acessos. Vale lembrar que em 2009 o Portal da CGE nem mesmo figurava entre as 10 principais fontes de acesso.

Com relação aos acessos, a ampla maioria segue sendo por referência: 31.502 sessões são iniciados por referência. O tráfego orgânico aparece em segundo lugar, com um crescimento considerável em relação ao tráfego direto: são 8.274 sessões por tráfego orgânico, contra 7.253 sessões por tráfego direto.

Os acessos por celulares ganham reforço em 2010: são 92 sessões iniciadas por dispositivos móveis, com 195 visualizações de páginas. O bom indicativo é a queda sensível na taxa de rejeição, esse índice passa de 64,13% em 2009 para 45,30%. O tráfego orgânico registrou uma taxa de 38,37%, substancialmente menor que os 53,72% observados em 2009.

No que refere-se aos conteúdos mais acessados, permanecem no topo as informações sobre Contratos e Convênios, concentrando 34,42% das visualizações de página. Fato a ser considerado e de extrema relevância para essa análise é constatar que o Google Analytics não apresenta quaisquer medições para o período entre 29/05/2010 e 01/08/2010. Ainda assim, o número de sessões foi maior do que em 2009. Em outras palavras, apesar de 2010 ter dois meses a menos de medição, os quantitativos medidos apresentaram um crescimento substancial em relação à 2009. Para referência, as sessões subiram 8,41%, enquanto as visualizações de página aumentaram 24,95%. Importante para a análise é notar que o número de páginas visitadas por cada sessão subiu 15,26%, indicando claramente um aumento no engajamento dos usuários. Tal métrica, associada com uma queda na taxa de rejeição de 29,36%, indica sem dúvidas uma qualidade maior na utilização e nos conteúdos.

## 4.4 Ano referência 2011

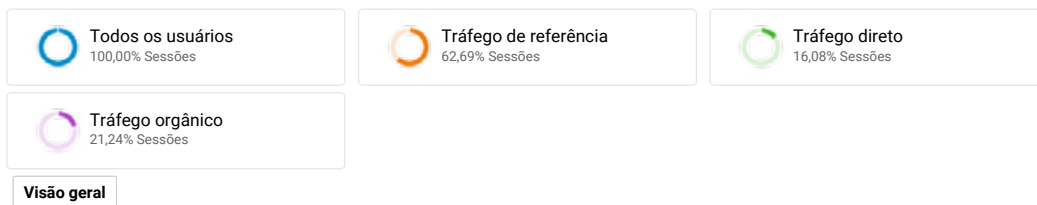
### Geral

- Período da análise: 01/01/2011 até 31/12/2011
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 73.366
- Usuários: 48.773
- Visualizações de página: 262.075
- Páginas por sessão: 3,57
- Duração média da sessão: 03:38 min
- Taxa de rejeição: 51,74%

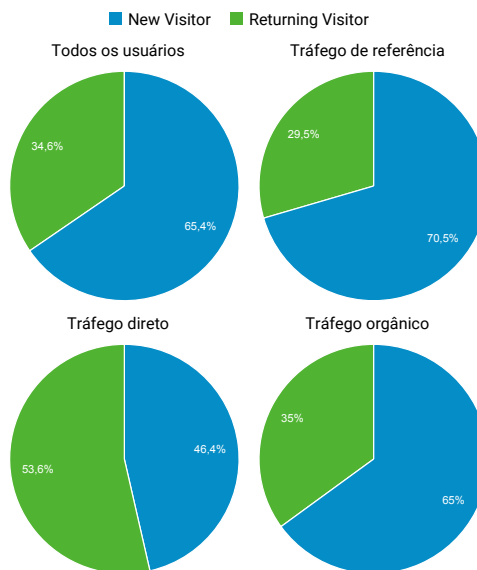
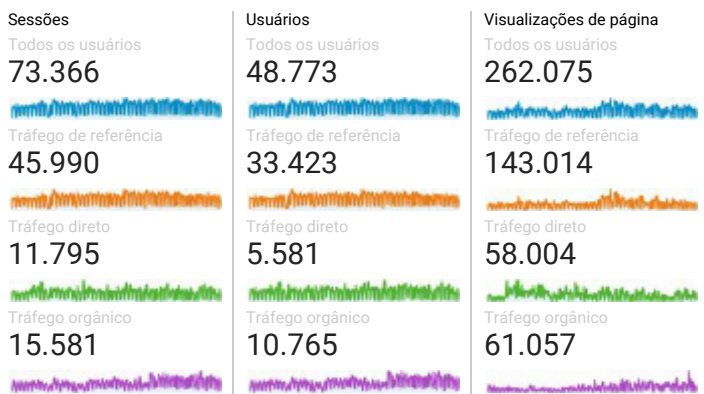
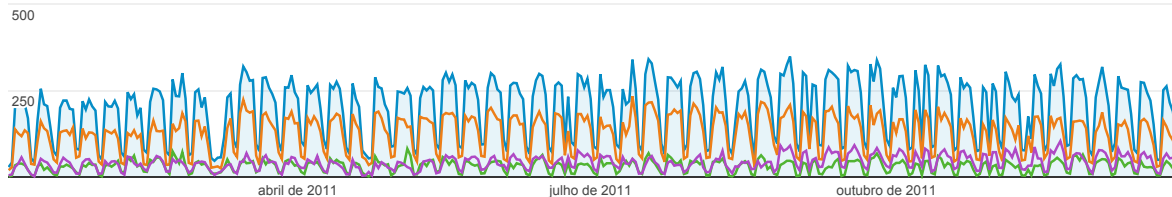
### Métricas por Canal

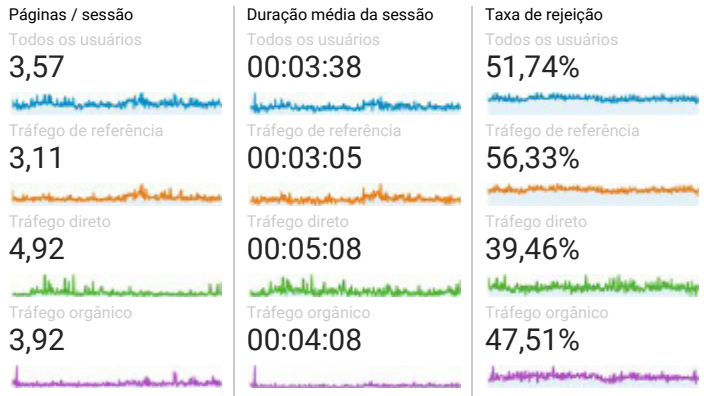
#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2011 - 31 de dez de 2011



● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego de referência) ● Sessões (Tráfego direto) ● Sessões (Tráfego orgânico)





Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

1 de jan de 2011 - 31 de dez de 2011

### Canais

**Todos os usuários**  
 100,00% Sessões

### Explorador

Dados resumidos

● Sessões  
500



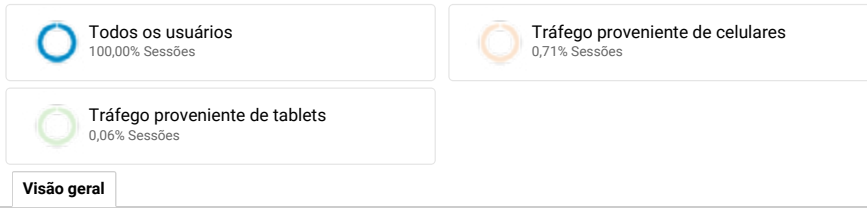
Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	73.366 Porcentagem do total: 100,00% (73.366)	73.366 Porcentagem do total: 100,00% (73.366)	
1.  ceara.gov.br	32.117	43,78%	
2.  google	15.179	20,69%	
3.  (direct)	11.795	16,08%	
4.  cge.ce.gov.br	2.631	3,59%	
5.  portalcompras.ce.gov.br	2.294	3,13%	
6.  portal.detran.ce.gov.br	1.303	1,78%	
7.  casacivil.ce.gov.br	818	1,11%	
8.  cidades.ce.gov.br	810	1,10%	
9.  gestaoservidor.ce.gov.br	639	0,87%	
10.  web3.seplag.ce.gov.br	566	0,77%	

Linhas 1 - 10 de 285

## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2011 - 31 de dez de 2011



● Sessões (Todos os usuários) 
 ● Sessões (Tráfego proveniente de celulares) 
 ● Sessões (Tráfego proveniente de tablets)

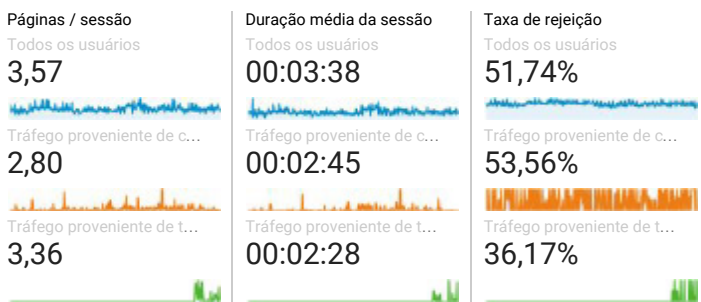
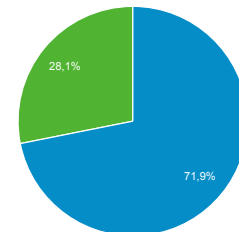
500



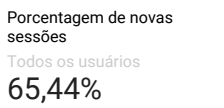
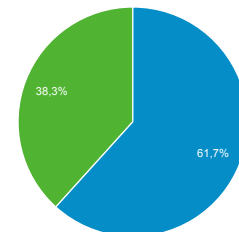
■ New Visitor 
 ■ Returning Visitor



Tráfego proveniente de celulares



Tráfego proveniente de tablets



## **Análise**

Com relação à origem dos acessos, eles continuam sendo prioritariamente por meio de referências. O portal principal do Governo do Estado segue na liderança, como principal referenciador, seguido pelo Google e, após, pelo tráfego direto. Apesar de não haver novidades nesse aspecto, o portal da CGE segue em uma crescente, ganhando uma posição como principal provedor do fluxo de acessos. O Portal de compras também surge em uma crescente, ganhando uma posição em relação à 2010.

Não há novidades também com relação aos canais: o tráfego de referência segue liderando, seguido pelo orgânico e pelo tráfego direto. Já com relação ao acesso por celulares, foram 519 sessões originadas por dispositivos móveis. Ainda que a comparação com 2010 seja injusta -- pois 2010 apresentou ausência de medida para dois meses -- é possível perceber um aumento considerável nas tentativas de acesso por celular.

Para 2011, a taxa de rejeição do Portal está 51,74%, continuando o tráfego de referência contribuindo para maior taxa de rejeição, com 56,33%. Não à toa, a duração média da sessão para os tráfegos originados por referência são os menores: 03:05 min.

Finalmente, com relação aos conteúdos acessados, os Contratos e Convênios seguem liderando, com 15,55%. Entretanto, surge uma novidade, as Despesas do Poder Executivo aparecem como terceiro conteúdo mais acessado, contabilizando 5,09% das visualizações de páginas.

## 4.5 Ano referência 2012

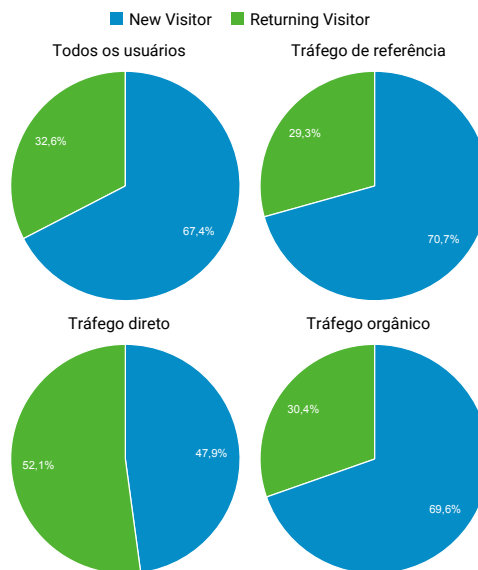
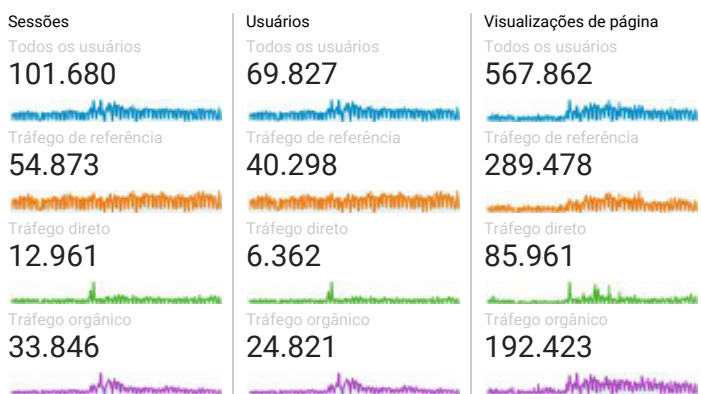
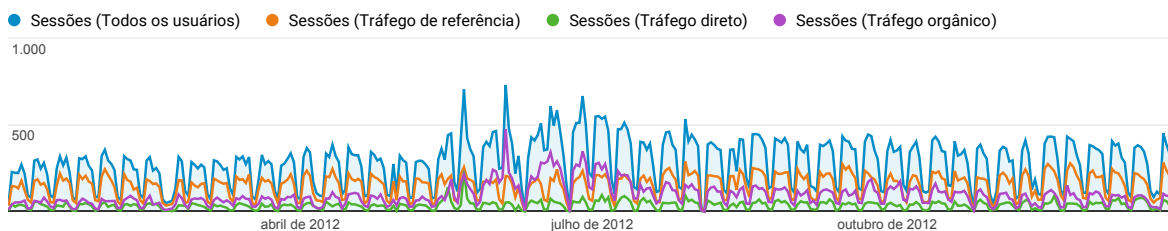
### Geral

- Período da análise: 01/01/2012 até 31/12/2012
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 101.680
- Usuários: 69.827
- Visualizações de página: 567.862
- Páginas por sessão: 5,58
- Duração média da sessão: 03:47 min
- Taxa de rejeição: 20,96%

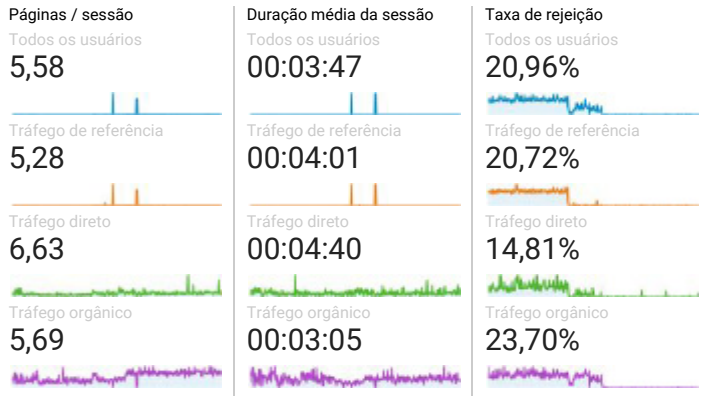
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012







Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

### Canais

Todos os usuários  
 100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos



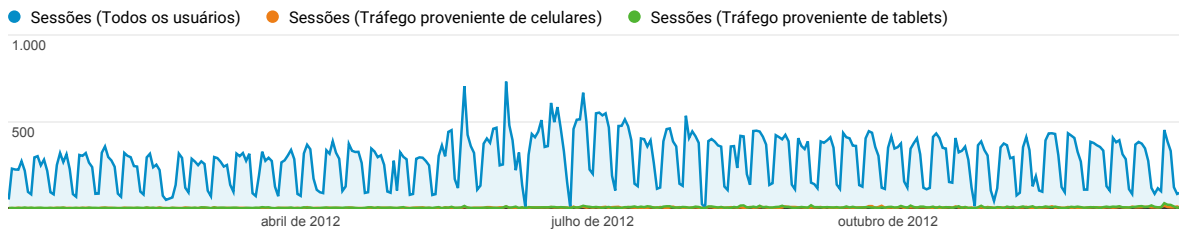
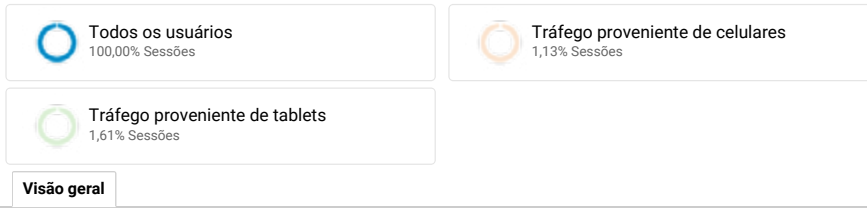
Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	101.680 Porcentagem do total: 100,00% (101.680)	101.680 Porcentagem do total: 100,00% (101.680)	
1.  ceara.gov.br	33.868	33,31%	
2.  google	32.712	32,17%	
3.  (direct)	12.961	12,75%	
4.  cge.ce.gov.br	4.038	3,97%	
5.  portalcompras.ce.gov.br	2.810	2,76%	
6.  portal.detrان.ce.gov.br	1.339	1,32%	
7.  casacivil.ce.gov.br	1.337	1,31%	
8.  cidades.ce.gov.br	907	0,89%	
9.  ce.transparencia.gov.br	830	0,82%	
10.  intradae.dae.ce.gov.br:8081	626	0,62%	

Linhas 1 - 10 de 342

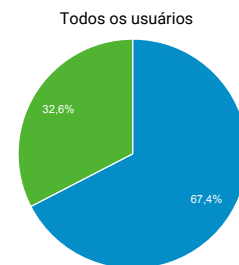
## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

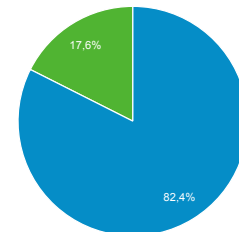
1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012



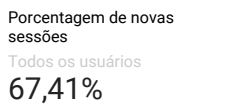
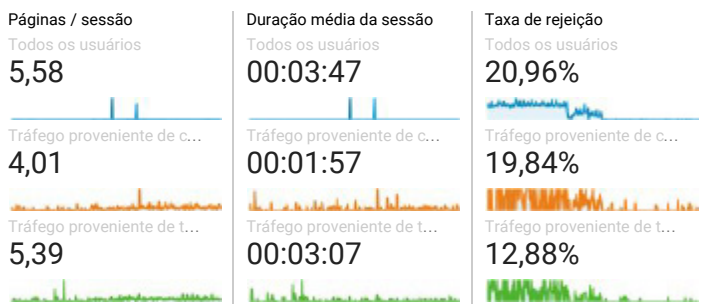
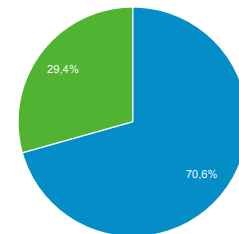
■ New Visitor ■ Returning Visitor



Tráfego proveniente de celulares



Tráfego proveniente de tablets



## Análise

No quesito origem dos acessos, não há mudanças consideráveis. O portal do Governo do Estado segue liderando os direcionamentos para o Portal de Transparência, seguido do Google e, após, do acesso direto. O portal da CGE segue bem posicionado, seguido do Portal de Compras.

Já com relação aos canais principais de acesso não há alterações: o tráfego por referência segue liderando, seguido do orgânico e também do direto. As tentativas de acesso por celulares seguem crescendo, totalizando 1.144 sessões. Os acesso por tablets surpreendem, com 1.638 sessões iniciadas. Há indicativos fortes, portanto, do crescimento e disseminação dos dispositivos móveis de modo mais acentuado a partir de 2012.

Já com relação à taxa de rejeição, há incrementos notáveis. A comparação entre 2012 e 2011 mostra uma melhora na taxa de rejeição de 59,49%, derrubando a taxa para 20,96%. Surpreendentemente, a taxa de rejeição para celulares foi ainda menor: 19,84%. Outras métricas indicam uma melhoria substancial. O número de sessões cresceu 38,59%. No entanto, considerar apenas o aumento no número de sessões limitaria uma análise mais significativa sobre engajamento. Assim, é fundamental observar também o crescimento notável de 4,22% na duração média da sessão. Porém, vale ressaltar, se considerarmos apenas os acessos provenientes de celulares, a duração média da sessão em 2012 foi 29,36% menor. Há, portanto, fortes indicativos de que houve maior procura por acessos com celulares, porém, com menor engajamento (apesar de a taxa de rejeição ter sido baixa). Outro fator que indica uma possível frustração dos usuários que tentaram acesso com dispositivos móveis é o número de páginas visitadas por sessão: 4,01 páginas, contra 5,58 páginas no geral.

Um aspecto notável é a mudança de patamar no número de visitas a partir de 18/05/2012. Desde essa data o Portal apresenta um crescimento considerável e sustentável do número de visitas o que pode indicar alguma externalidade importante que influenciou no acesso. Seria primordial identificar essa externalidade para, eventualmente, identificar algum padrão que possa ser reutilizado no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

Já com relação ao conteúdo visitado, a visualização de Contratos alcança 8,03%, permanecendo na liderança. A novidade é a presença em segundo lugar da comparação entre Receitas e Despesas. O mais interessante é que esse é justamente o conteúdo publicado a partir de maio, que impactou positivamente no volume de acessos.

## 4.6 Ano referência 2013

### Geral

- Período da análise: 01/01/2013 até 31/12/2013
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 145.193
- Usuários: 98.423
- Visualizações de página: 871.124
- Páginas por sessão: 6
- Duração média da sessão: 03:03 min
- Taxa de rejeição: 3,67%

### Métricas por Canal

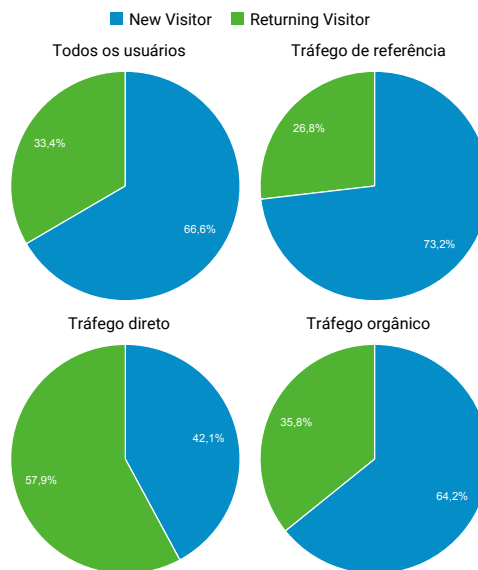
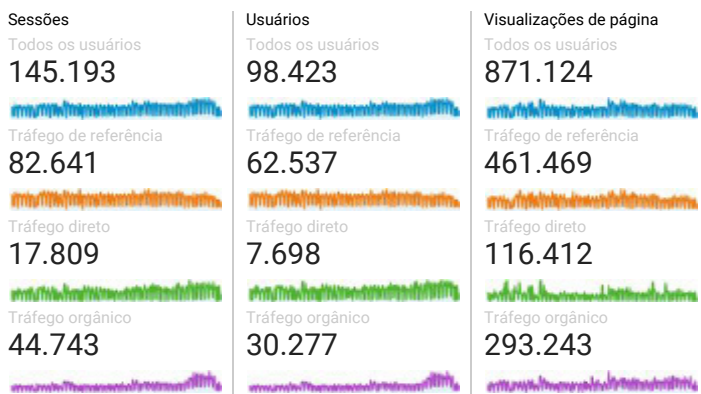
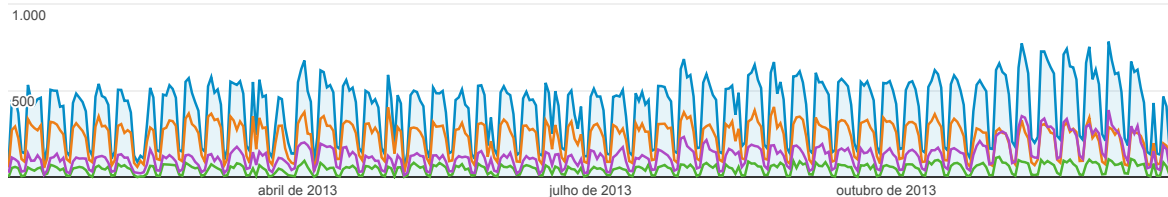
#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013



Visão geral

● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego de referência) ● Sessões (Tráfego direto) ● Sessões (Tráfego orgânico)





Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

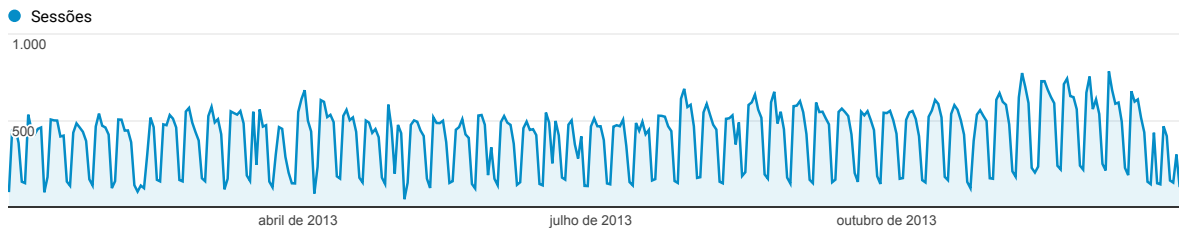
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

### Canais

**Todos os usuários**  
 100,00% Sessões

#### Explorador

Dados resumidos




Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	145.193 Porcentagem do total: 100,00% (145.193)	145.193 Porcentagem do total: 100,00% (145.193)	
1.  ceara.gov.br	44.474	30,63%	
2.  google	43.480	29,95%	
3.  (direct)	17.809	12,27%	
4.  cge.ce.gov.br	5.069	3,49%	
5.  portalcompras.ce.gov.br	3.128	2,15%	
6.  sefaz.ce.gov.br	2.374	1,64%	
7.  portal.detran.ce.gov.br	2.324	1,60%	
8.  sda.ce.gov.br	2.068	1,42%	
9.  casacivil.ce.gov.br	1.598	1,10%	
10.  ce.transparencia.gov.br	1.385	0,95%	


Linhas 1 - 10 de 357


## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

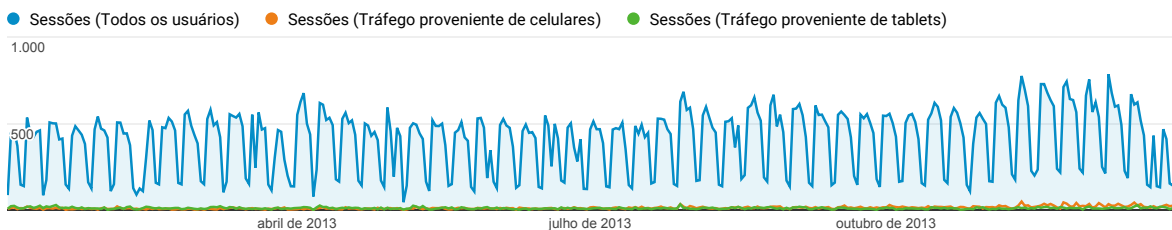
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

 Todos os usuários  
100,00% Sessões

 Tráfego proveniente de celulares  
3,44% Sessões

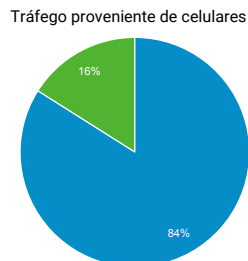
 Tráfego proveniente de tablets  
2,91% Sessões

**Visão geral**



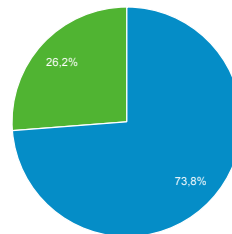
Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	145.193	4.995	4.229
Usuários	98.423	4.217	3.218
Visualizações de página	871.124	19.113	20.955

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	6,00	3,83	4,96
Duração média da sessão	00:03:03	00:01:33	00:02:12
Taxa de rejeição	3,67%	8,99%	3,74%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**66,59%**

### **Análise**

Em 2013, a origem do tráfego segue sem muitas novidades. Reiteradamente, o principal direcionador de fluxo é o portal do Governo do Estado, seguido do Google e do acesso direto. Chama a atenção o surgimento do portal da SEFAZ como sexto colocado. Em 2012, o portal da SEFAZ sequer fazia parte da listagem com os 10 principais fornecedores de acesso. Já com relação aos canais, nenhuma novidade. Fluxo por referência em primeiro lugar, seguido do google e do tráfego direto.

Os acessos por celular dispararam no ano de 2013: foram 4.995 sessões, com 19.113 visualizações de página. Isso representa um crescimento de mais de 300% em relação à 2012. É muito interessante observar que a quantidade de páginas visitadas por sessão aumentou em 7,43% com relação a 2012, ao mesmo tempo em que a duração média de sessão diminuiu 19,63%. Há fortes indicativos, portanto, que a experiência de uso melhorou de um ano para outro, pois os usuários consumiram mais informações em menor espaço de tempo.

O mais gritante para o ano de 2013 foi, sem dúvida alguma, a taxa de rejeição alcançada: 3,67%. Essa trata-se de uma taxa baixíssima, sobretudo comparada ao ano de 2012 (20,96%). Ainda que a taxa, na média, seja extremamente baixa, vale notar que a taxa de rejeição para acessos feitos por celular foi de 8,99%. Também essa taxa teve melhora, mas puxou para cima a média geral.

## 4.7 Ano referência 2014

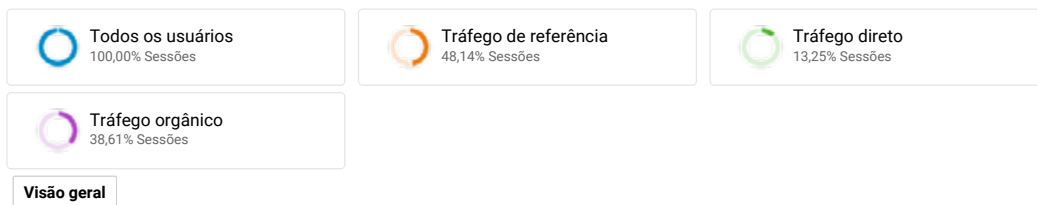
### Geral

- Período da análise: 01/01/2014 até 31/12/2014
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 175.730
- Usuários: 107.366
- Visualizações de página: 1.134.532
- Páginas por sessão: 6,46
- Duração média da sessão: 03:27 min
- Taxa de rejeição: 3,50%

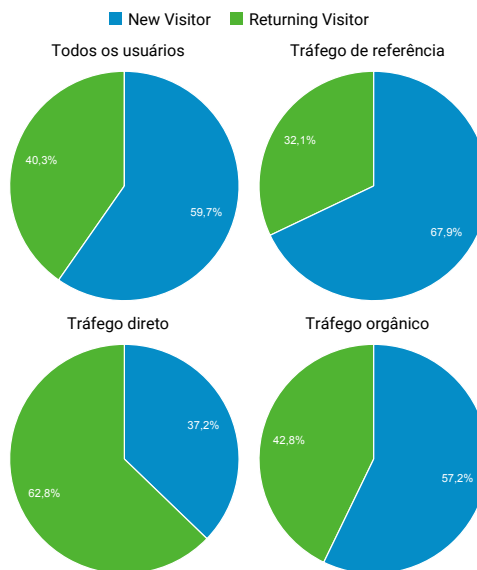
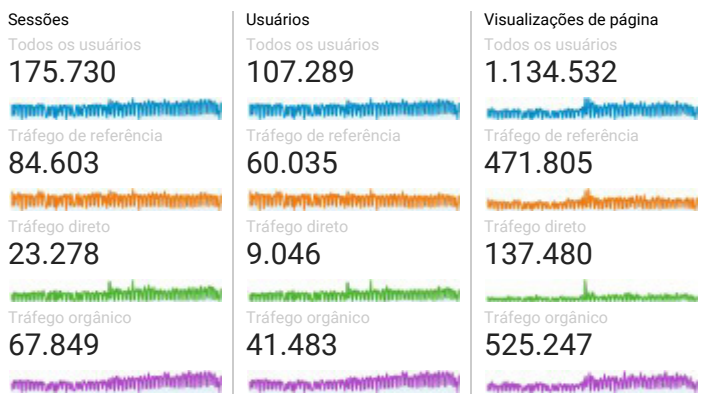
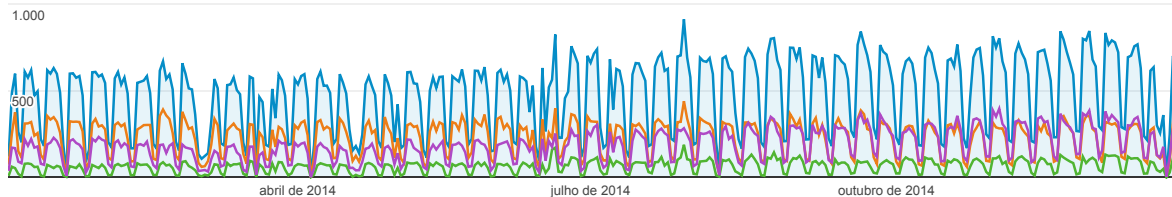
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

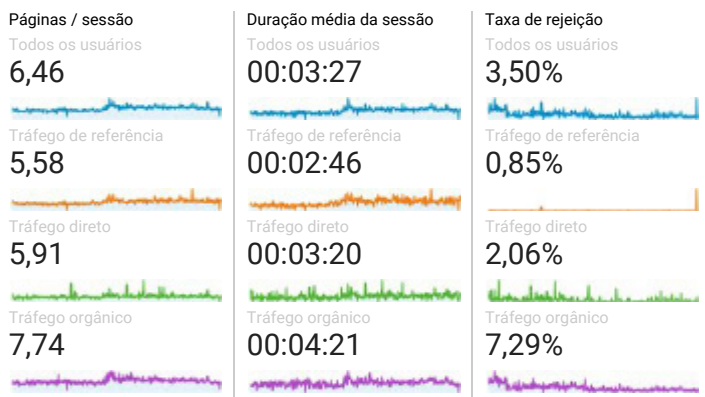
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014



● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego de referência) ● Sessões (Tráfego direto) ● Sessões (Tráfego orgânico)







Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

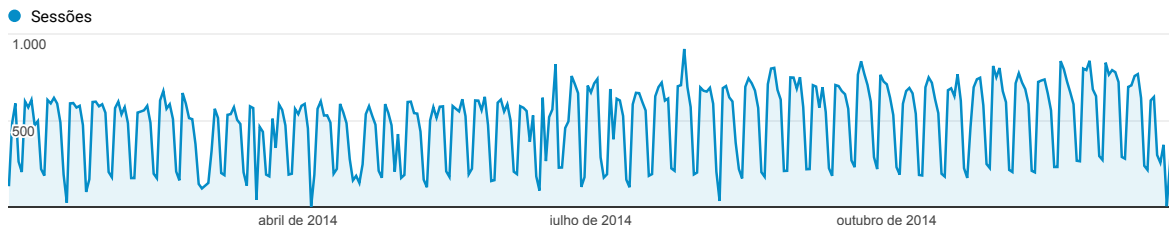
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

#### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos




Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	175.730 Porcentagem do total: 100,00% (175.730)	175.730 Porcentagem do total: 100,00% (175.730)	
1. google	65.592	37,33%	
2. ceara.gov.br	44.635	25,40%	
3. (direct)	23.278	13,25%	
4. cge.ce.gov.br	6.484	3,69%	
5. esp.ce.gov.br	3.167	1,80%	
6. portalcompras.ce.gov.br	3.019	1,72%	
7. sefaz.ce.gov.br	2.246	1,28%	
8. portal.detran.ce.gov.br	1.843	1,05%	
9. ce.transparencia.gov.br	1.501	0,85%	
10. sda.ce.gov.br	1.170	0,67%	


Linhas 1 - 10 de 339


### Métricas por Segmento

#### Visão geral do público-alvo

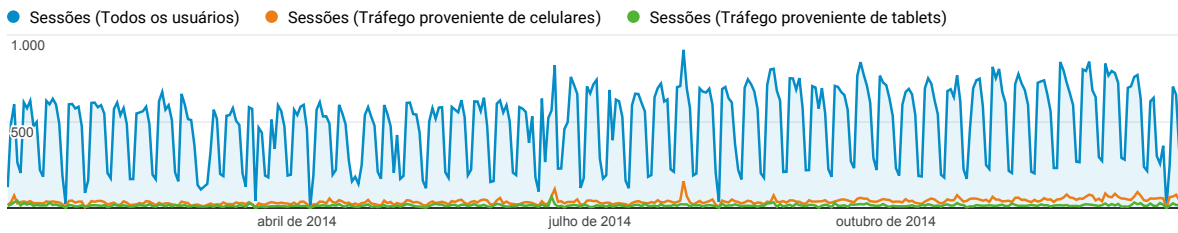
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

 Todos os usuários  
100,00% Sessões

 Tráfego proveniente de celulares  
7,85% Sessões

 Tráfego proveniente de tablets  
3,22% Sessões

**Visão geral**

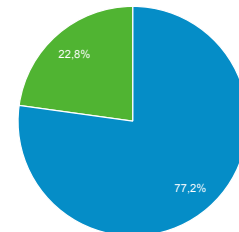


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	175.730	13.800	5.659
Usuários	107.289	10.757	3.976
Visualizações de página	1.134.532	64.807	35.532

■ New Visitor ■ Returning Visitor

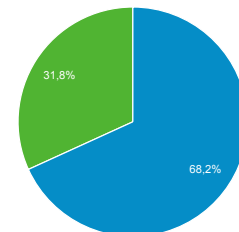


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	6,46	4,70	6,28
Duração média da sessão	00:03:27	00:02:15	00:03:08
Taxa de rejeição	3,50%	5,96%	3,83%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**59,70%**

## Análise

Em 2014, pela primeira vez na série histórica, o Google é o principal canal para gerar visualizações de página. O Portal do Estado torna-se o segundo colocado, sendo o acesso direto o terceiro. Outra novidade é o direcionamento feito através da Escola de Saúde Pública do Estado do Ceará. Ela aparece em quinto lugar como uma das principais fornecedoras de fluxo de acesso. Os acessos que chegaram por meio da ESP ocorrem principalmente entre os meses de Abril e Junho. Importante identificar se alguma externalidade ocorreu nesse período para promover o aumento dos acessos.

Já com relação aos canais, o tráfego de referência segue gerando maior número de sessões, no entanto, é ultrapassado pelo Google nas visualizações de página (conforme já indicado anteriormente). Apesar de maior fluxo de visualizações de páginas advindos do Google, a taxa de rejeição desse tipo de acesso é também a maior: 7,29%.

Na comparação com 2013, houve aumento de 21,03% no número de sessões, com um incremento na visualização de páginas de 30,24%. As páginas visitadas por sessão cresceram 7,61%, enquanto a duração média da sessão aumentou 13,36%. Pode haver indicativos nesses números de maior engajamento dos usuários. Um aspecto interessante é que o número de novas sessões foi aproximadamente 10% menor. Isso significa que boa parte das sessões - comparando-se com 2013 - foram originadas por usuários que já tinham visitado o portal.

Os acessos por celulares continuaram a crescer: um incremento de 174,58% de sessões iniciadas por celulares. Vale notar ainda que a duração média da sessão por celulares subiu 38,57% e as páginas visitadas por sessão aumentaram cerca de 21,44%.

Já com relação à taxa de rejeição, também ocorreu melhoria de 2,91% em relação a 2013. Quando o recorte é por celulares, a taxa de melhora é ainda mais acentuada: 28,48% de diminuição na rejeição.

Com relação aos conteúdos mais acessados, surge uma novidade: é a primeira vez que as informações dos servidores surge como principal conteúdo acessado, concentrando 15,54% das visualizações de página. Os conteúdos sobre contratos ficam na segunda colocação, e o comparativo entre despesas e receitas ficam em terceiro lugar. Importante observar que os acessos às informações sobre servidores têm um aumento significativo a partir de Junho de 2014.

## 4.8 Ano referência 2015

### Geral

Período da análise: 01/01/2015 até 31/12/2015

Canal mais relevante: Orgânico

Sessões: 236.653

Usuários: 125.804

Visualizações de página: 1.404.457

Páginas por sessão: 5,93

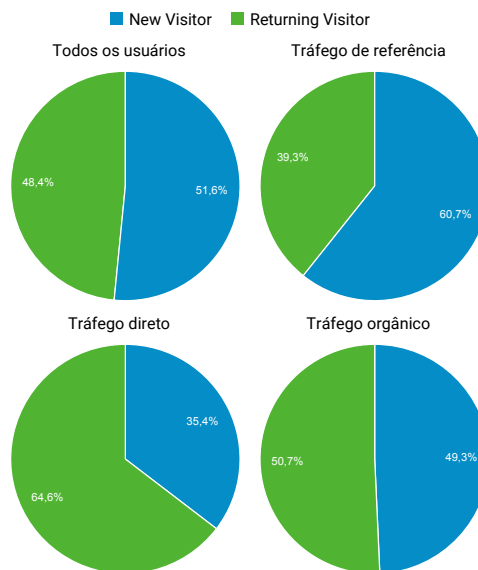
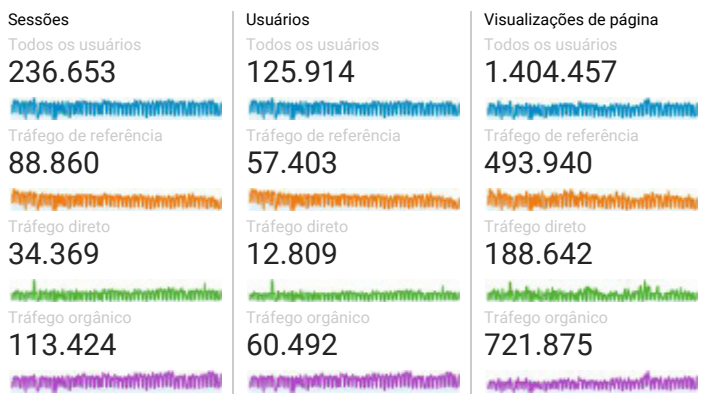
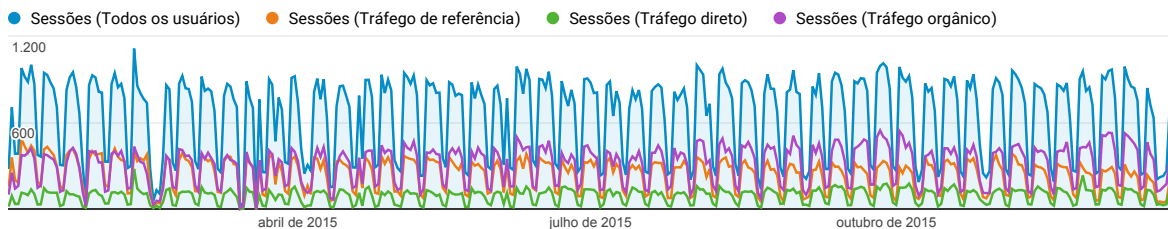
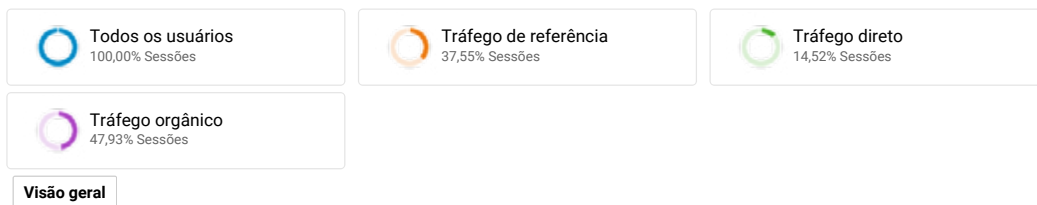
Duração média da sessão: 03:28 min

Taxa de rejeição: 2,09%

### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015





Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

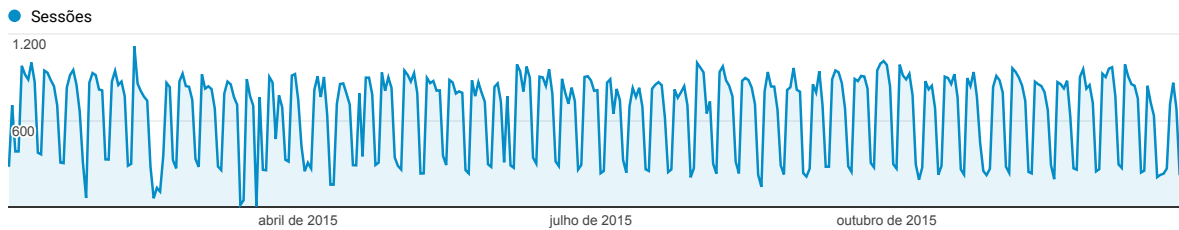
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

#### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	236.653 Porcentagem do total: 100,00% (236.653)	236.653 Porcentagem do total: 100,00% (236.653)	
1. google	110.583	46,73%	
2. ceara.gov.br	46.550	19,67%	
3. (direct)	34.369	14,52%	
4. cge.ce.gov.br	7.860	3,32%	
5. portalcompras.ce.gov.br	2.942	1,24%	
6. sefaz.ce.gov.br	2.599	1,10%	
7. portal.detran.ce.gov.br	1.531	0,65%	
8. defensoria.ce.gov.br	1.511	0,64%	
9. sda.ce.gov.br	1.382	0,58%	
10. bing	1.322	0,56%	

Linhas 1 - 10 de 368

### Métricas por Segmento

#### Visão geral do público-alvo

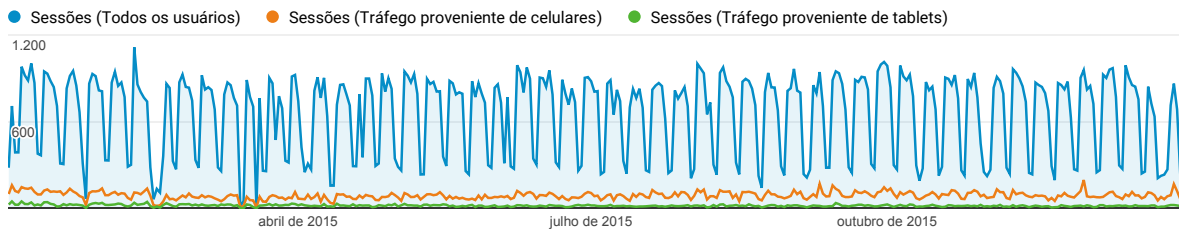
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

● Todos os usuários  
100,00% Sessões

● Tráfego proveniente de celulares  
13,59% Sessões

● Tráfego proveniente de tablets  
2,76% Sessões

Visão geral

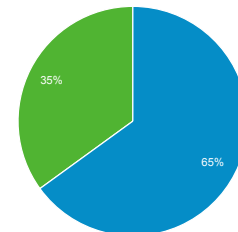


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	236.653	32.156	6.530
Usuários	125.914	21.251	4.013
Visualizações de página	1.404.457	159.004	36.749

■ New Visitor ■ Returning Visitor

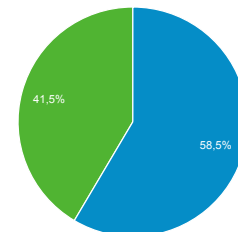


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	5,93	4,94	5,63
Duração média da sessão	00:03:28	00:02:44	00:03:06
Taxa de rejeição	2,09%	2,99%	2,10%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**51,56%**

## **Análise**

Os fluxos de acesso permanecem com o Google sendo o principal direcionador, com o Portal do Governo do Ceará sem segundo lugar. O fluxo direto segue na terceira posição. Com relação aos canais, o aspecto interessante, é que pela primeira vez o fluxo orgânico ultrapassou o canal por referência. O fluxo de acessos por meio orgânico gerou 113.424 sessões, enquanto o fluxo por referência gerou 88.860. Também no que refere-se à visualizações de página, o fluxo orgânico permaneceu em primeiro, consolidando a posição conquistada em 2014.

Com relação aos acessos por celular, novamente um número de sessões muito substantivo: 31.156 sessões. Na comparação com 2014, esse número representa um crescimento de 141,36%.

Em relação a 2014, as métricas principais são bastante positivas. As sessões cresceram 34,73%. O número de usuários subiu 18,06%, enquanto as visualizações de página subiram 20,10%. A taxa de rejeição seguiu caindo. Na média essa taxa caiu 40,86%. Foi ainda melhor quando se considera a taxa para celulares: a rejeição recuou 53,53%. As porcentagens de novas sessões seguiram caindo: 13,37% em média.

Considerando os conteúdos mais acessados, não houve mudanças. As informações sobre os servidores permanecem em primeiro lugar, seguidas dos Contratos e da comparação entre Receitas e Despesas. Interessante observar a consolidação da posição com relação às informações dos servidores: 18,65% das visualizações de páginas foram direcionadas para essa página.

## 4.9 Ano referência 2016

### Geral

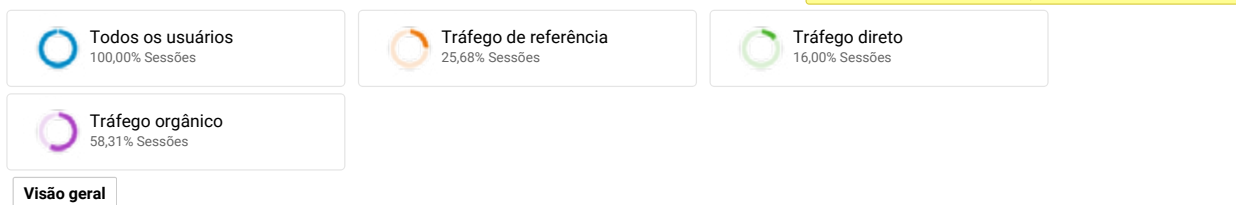
- Período da análise: 01/01/2016 até 31/12/2016
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 286.874
- Usuários: 133.852
- Visualizações de página: 1.792.095
- Páginas por sessão: 6,25
- Duração média da sessão: 03:37 min
- Taxa de rejeição: 0,69%

### Métricas por Canal

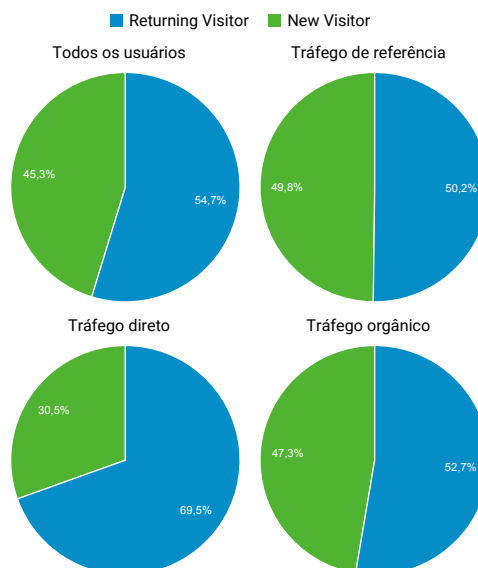
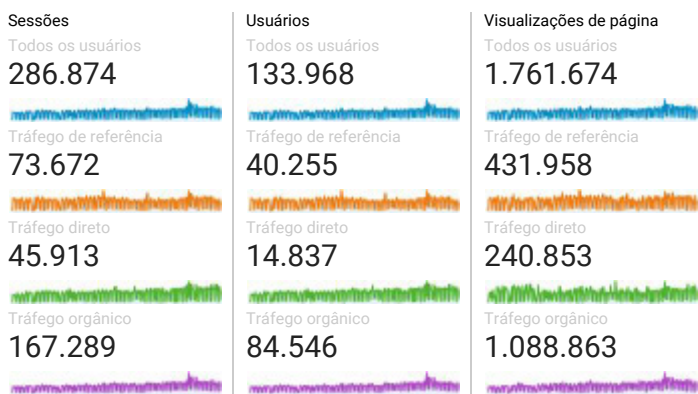
#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

Este relatório é baseado em 87,09% das sessões. Saiba mais



● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego de referência) ● Sessões (Tráfego direto) ● Sessões (Tráfego orgânico)







Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

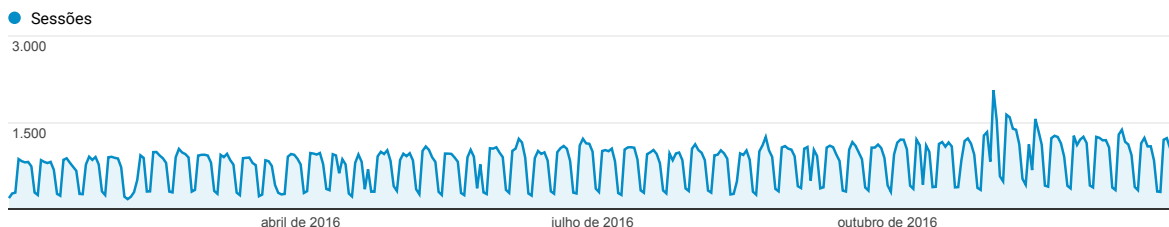
1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

#### Canais

Todos os usuários  
 100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	286.874 Porcentagem do total: 100,00% (286.874)	286.874 Porcentagem do total: 100,00% (286.874)	
1. google	163.296	56,92%	
2. (direct)	46.184	16,10%	
3. ceara.gov.br	20.819	7,26%	
4. cge.ce.gov.br	9.553	3,33%	
5. portalcompras.ce.gov.br	3.668	1,28%	
6. sefaz.ce.gov.br	2.958	1,03%	
7. bing	1.826	0,64%	
8. com.google.android.googlequicksearchbox	1.806	0,63%	
9. cidades.ce.gov.br	1.721	0,60%	
10. portal.detran.ce.gov.br	1.635	0,57%	

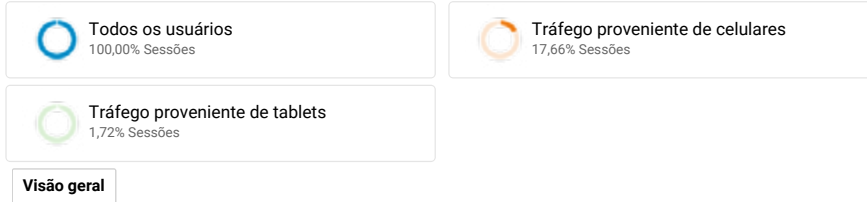
Linhas 1 - 10 de 380

## Métricas por Segmento

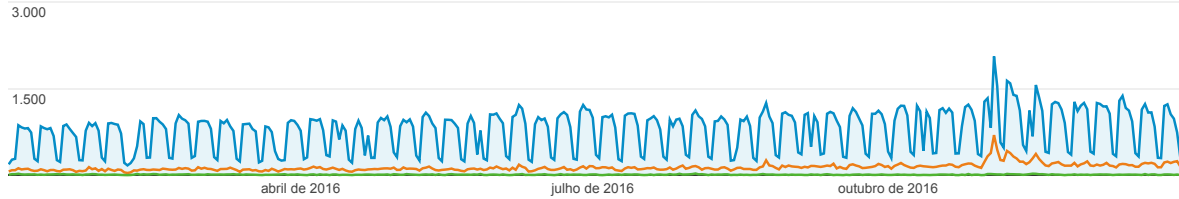
### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

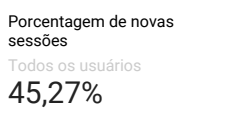
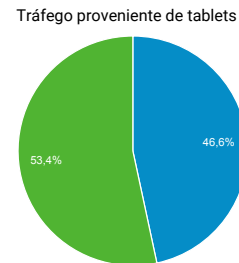
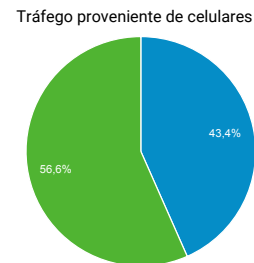
Este relatório é baseado em 87,09% das sessões. Saiba mais



● Sessões (Todos os usuários) ● Sessões (Tráfego proveniente de celulares) ● Sessões (Tráfego proveniente de tablets)



■ Returning Visitor ■ New Visitor



## **Análise**

O ano de 2016 é marcado por algumas novidades. As sessões foram originadas prioritariamente pelo Google. Até esse ponto, nenhuma novidade. Entretanto, os acessos originados por tráfego direto superaram pela primeira vez na série histórica as sessões originadas pelo Portal do Governo. Muito embora no relatório de canais esteja indicado que o número de sessões por tráfego de referência foi maior do que o tráfego direto, o que é fato, é fundamental notar que em termos de direcionamento de fluxo o direto superou a posição do Portal do Governo. Focando especificamente nos canais, as posições não mudaram: segue na liderança os acessos por tráfego orgânico, seguido por referência e, finalmente, pelo acesso direto.

Os acessos por celulares prosseguiram em uma crescente, porém com menor intensidade. Foram 54,64% a mais de sessões, com um crescimento em visualizações de páginas de 88,33%. Na comparação entre 2015 e 2016, o número de sessões cresceu 21,27%. Já as visualizações de página foram 24,27% maiores. Ao segmentar as visualizações de páginas para considerar apenas aquelas originadas por celular, o crescimento é assombroso: cresceram 88,33% em relação ao ano de 2015. A duração média da sessão caiu, no geral, a uma taxa de 1,81%. Porém, outro dado interessante, para os celulares essa duração cresceu 32,63%. Seguindo uma tendência de queda, as taxas de rejeição seguiram extremamente baixas: caíram 68,87%.

Com relação aos conteúdos, não há novidades. As informações de servidores continuam sendo as mais acessadas, contabilizando 22,03% das visualizações de página. Um crescimento considerável em relação a 2015.

#### 4.10 Benchmark - Comparativo com outros Estados

Na tabela abaixo estão representadas métricas que comparam o desempenho do Portal de Transparência de 18 Estados do Brasil. A fonte das informações é o portal SimilarWeb ([www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)), que estima as métricas de web analytics a partir de variadas técnicas. O período de comparação é entre Outubro/2016 e Dezembro/2016.

Estado	População	Visitas (mil)	Taxa (anual) por 100 mil hab.	Mobile (%)	Desktop (%)	Média de duração da visita (min)	Páginas / visita	Taxa de rejeição (%)
Alagoas	3.358.963	13.000	1,548	14,54	85,46	6:49	10,55	21,63
Bahia	15.276.566	50.000	1,309	41,63	58,37	4:39	4,90	25,73
Ceará	8.963.663	68.000	3,034	36,14	63,86	6:49	10,55	30
Distrito Federal	2.977.216	26.400	3,547	34,86	65,14	4:39	4,90	43,76
Espírito Santo	3.973.697	24.800	2,496	27,63	72,37	4:26	3,91	20,82
Goiás	6.695.855	3.300	197	62,4	37,6	2:50	2,27	26,64
Maranhão	6.954.036	17.600	1,012	58,62	41,38	2:05	2,76	48,11
Mato Grosso	3.305.531	11.200	1,355	32,26	67,74	3:08	3,27	32,96
Minas Gerais	20.997.560	76.400	1,455	29,67	70,33	3:33	11,01	35,87
Pará	8.272.724	4.700	227	30,6	69,34	6:16	5,95	38,2
Paraíba	3.999.415	18.400	1,84	48,06	51,94	3:08	3,27	30,68
Paraná	11.242.720	52.800	1,87	40,76	59,24	3:43	3,05	37,54
Pernambuco	9.410.336	50.500	2,147	44,21	55,79	1:11	1,73	27,78
Rio de Janeiro	16.635.99	5.700	137	40,06	59,94	1:11	1,73	3,28
Rio Grande do Sul	11.286.500	29.100	1,031	29,55	70,45	3:30	5,34	24,95
Rondônia	1.787.279	7.100	1,589	35,55	64,45	2:05	2,76	16,82
São Paulo	44.749.699	61.200	547	31,85	68,15	5:39	5,42	37,09
Tocantins	1.532.902	16.600	4,332	44,15	55,85	1:46	4,81	22,6
UNIÃO	206,081,432	528,2	1,025	39,97	60,63	04:29	12,88	34,17

No contexto do Portal de Transparência, se considerada a comparação disponibilizada pelo Google Analytics e o território nacional, algumas métricas chamam a atenção. Inicialmente é possível verificar que o Portal da Transparência possui, na média, 15,84% a mais de sessões. Há também um destaque muito positivo para a taxa de rejeição, que é extremamente baixa no Portal da Transparência. No contexto da taxa de rejeição, em comparação com outras páginas governamentais, o Portal da Transparência tem um desempenho 99% melhor do que a média. Um aspecto muito negativo e que pode ser endereçado no desenvolvimento do SPRC é o fluxo de acesso originado em mídias sociais. Em termos de sessões, o Portal da Transparência está cerca de 94% abaixo da média de outras páginas similares.

Um outro aspecto onde o Portal da Transparência vai mal em relação aos similares é no acesso por dispositivos móveis: são cerca de 25% sessões a menos do que a média. Esse aspecto certamente é uma grande oportunidade para o SPRC. Por fim, apenas como ilustração, o Google Analytics indica que esses parâmetros são coletados em 378 portais governamentais no Brasil.

Se consideradas as informações estimadas pelo Similar Web, em especial a média de duração da visita e o número de páginas por visita, é possível notar que o Ceará está bem posicionado se considerados os demais Estados, uma vez que apresenta tempo médio de visita superior a 6 minutos. Curiosamente, o portal da União apresenta um tempo médio menor (04:29 min), porém, com um número de páginas visitadas maior. Isso pode indicar (hipótese) que o Portal da União possui um nível de usabilidade melhor, uma vez que permite a visitação de mais páginas em menor tempo. O ideal é que o Portal do Ceará buscasse aumentar o tempo médio de navegação, ao mesmo tempo em que aumenta o número médio de páginas por visita.

## 5. Portal de Ouvidoria

---

Abaixo, são apresentados os dados e análises preliminares sobre o desempenho do Portal de Ouvidoria em relação às métricas de analytics. Para cada ano são apresentados os valores medidos, os relatórios extraídos do Google Analytics e uma análise sucinta ressaltando fatos, aspectos e pontos de atenção para apoiar no levantamento de hipóteses e questões pertinentes. Enquanto o Portal de Transparência possuía dados medidos desde 2008, o Portal de Ouvidoria apenas considera dados a partir de 2012.

## 5.1 Ano referência 2012

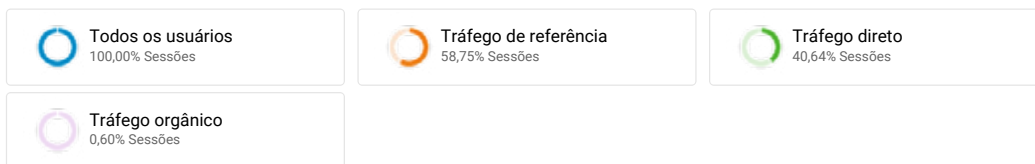
### Geral

- Período da análise: 06/07/12 até 31/12/2012
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 80.195
- Usuários: 35.516
- Visualizações de página: 812.033
- Páginas por sessão: 10,13
- Duração média da sessão: 18:53 min
- Taxa de rejeição: 22,55%

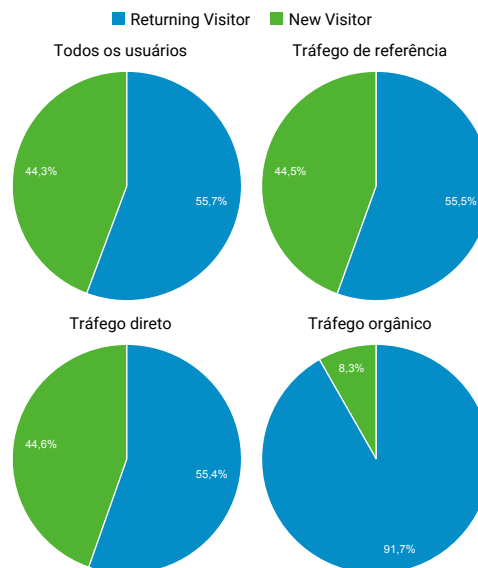
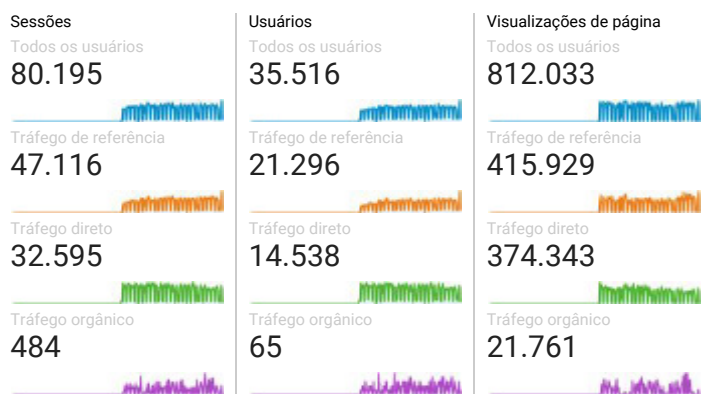
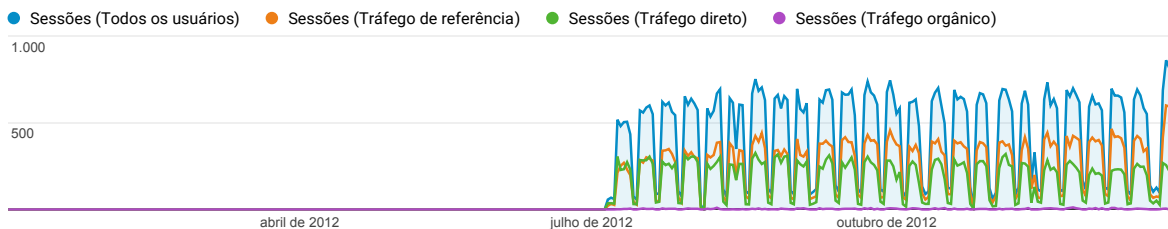
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012



Visão geral





### Métricas por Origem

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

#### Canais

Todos os usuários  
 100,00% Sessões

#### Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	80.195 Porcentagem do total: 100,00% (80.195)	80.195 Porcentagem do total: 100,00% (80.195)	
1. direct	32.595	40,64%	
2. ouvidoria.ce.gov.br	11.542	14,39%	
3. cge.ce.gov.br	9.788	12,21%	
4. cgeweb.cge.ce.gov.br	6.183	7,71%	
5. cagece.com.br	4.038	5,04%	
6. portal.detrان.ce.gov.br	3.001	3,74%	
7. sspds.ce.gov.br	1.818	2,27%	
8. facebook.com	1.353	1,69%	
9. zimbra.int.cagece.com.br	1.235	1,54%	
10. transparencia.ce.gov.br	847	1,06%	

Linhas 1 - 10 de 192

### Métricas por Segmento

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

● Todos os usuários  
100,00% Sessões

● Tráfego proveniente de celulares  
0,66% Sessões

● Tráfego proveniente de tablets  
0,56% Sessões

**Visão geral**

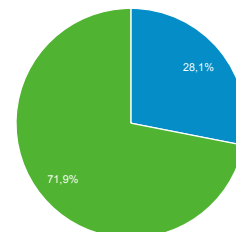


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	80.195	527	449
Usuários	35.516	380	330
Visualizações de página	812.033	1.467	1.205

■ Returning Visitor ■ New Visitor

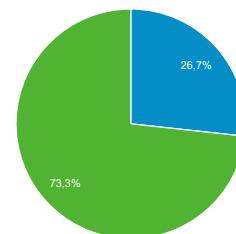


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	10,13	2,78	2,68
Duração média da sessão	00:18:53	00:03:28	00:03:37
Taxa de rejeição	22,55%	45,92%	43,65%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

44,31%



## Análise

Diferentemente do portal de transparência, o Portal de Ouvidoria tem como principal fonte o Acesso Direto. Em segundo lugar está o portal com endereço [ouvidoria.ce.gov.br](http://ouvidoria.ce.gov.br). Essa segunda colocação ocorre pois trata-se de uma porta de entrada para o endereço do sistema onde é possível criar uma manifestação, qual seja: <http://sou.cge.ce.gov.br>. Em terceiro lugar está o portal da CGE. Fato curioso é que o Portal da Transparência está em décimo lugar como fonte de acessos para a Ouvidoria. Isso pode indicar alguma convergência entre os temas.

Se considerados os canais de acesso, o principal meio é por referência, seguido do tráfego direto e, após, tráfego orgânico. Entretanto, é preciso considerar que o tráfego de referência provavelmente se destaca por conta do redirecionamento a partir do URL [ouvidoria.ce.gov.br](http://ouvidoria.ce.gov.br). O portal da CGE e o CAGECE são também importantes fontes que contribuem com o fluxo através do canal por referência.

Do total de 80.195 sessões, cerca de 527 foram provenientes de celulares. Do total de 812.033 visualizações de página, 1.467 são provenientes de celulares. Com relação à duração média da sessão é relevante notar que, no geral, esse tempo é de 18:53 minutos, enquanto por celular é de 03:28 minutos. Esse fato pode indicar que o portal não é tão adequado para uma experiência através de dispositivo móvel. A taxa de rejeição que, no geral, é de 22,55%, chega até 45,92% para as conexões vindas dos celulares.

Com relação à análise de consumo de informações, é pouco relevante indicar que os links para as criar manifestações são os mais acessados. Em sequência vem os links para acompanhar uma manifestação. O link para acesso à informação não consta entre os 10 primeiros.

## 5.2 Ano referência 2013

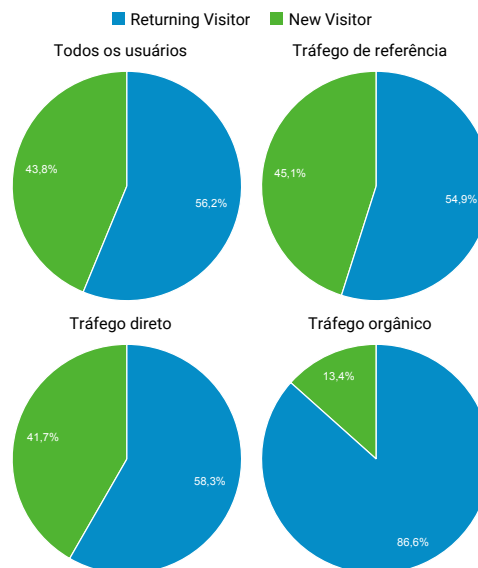
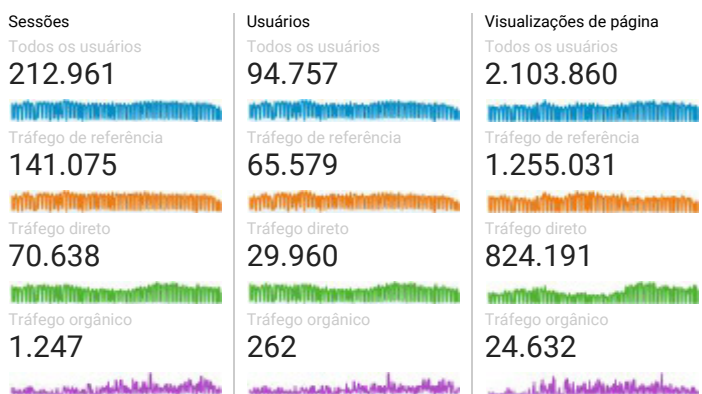
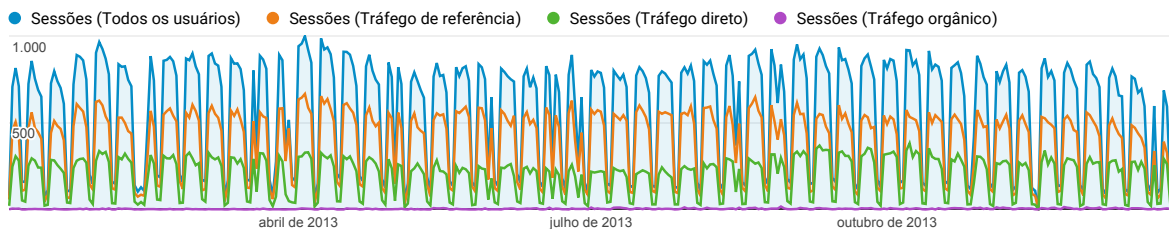
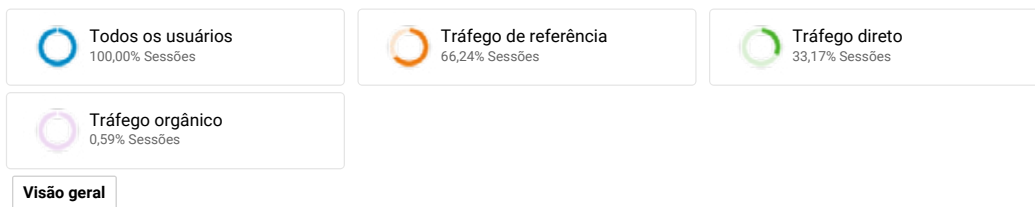
### Geral

- Período da análise: 01/01/2013 até 31/12/2013
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 212.961
- Usuários: 94.757
- Visualizações de página: 2.103.860
- Páginas por sessão: 9,88
- Duração média da sessão: 18:03 min
- Taxa de rejeição: 23,68%

### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013





Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

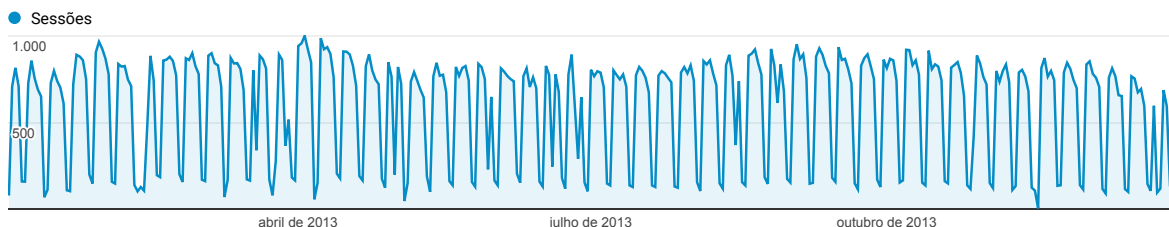
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

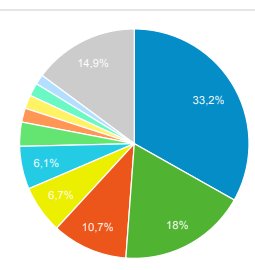
### Canais

Todos os usuários  
 100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos




Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	212.961 Porcentagem do total: 100,00% (212.961)	212.961 Porcentagem do total: 100,00% (212.961)	
1. direct	70.638	33,17%	
2. ouvidoria.ce.gov.br	38.345	18,01%	
3. cge.ce.gov.br	22.694	10,66%	
4. cagece.com.br	14.350	6,74%	
5. cgeweb.cge.ce.gov.br	12.895	6,06%	
6. portal.detran.ce.gov.br	7.229	3,39%	
7. sspds.ce.gov.br	4.188	1,97%	
8. seduc.ce.gov.br	4.074	1,91%	
9. zimbra.int.cagece.com.br	3.908	1,84%	
10. uece.br	2.990	1,40%	


Linhas 1 - 10 de 354


## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

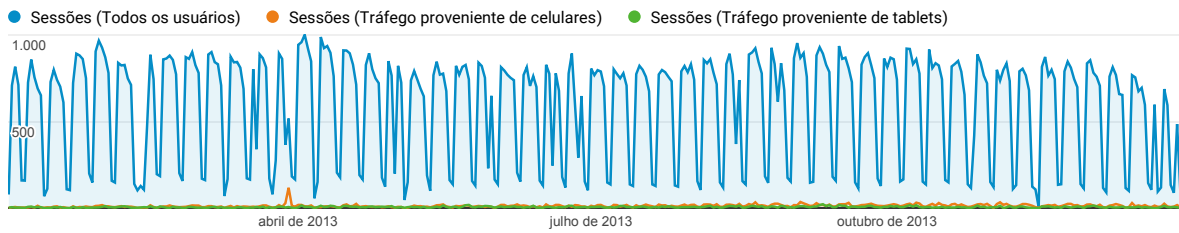
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

 Todos os usuários  
100,00% Sessões

 Tráfego proveniente de celulares  
2,27% Sessões

 Tráfego proveniente de tablets  
1,16% Sessões

**Visão geral**

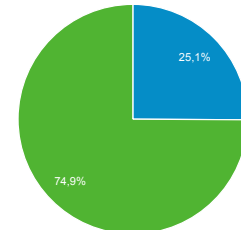


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	212.961	4.827	2.460
Usuários	94.757	3.635	1.356
Visualizações de página	2.103.860	12.575	7.520

■ Returning Visitor ■ New Visitor

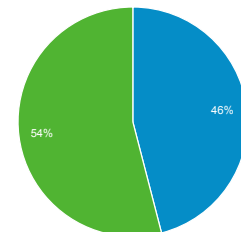


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	9,88	2,61	3,06
Duração média da sessão	00:18:03	00:02:50	00:03:49
Taxa de rejeição	23,68%	51,15%	41,99%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**43,78%**

### **Análise**

Por óbvio a principal fonte de acesso continua a ser o acesso direto, seguido pelo portal de ouvidoria e com o portal da CGE em terceiro lugar. Não há mudanças relevantes em relação a esse aspecto. Em relação aos canais que geram fluxos para o portal de ouvidoria, também não há novidades: em primeiro lugar está o tráfego por referência, na sequência o tráfego direto e, finalmente, em terceiro lugar o tráfego orgânico. Vale ressaltar que qualquer menção a comparações com o ano de 2012 deve levar em consideração que o período medido para 2012 é de apenas 5 meses. Isso é importante para ponderar quaisquer necessidades de conclusões.

No recorte feito para considerar os acessos por celular, foram 4.827 sessões iniciadas, com 3.635 visualizações de páginas. As páginas percorridas por sessão são muito menores do que a média geral: apenas 2,61 página por sessão, enquanto a média geral chega a 9,88. Já no que se refere à taxa de rejeição, a diferença entre a média geral e aquela dos celulares é também negativamente marcante: enquanto na média geral a rejeição é de 23,68%, para os celulares essa taxa chega até 51,15%.

Com relação ao conteúdo, não há novidades. Seguem nas primeiras posições os links para executar manifestação. O primeiro link mais acessado requer login para esmiuçar o conteúdo, porém, tudo indica, aparenta ser uma ferramenta para permitir o acompanhamento e monitoramento das manifestações por parte dos servidores.

### 5.3 Ano referência 2014

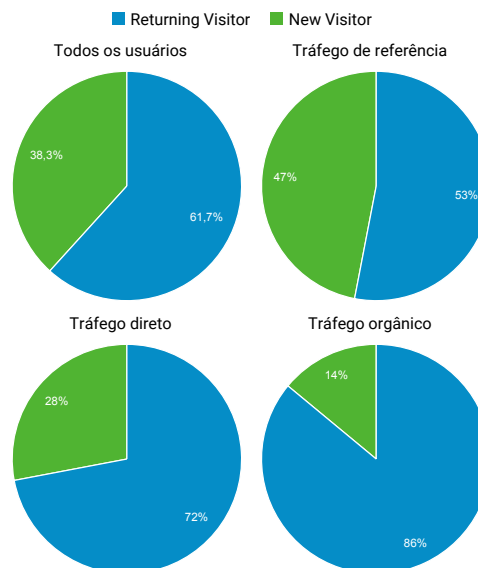
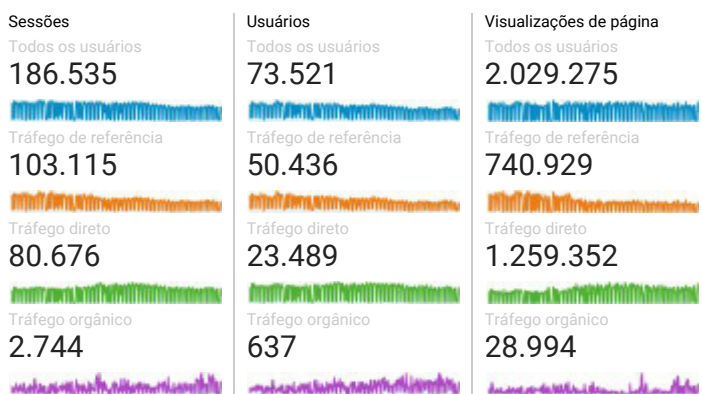
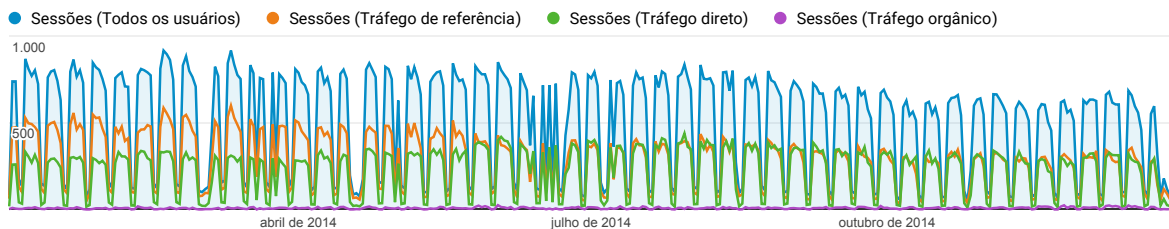
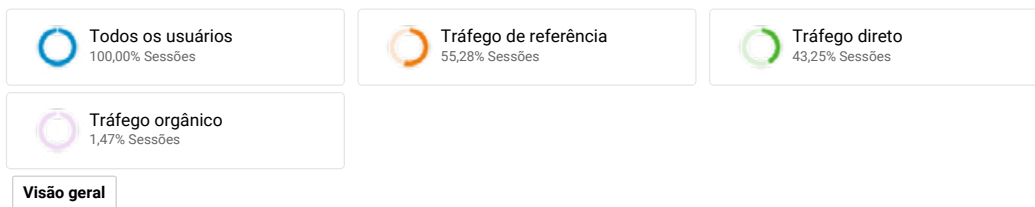
#### Geral

- Período da análise: 01/01/2014 até 31/12/2014
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 186.535
- Usuários: 73.521
- Visualizações de página: 2.029.275
- Páginas por sessão: 10,88
- Duração média da sessão: 20,01
- Taxa de rejeição: 24,11%

#### Métricas por Canal

##### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014





Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

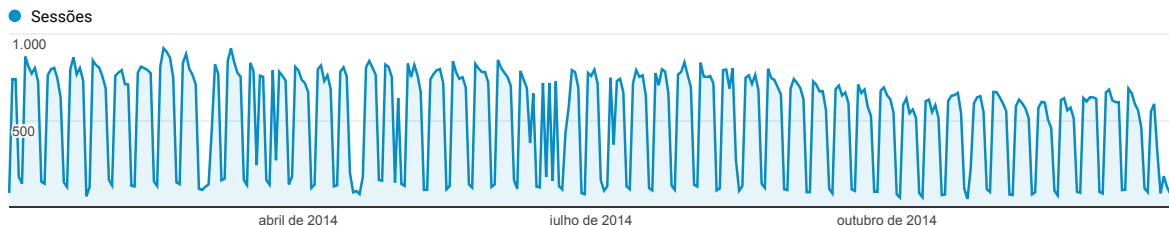
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

#### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	186.535 Porcentagem do total: 100,00% (186.535)	186.535 Porcentagem do total: 100,00% (186.535)	
1. direct	80.676	43,25%	
2. ouvidoria.ce.gov.br	38.871	20,84%	
3. cge.ce.gov.br	10.903	5,85%	
4. sspds.ce.gov.br	5.089	2,73%	
5. cgeweb.cge.ce.gov.br	4.328	2,32%	
6. portal.detran.ce.gov.br	3.644	1,95%	
7. seplag.ce.gov.br	3.085	1,65%	
8. zimbra.int.cagece.com.br	2.978	1,60%	
9. transparencia.ce.gov.br	2.825	1,51%	
10. seduc.ce.gov.br	2.061	1,10%	

Linhas 1 - 10 de 293

## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

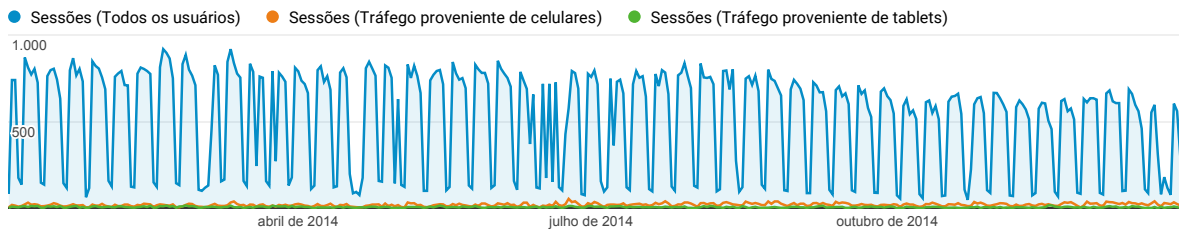
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

Todos os usuários  
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares  
3,91% Sessões

Tráfego proveniente de tablets  
1,25% Sessões

Visão geral

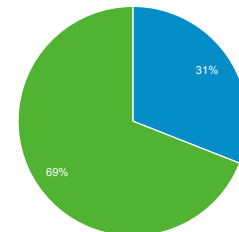


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	186.535	7.294	2.325
Usuários	73.521	5.078	1.321
Visualizações de página	2.029.275	18.655	6.865

■ Returning Visitor ■ New Visitor

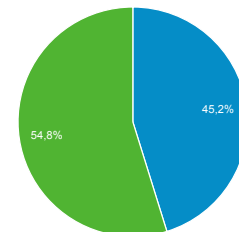


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	10,88	2,56	2,95
Duração média da sessão	00:20:01	00:02:51	00:03:40
Taxa de rejeição	24,11%	50,60%	42,45%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

**38,28%**



### **Análise**

Os fluxos de acesso por canais e origem seguem fundamentalmente os mesmos. Será evitado repetir aqui esses aspectos pois não trazem novidades. Um fato relevante nesse aspecto é a ascensão do fluxo advindo da Secretaria de Segurança Pública do Estado. Em 2012 e 2013 essa secretaria ocupava a sétima colocação como originadora de acessos. Já em 2014, há um salto para a quarta colocação. Os canais permanecem inalterados, como já mencionado.

Se considerados os fluxos provenientes de celulares, há um total de 7.294 sessões, com 18.655 visualizações de página. As páginas por sessão acessadas via celular continuam muito abaixo da média geral: são 2,56 contra 10,88. Provável que esse aspecto esteja relacionado com a falta de responsividade adequada do portal.

Por se tratar do Portal de Ouvidoria e Acesso à Informação, pode-se até mesmo relacionar uma queda no acesso à diminuição de reclamações e denúncias. Esse relatório não se compromete com essa análise qualitativa pois trata-se de inferências que devem ser realizadas com a equipe técnica da CGE. Apesar disso, a comparação entre 2014 e 2013 mostra uma queda no número de sessões de 12,41%, com queda também nas visualizações de página a uma taxa de 3,55%. Um aspecto interessante é o aumento de 10,93% na duração média da sessão.

Com relação aos conteúdos mais acessados, a novidade é o aparecimento entre as 10 primeiras posições da página de Acesso à Informação. Os primeiros acessos permanecem inalterados em relação às análises anteriores.

## 5.4 Ano referência 2015

### Geral

- Período da análise: 01/01/2015 até 31/12/2015
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 182.499
- Usuários: 66.365
- Visualizações de página: 2.213.058
- Páginas por sessão: 12,13
- Duração média da sessão: 22:42 min
- Taxa de rejeição: 23,86%

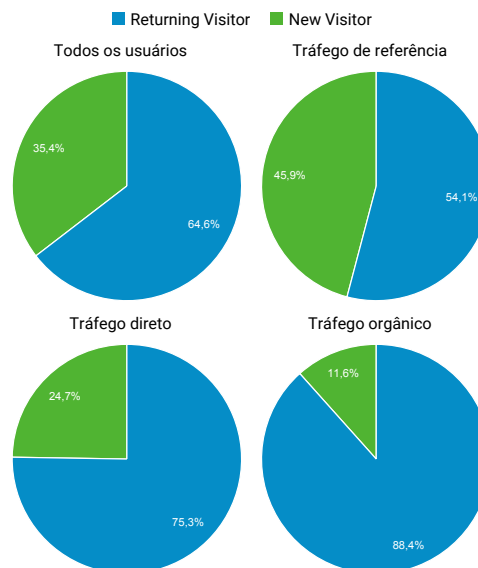
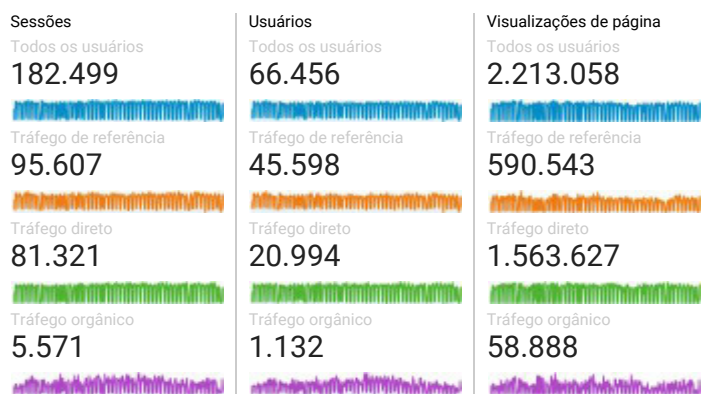
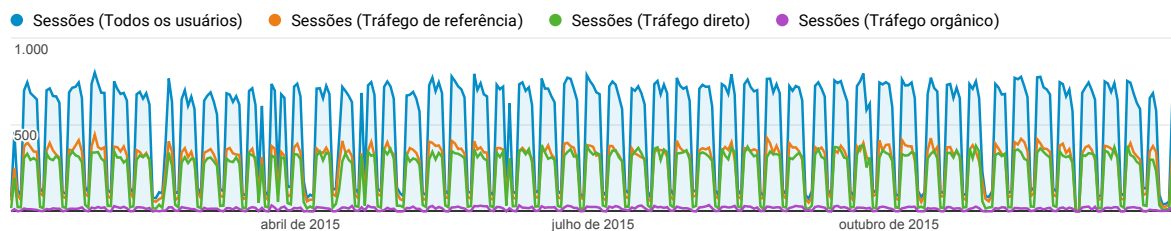
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015



Visão geral





Porcentagem de novas

### Métricas por Origem

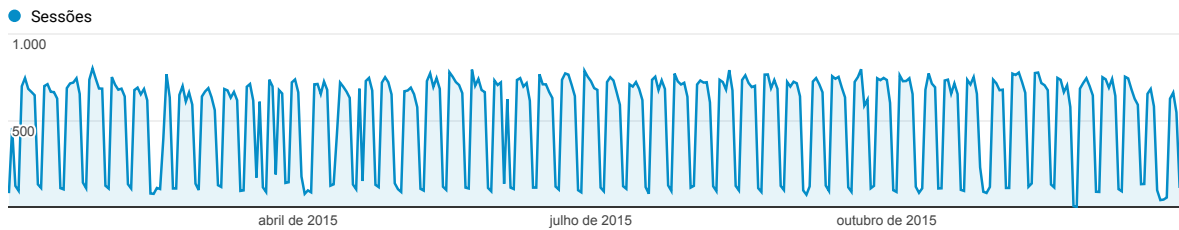
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

#### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

#### Explorador

Dados resumidos



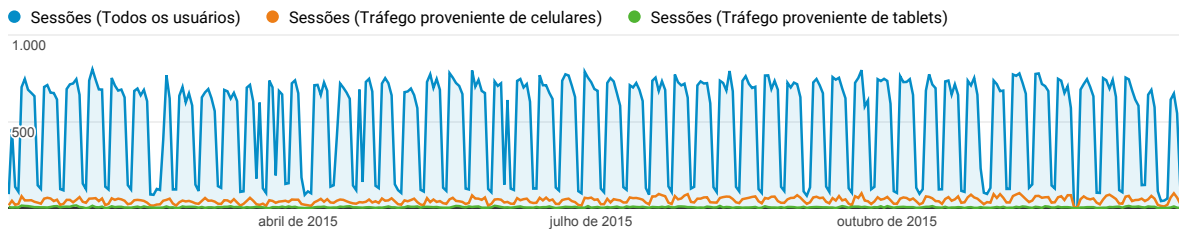
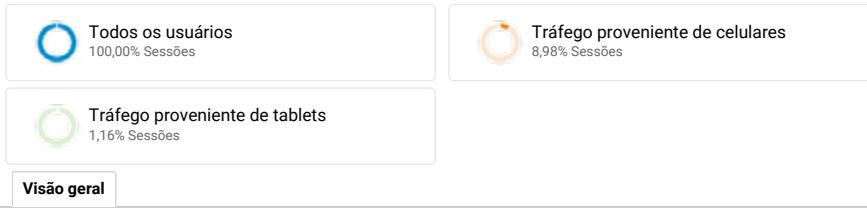
Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	182.499 Porcentagem do total: 100,00% (182.499)	182.499 Porcentagem do total: 100,00% (182.499)	
1. direct	81.321	44,56%	
2. ouvidoria.ce.gov.br	47.366	25,95%	
3. cge.ce.gov.br	9.310	5,10%	
4. google	4.751	2,60%	
5. cgeweb.cge.ce.gov.br	3.798	2,08%	
6.educ.ce.gov.br	3.306	1,81%	
7. webmail.cge.ce.gov.br	2.189	1,20%	
8. seplag.ce.gov.br	2.185	1,20%	
9. transparencia.ce.gov.br	2.069	1,13%	
10. zimbra.int.cagece.com.br	1.659	0,91%	

Linhas 1 - 10 de 294

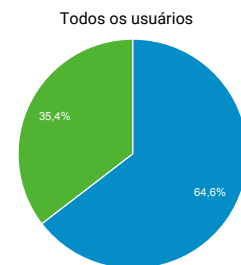
## Métricas por Segmento

### Visão geral do público-alvo

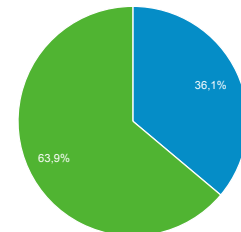
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015



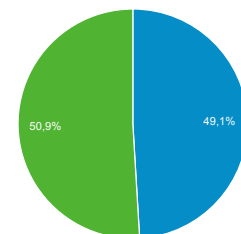
■ Returning Visitor ■ New Visitor



Tráfego proveniente de celulares



Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários  
35,43%

### **Análise**

Sobre a origem do tráfego chama a atenção o aparecimento do Google como fonte na quarta colocação. Outra fonte importante que subiu posições como origem dos tráfegos foi a Secretaria de Educação, saindo da décima para a sexta posição em 12 meses. O tráfego direto continua liderando a origem dos tráfegos. Com relação aos canais de acesso, a ordem de importância com relação às sessões iniciadas segue sendo: referência, direto e orgânico. Porém, quando se observa a quantidade de visualizações de páginas, o fluxo direto aparece como líder.

Os acessos por celulares seguem apresentando crescimento em 2015: a taxa de crescimento de sessões foi de 136,09%, enquanto a de visualizações de páginas cresceu 158,32%. Por outro lado, a taxa de rejeição -- que no geral melhorou -- sofreu leve deterioração de 0,80%. As páginas visitadas por seção e tempo médio de visita subiram respectivamente: 9,42% e 12,61%.

Já em comparação com o ano de 2014 o número de sessões foi 2,16% menor. No entanto, o número de visualizações de páginas cresceu 9,06%. A taxa de rejeição foi 1,06% menor, o que representa uma ligeira melhora. A duração média da sessão dos usuário foi melhorada em 13,40%, passando para 22:42 minutos.

## 5.5 Ano referência 2016

### Geral

- Período da análise: 01/01/2016 até 31/12/2016
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 199.497
- Usuários: 73.015
- Visualizações de página: 2.425.453
- Páginas por sessão: 12,16
- Duração média da sessão: 22:38 min
- Taxa de rejeição: 26,27%

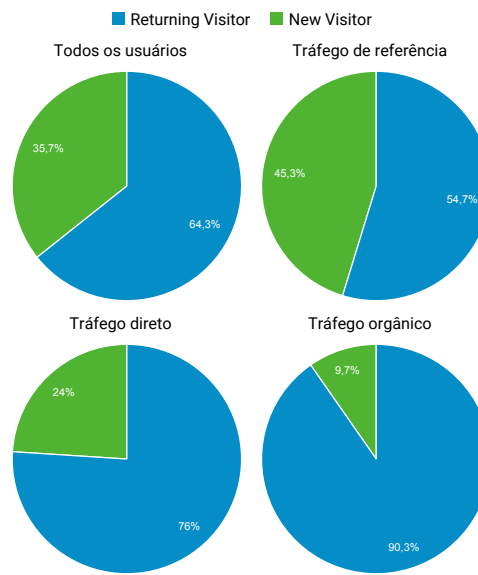
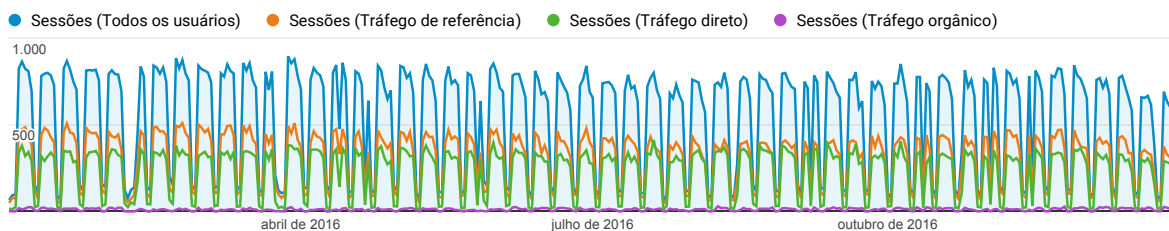
### Métricas por Canal

#### Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016



Visão geral





Porcentagem de novas

## Métricas por Origem

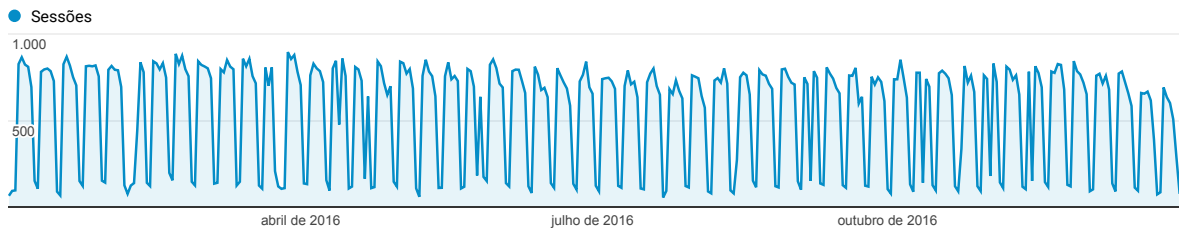
1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

### Canais

Todos os usuários  
100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos




Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	199.497 Porcentagem do total: 100,00% (199.497)	199.497 Porcentagem do total: 100,00% (199.497)	
1. direct	83.271	41,74%	
2. ouvidoria.ce.gov.br	57.011	28,58%	
3. cge.ce.gov.br	11.763	5,90%	
4.educ.ce.gov.br	4.465	2,24%	
5. google	3.510	1,76%	
6. transparencia.ce.gov.br	3.438	1,72%	
7. sspds.ce.gov.br	3.180	1,59%	
8. webmail.cge.ce.gov.br	2.555	1,28%	
9. seplag.ce.gov.br	1.887	0,95%	
10. cgeweb.ce.gov.br	1.734	0,87%	

Linhas 1 - 10 de 326


### Métricas por Segmento

#### Visão geral do público-alvo


1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016



Todos os usuários  
100,00% Sessões

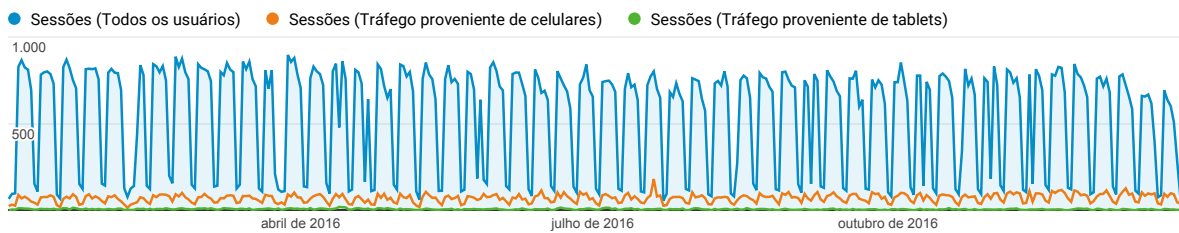


Tráfego proveniente de celulares  
12,80% Sessões

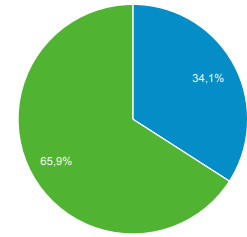


Tráfego proveniente de tablets  
1,00% Sessões

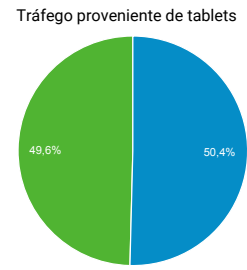
Visão geral



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	199.497	25.533	2.000
Usuários	72.790	16.911	1.016
Visualizações de página	2.425.453	71.401	7.370



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	12,16	2,80	3,68
Duração média da sessão	00:22:38	00:03:02	00:04:14
Taxa de rejeição	26,27%	45,88%	33,90%



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

35,69%



### **Análise**

Com relação à origem do tráfego não houve grandes novidades. Há apenas dois aspectos importantes: a Secretaria de Segurança retorna uma posição de destaque ocupando a sétima colocação e a Secretaria de Educação ganha uma posição, indo para o quarto lugar. Ao considerar os canais de acesso, também não existem mudanças. Seguem os mesmos destaques já realizados.

O tráfego proveniente de celulares continua a crescer, alcançado um aumento de 51,45% nas sessões e 64,68% nas visualizações de página. Curiosamente a taxa de rejeição para os celulares caiu a uma taxa de 2,17%, enquanto no geral há um aumento de 11,13%. Isso pode ser explicado pelo fato de o Google Analytics ter considerado para o recorte "celular" apenas 65,35% das sessões. De todo modo, é um aspecto a ser registrado.

Se comparados os anos de 2016 e 2015, houve incremento nas principais métricas. Houve aumento de 9,31% nas sessões e 9,6% nas visualizações de página. O aspecto negativo fica por conta da taxa de rejeição que cresceu a uma taxa de 10,13%.

Finalmente, com relação aos conteúdos acessados, não há relevantes mudanças. Porém, vale destacar um aumento significativo no seguinte URL: /SOU/monitoramento.seam. Esse aumento é observado a partir de Julho e segue em patamar elevado até Dezembro, devendo remeter a algum evento em especial.

## 5.6 Benchmark

A análise apresentada nesta seção foi realizada através da ferramenta Google Analytics. Em termos de número de sessões, o Sistema de Ouvidoria está 29,09% abaixo da média brasileira para portais semelhantes. O desempenho com tráfego oriundo de redes sociais é também bastante frágil: está 99% abaixo da média. Apesar do baixo fluxo advindo da rede social, uma métrica indica que trata-se de uma boa estratégia para buscar novos usuários: das novas sessões iniciadas no sistema de ouvidoria algumas delas vem da rede social. Essa taxa é 32,05% maior do que a média de novas sessões obtidas de redes sociais em outras páginas similares.

O acesso por dispositivos móveis é também muito abaixo da média nacional: 63,94% abaixo da média. Assim como no caso do Portal de Transparência, isso indica uma forte oportunidade de atração de usuários por meio das Redes Sociais e Dispositivos Móveis. Para esse comparativo foram utilizados 276 portais semelhantes, conforme critérios estabelecidos pelo Google Analytics. No entanto, o Google não lista quais são os portais utilizados como referência.

## 6. Pesquisa de satisfação

---

Os dados da pesquisa de satisfação são de análise limitada, uma vez que não é possível segmentar as avaliações por cada informação disponível no Portal da Transparência. Ainda assim, um aspecto possível de ser avaliado é a melhoria da avaliação para o ano de 2016 em relação à 2015. Será necessária investigação posterior para compreender se os dados da pesquisa podem ser segmentados por tipos de informações/páginas do Portal e, além disso, para tentar entender os motivos que levaram a uma melhoria nas avaliações entre 2015 e 2016.

Outro ponto importante a ser avaliado é o motivo do aumento significativo nos números absolutos dos respondentes. Em 2015 foram 1.399 participações, enquanto em 2016 foram 2.298. Ainda que o Google Analytics indique um aumento no número de sessões e usuários entre os anos de 2015 e 2016, o engajamento de participação na pesquisa de satisfação não se explica apenas por esse motivo, sendo necessário maior aprofundamento.

Uma melhoria que pode ser implementada no SPRC é que a pesquisa de satisfação possa ser segmentada por tipo de informação. Além disso, é preciso encontrar algum meio para melhorar a experiência de uso da ferramenta de pesquisa. Em muitos casos, ela fica sobre a informação que se deseja apurar, prejudicando a usabilidade do Portal.

## 7. Principais chamados - GESPS

O GESP é o Sistema para a Gestão de Suporte e Projetos. É por meio do GESP que ocorre a interação entre os usuários das Plataformas de Tecnologia e os responsáveis técnicos por sua manutenção. Trata-se, em linhas gerais, de um sistema para abertura de chamados e registros de funcionamentos inadequados nas plataformas. Para a análise abordada neste trabalho foram fornecidas 1094 amostras de chamados reais, advindos da base de dados do GESP. Ao solicitar uma amostra dos chamados do GESP a intenção da Caiena foi a de levantar hipóteses sobre padrões e pistas de mau funcionamento do Portal da Transparência. Tal análise, ainda que preliminar, servirá para identificar possíveis pontos críticos no funcionamento do Portal de Transparência. Os pontos críticos, se corretamente identificados e validados, serão desenvolvidos de modo mais cuidadoso no novo Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

### 7.1 Método utilizado para a análise da amostra de GESPs

É um desafio considerável tecer hipóteses e reflexões sobre as fragilidades de um sistema de informação apenas com base em amostras de chamados técnicos e reuniões pontuais com a equipe de desenvolvimento. É imaturo esperar que todo o diagnóstico sugerido neste capítulo esteja ausente de erros e mesmo viés. Até mesmo busca-se que algum viés seja adotado e que seja aquele decorrente das impressões daqueles que cotidianamente vivem essas fragilidades na prática: a equipe de desenvolvedores do sistema. Se os cidadãos são o foco do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará - SPRC, os desenvolvedores certamente são os principais agentes para garantir que esse foco seja plenamente alcançado no longo prazo.

Assim, espera-se que a análise apresentada nesta seção sirva para fomentar hipóteses, reflexões e, sobretudo, identificar algumas das questões que parecem as mais pertinentes para uma exploração consciente das fragilidades e também das oportunidades. Isso posto, faz-se necessário explicitar de modo prático a sequência de etapas adotadas para avaliar a amostra de chamados, isto é: o método. É esse o objeto desta seção.

A seguir, as etapas do método adotado são apresentadas:

*Etapa 1. Leitura da amostra dos GESPs:* o passo inicial consiste na leitura atenta dos 1.094 chamados apresentados como amostra. A leitura permite compreender cada um dos casos e estimula a criação de uma familiaridade com os dados registrados. Trata-se da preparação para a Etapa 2 do método de análise;

*Etapa 2. Limpeza dos dados:* a partir da leitura dos chamados foi realizada uma limpeza nos dados para posterior análise. Eliminou-se aspas, apóstrofos, barras invertidas e caracteres especiais;

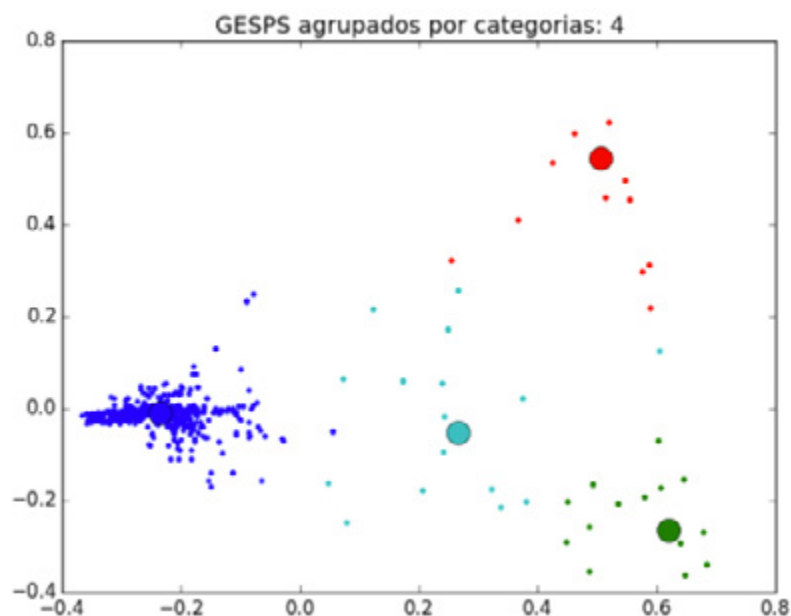
*Etapa 3. Clusterização automática dos chamados:* nesse ponto, cada um dos chamados é classificado de modo automático por um algoritmo de segmentação (também denominada Clusterização). Essa classificação permitirá o estabelecimento de análises mais aguçadas. Vale destacar: o método de clusterização adotado não busca ser preciso. Trata-se apenas de uma ferramenta para facilitar a exploração dos dados;

*Etapa 4: Análise dos dados e levantamento de hipóteses e questões pertinentes:* finalmente, após o agrupamento e classificação dos chamados, são realizadas análises com o objetivo de identificar hipóteses de pontos críticos do Portal da Transparência e que podem certamente impactar no desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Além disso, são elencadas questões pertinentes para nortear a sequência dos trabalhos.

Não é objeto deste trabalho detalhar as técnicas empregadas para "Segmentar" os chamados. No entanto, em linhas gerais o procedimento realiza a segmentação automática dos chamados a partir de uma contagem da frequência das palavras que são utilizadas para descrever o chamado.

## 7.2 Análise dos GESPS

O gráfico a seguir trata-se de uma representação gráfica da segmentação de alguns dos casos abertos no GESP, utilizando o método automático de segmentação (clusterização):



Já foi mencionado que os chamados foram classificados e segmentados automaticamente. Grosso modo, pode-se dizer que foi feita uma segmentação baseando-se na análise das palavras utilizadas em cada um dos chamados. Cada ponto no gráfico representa um chamado no GESP. A distância entre os pontos determina qual será a coloração daquele ponto, portanto, sua classe. É fundamental notar que não há rótulos identificando as cores, pois não se pode qualificar automaticamente as categorias sem uma investigação mais profunda. No entanto, o que se observa a partir da análise é que a ampla maioria dos GESPS se agrupam na coloração azul. Para ser preciso, são 754 casos -- pouco mais de 68% -- agrupados por alguma característica de similaridade em função das palavras usadas em sua descrição.

Ao investigar mais profundamente os casos classificados com a cor azul, se tem uma grata surpresa: a ampla maioria remete ao conceito de Consulta. As consultas são amplamente empregadas no Portal da Transparência para sinalizar partes da plataforma onde há disponibilidade de informações. As aberturas de GESP nessa categoria remetem ao não funcionamento da consulta e/ou divergência na informação publicada/visualizada. O mesmo ocorre com os chamados abertos na coloração verde. São 174 chamados também relacionados à falhas em consultas.

A dúvida que o leitor pode incorrer nesse momento é: por que os casos estão em cores diferentes e remetem à mesma temática? Ocorre que os chamados da coloração verde são escritos com um padrão muito similar, conforme segue: "Favor corrigir as consultas informações de Servidores principais empreendimentos e resultados." Em reunião presencial ocorrida na CGE no dia 02/01/17 foi relatado para os técnicos da Caiena que um profissional da CGE era responsável por testar diariamente as consultas no Portal de Transparência. Dada essa informação e a constatação de um padrão nos GESPS de coloração verde, aventou-se a hipótese de que os chamados abertos podem ter origem na mesma pessoa. Algo a ser investigado para confirmação. De todo modo, esse não é o ponto central da análise.

Seguindo, a partir da análise dos dados pode-se levantar uma hipótese bastante promissora:

**Hipótese: Há poucos chamados que remetem ao não funcionamento de ferramentas específicas do Portal. No entanto, há muitas aberturas de chamados para indicar inconsistências e indisponibilidade dos dados.**

No contexto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, será fundamental compreender que parte nevrálgica do sistema é a consistência na integração e atualização

de dados provenientes de diversas fontes e sistemas, em variados formatos. Esse detalhe parece ser a causa para tantos chamados abertos com a temática relacionada à inconsistência ou indisponibilidade do dado/informação no Portal.

Corroborando essa tendência, há especial cuidado dos técnicos da CGE com uma rotina diária de testes realizada manualmente para verificar se os dados e informações estão devidamente consistentes e atualizadas. Aqui reside uma oportunidade de melhoria para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão: garantir que a rotina de testes seja automatizada e que os gestores sejam avisados caso alguma informação tenha sido indicada como não atualizada ou inconsistente. A partir da análise dos GESPS fornecidos, isso poderia eliminar uma série de chamados, liberando tempo das pessoas da equipe de manutenção. Trata-se de hipótese a ser melhor avaliada no decorrer dos trabalhos.

## 8. Conclusões: síntese analítica e oportunidades para o SPRC

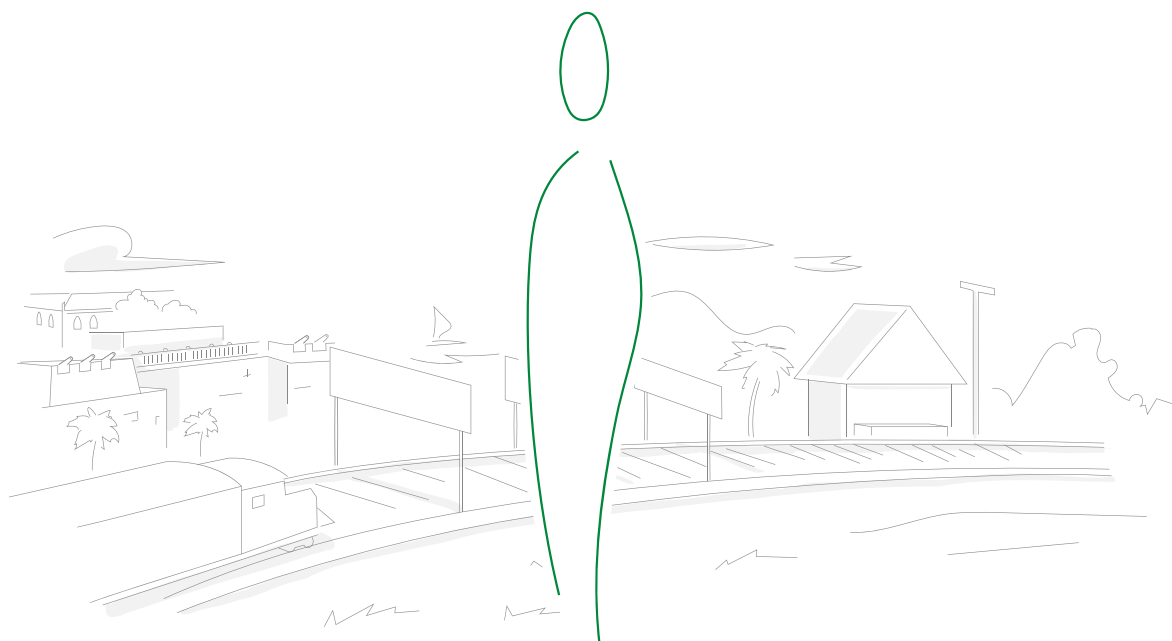
---

O objetivo original deste trabalho era realizar o mapeamento do parque tecnológico da CGE, compreendendo os aspectos de sistemas, bases de dados e infraestrutura de hardware. Uma vez que, conforme já mencionado, o mapeamento estava bastante adiantado pela própria CGE, optou-se por ampliar esse trabalho com a finalidade de, a partir de uma análise de dados preliminar, identificar oportunidades para o desenvolvimento do SPRC.

Nesse sentido, algumas oportunidades tornaram-se bastante evidentes. Abaixo, algumas delas são mencionadas:

- 1) *Adequação do SPRC para dispositivos móveis*: os dados coletados pelas ferramentas de Web Analytics são inequívocos. Há um aumento considerável no acesso aos sistemas por meio de dispositivos móveis. No entanto, a experiência de uso dos atuais sistemas não retém esses usuários. Pelo contrário, há casos evidentes de pouco engajamento dos usuários que tentam o acesso por meio de dispositivos móveis. Parte da preocupação dos públicos de interesse do projeto SPRC é como alcançar os não usuários dos serviços. É muito provável que, ao melhorar a experiência móvel e articular essa melhoria a um bom plano de comunicação e engajamento, os não usuários passem a fazer parte das plataformas;

- 2) *Articular as redes sociais do Estado como captadoras de fluxo de usuários:* é preciso investir esforços para articular as redes sociais do Estado de modo a criar convergência de fluxos de usuários para os portais governamentais. As redes sociais são um importante canal para alcançar os não usuários dos serviços públicos de Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria;
- 3) *Articular os web analytics dos portais do Estado:* a interação dos usuários com os vários portais do Estado existe. Porém, os dados de Web Analytics não são compartilhados. É de especial interesse para o SPRC conhecer como se comportam os dados de Analytics dos demais portais. A análise dos dados demonstrou que boa parte dos fluxos de entrada para o Portal da Transparência vem de outros portais do Estado. Portanto, conhecer melhor o comportamento e as demandas dos usuários dos demais portais pode auxiliar na definição de estratégias de aquisição de novos usuários para o SPRC;
- 4) *Implementação da cultura de testes automatizados e Test Driven Development - TDD:* a análise dos chamados relacionados ao Portal da Transparência mostram que boa parte dos problemas estão relacionados à inconsistências e problemas nas informações carregadas. Foi constatado também que há um profissional da CGE que realiza diariamente testes manuais no Portal para garantir a disponibilidade das informações. O desenvolvimento do SPRC é uma oportunidade para instituir uma cultura de desenvolvimento orientado a testes automatizados. Essa cultura e técnica são muito desenvolvidas na comunidade RubyOnRails e podem contribuir de maneira drástica para a melhoria da qualidade, produtividade e da experiência de uso dos sistemas. É por esse motivo que a Caiena insiste na utilização do RubyOnRails e do TDD como a tecnologia e o método para o desenvolvimento do SPRC;
- 5) *Implementação de uma camada de serviços inspirada no projeto X-Road implementado na Estônia:* o SPRC será um sistema integrador de informações, assim como é o atual Portal da Transparência. Para tanto, deverá fomentar o estabelecimento de uma camada de serviços onde os variados sistemas e bases de dados a serem integrados deverão publicar suas informações. Esse aspecto arquitetural é crucial para o sucesso do SPRC. É a partir da camada de serviços bem estruturada e padronizada que o Estado do Ceará poderá caminhar com passos largos no pioneirismo da implementação de padrões de interoperabilidade para dados abertos, de forma organizada, segura e orientada por testes.



# PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA NO ESTADO DO CEARÁ

**Uma análise inicial e um plano de ação para a implantação do RubyOnRails e Test Driven Development (TDD) nas rotinas de desenvolvimento da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC).**



## Resumo

---

O desenvolvimento do projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) oportuniza a adoção de novas técnicas, métodos e abordagens no cotidiano das atividades de engenharia e desenvolvimento de software na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Entretanto, tais oportunidades carregam riscos inerentes, devido à não familiaridade dos grupos de desenvolvimento de software com as novidades apresentadas. Este documento tem o objetivo de, em formato sucinto e didático, registrar os riscos desse processo de inovação. Entretanto, para além do fatalismo e da inatividade perante os riscos, é adotada uma visão estratégica, inovadora e, sobretudo, conseqüente para propor medidas mitigadoras aos riscos inerentes a esse processo e garantir o sucesso na implementação do SPRC.

## 1. Introdução

---

A complexidade do Estado enquanto instituição é algo notório. Os aparatos humano, legal, ético, moral, burocrático, técnico, entre tantas outras dimensões, precisam se articular para dar conta de uma missão pra lá de desafiadora: simbolizar e proteger as vontades e direitos de uma sociedade compostas por pessoas nos mais variados matizes socioeconômicos, culturais e civilizatórios. Parte dessa missão ganhou um novo significado a partir do advento das tecnologias de informação, de redes e de mobilidade. Esses três aspectos articulados acabam por oportunizar ao Estado uma miríade de ações presentes no mundo virtual e digital, com alcance maior e mais barato do que as técnicas tradicionais de até então. Portanto, o papel do Estado e toda sua complexidade podem ser ressignificados a partir do advento das tecnologias de informação, culminando no conceito já amplamente alardeado de Estado Digital ou Governo Eletrônico.

Para alcançar a máxima potência nesse tema, é primordial que o Estado esteja dotado de capacidade para propor e responder aos estímulos no mundo digital. Em outras palavras e de modo mais prático: o Estado precisa dominar os símbolos do mundo digital e suas ferramentas de criação para intervir com eficiência e eficácia. Em suma, é preciso dominar as técnicas de engenharia de software para a construção de janelas digitais de interação com seus usuários cidadãos.

Sabe-se que os Estados possuem pessoas e equipes com essas habilidades. É bastante comum também diagnosticar equipes sobrecarregadas, mantendo sistemas em diversas tecnologias,

com padrões arquiteturais diversos. São os sistemas ditos legados o pavor de qualquer desenvolvedor. No Estado do Ceará não é diferente. Em especial na Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC), há uma ampla variedade de conhecimentos e experiências na arte de desenvolver software. No entanto, são cerca de 24 profissionais para a manutenção de doze sistemas de informação. Desses 24 profissionais, onze estão diretamente ligados às atividades de desenvolvimento.

Dado esse contexto, encontrar espaços para maior produtividade, qualidade e segurança nos desenvolvimentos não é tarefa trivial. Não pode ser alcançada sem algum nível de inovação e arrojo. É necessário, portanto, uma disrupção para conseguir superar essa realidade e alcançar novos patamares de produtividade. Entretanto, é preciso considerar que processos disruptivos trazem riscos associados e demandam medida mitigadoras para evitar o colapso do sistema.

É nesse contexto que este trabalho está sendo construído: garantir que o processo de adoção de novas tecnologias (*RubyOnRails*) e métodos (*Test Driven Development* – TDD) por parte da COTIC traga maior produtividade, diminuição de chamados e, sobretudo, uma transição consequente entre o estado atual das coisas e o novo patamar que se pretende alcançar em colaboração.

## 2. Riscos identificados e medidas mitigadoras

---

O principal risco identificado para esse processo de implantação de novas tecnologias e métodos, decorrente do desenvolvimento do SPRC, é:

- a) *Não familiaridade da equipe de técnicos com Ruby, Rails e TDD*: não há hoje na equipe técnica da COTIC engenheiros de software com experiência de desenvolvimento na linguagem Ruby, no framework Rails e no método TDD. Esse aspecto é encarado como uma fragilidade para a manutenção e correção de bugs no sistema.

Como medidas mitigadoras a Caiena propõe:

- a) *Garantia por 100 anos contra bugs encontrados no SPRC*: está registrado em contrato que a Caiena oferece desenvolvimento sem custos ao Estado exclusivamente para a correção de bugs (falhas) encontrados no SPRC e causados por códigos inseridos pelos engenheiros da Caiena. Óbvio que

esse suporte não inclui melhorias e evoluções, mas apenas bugs. Assim, qualquer problema devidamente comprovado no SPRC demandará esforços da Caiena para correção sem qualquer ônus para o Estado [**Ação já implementada**];

- b) *Antecipação de um treinamento em RubyOnRails*: estava previsto para o ciclo de trabalho Transferência de Tecnologia a realização de um treinamento sobre *Ruby* e *Rails*. A Caiena propõe que o treinamento seja antecipado para a primeira quinzena de março, para garantir a formação de alguns técnicos da COTIC na nova tecnologia e no método TDD. O número de vagas ainda está em aberto e será definido em conjunto com a COTIC já que esse treinamento, nesse formato, não havia sido previsto na proposta técnica e financeira [**Ação em andamento**];
- c) *Aumentar as horas de treinamento na Plataforma do SPRC*: a ação sugerida em (b) abrirá algum espaço para que a Caiena tenha mais tempo durante o ciclo de transferência de tecnologia. Assim, propõe-se aumentar oito horas de treinamento para o desenvolvimento de alguma funcionalidade no SPRC utilizando *RubyOnRails* [**Ação planejada**].

### 3. Produtividade e qualidade: *Test Driven Development*

---

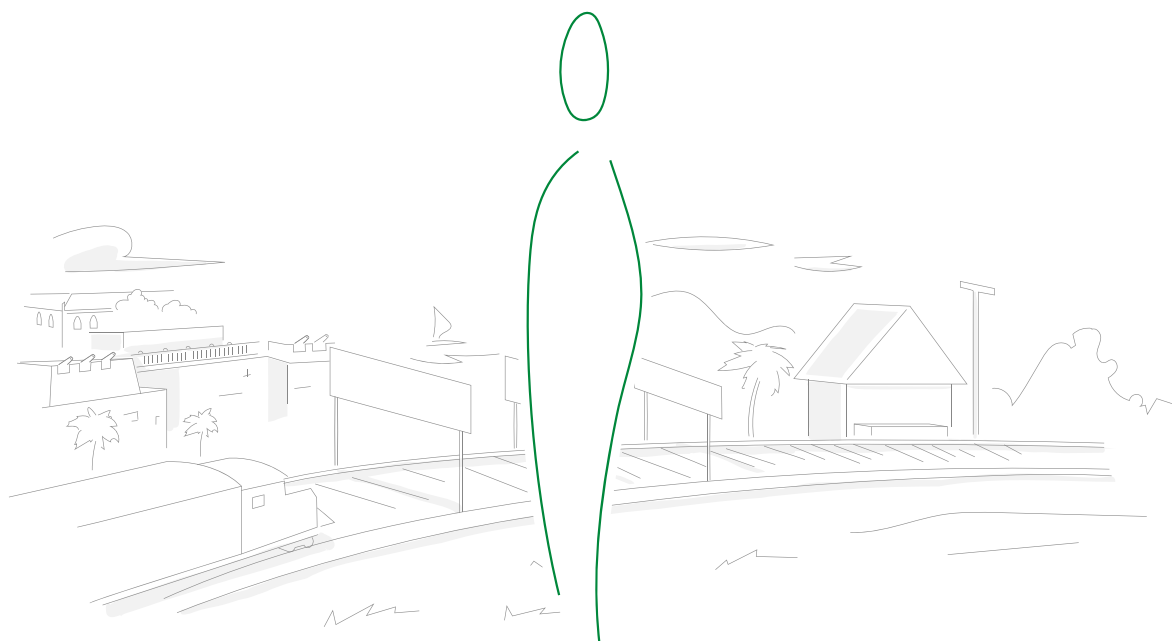
Além das medidas mitigadoras mencionadas, a Caiena propõe que todos os sistemas a serem contratados, desenvolvidos e adotados pelo Estado sejam desenvolvidos utilizando o método TDD. Esse método pressupõe que as funcionalidades de um sistema sejam desenvolvidas com uma disciplina inviolável: antes de desenvolver qualquer linha de código para a funcionalidade, o desenvolvedor precisa implementar um teste automatizado para aquela funcionalidade. Assim, para cada funcionalidade, deve existir um teste automatizado que garanta o devido funcionamento.

Na medida em que o sistema de informação vai crescendo em tamanho e complexidade, os testes servem como salvaguarda para garantir que uma alteração ou melhoria não terá impactos negativos em outra parte do sistema. O conjunto de testes pode ser executado a qualquer momento, com apenas um comando, para garantir que as alterações não tornarão o sistema inutilizável.

Em última análise, a adoção do TDD como método para o desenvolvimento e padrão de qualidade para a contratação de novos serviços trará impactos positivos na produtividade dos

desenvolvedores, liberando capacidade dos atuais desenvolvedores do Estado para atividades relacionadas com inovação ou outras quaisquer. A produtividade aumenta pois o desenvolvedor precisa verificar menos linhas de código, uma vez que os testes automatizados indicam onde estão os pontos de atenção, diminuindo consideravelmente a dimensão do problema.

Por fim, a qualidade do produto final é garantida, não por análises subjetivas, mas por um conjunto de testes que demonstram inequivocamente que o sistema de fato funciona. A comunidade RubyOnRails é uma das mais fortes na aplicação do TDD e, por esse motivo, trata-se de uma das tecnologias com maior disponibilidade de ferramentas para a adoção prática do TDD. Esse é um dos motivos que leva o SPRC a ser desenvolvido utilizando *RubyOnRails*.



# PLANO DE COMUNICAÇÃO

## Introdução

---

O Plano de Comunicação do Sistema Público de Relacionamento do Estado do Ceará busca estabelecer um padrão de conteúdos e fluxo de divulgação para o projeto, ainda que se trate de uma comunicação descentralizada – ou seja, desenvolvida tanto pela Caiena Tecnologia e Design, quanto pela equipe de Assessoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/CE).

O Plano visa divulgar as ações desenvolvidas durante a construção do Sistema, de modo que os públicos-alvo e a sociedade possam acompanhar sua evolução e também contribuir com ela nos momentos oportunos, reservados para fases específicas do projeto. Essas determinações se tornaram importantes a partir do momento em que duas premissas foram estabelecidas:

- Ter o acesso e a transparência como um produto final, mas também uma prerrogativa para a construção do Sistema;
- Ter a participação dos públicos-alvo na definição das principais demandas do Sistema, contribuindo, de forma geral, com a sua construção.

Portanto, a adoção do plano possibilitará um processo que irá manter um padrão de comunicação, mas também permitirá avaliar os resultados do conteúdo produzido por meio de indicadores estabelecidos mais adiante neste relatório.

## Cenário Atual

---

Desde o início do projeto, toda a divulgação partiu da assessoria de imprensa da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE/CE), por meio de releases das atividades promovidas publicados no próprio site e na página do Facebook da CGE/CE.

## Público-alvo

---

Por sua própria natureza, o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão atinge diferentes públicos, tanto interno, quanto externo. Dessa maneira, é interessante a utilização de uma comunicação que atinja os determinados públicos:

## Interno

- Profissionais das áreas de Ouvidoria, Transparência, Comunicação Social e Tecnologia da Informação: devido à sua participação direta nos serviços de Ouvidoria, Transparência, Comunicação e Tecnologia da Informação é importante ter a audiência desses públicos, que podem contribuir tanto com opiniões em relação às funcionalidades do Sistema (uma vez que tenham acesso à essa informação), quanto facilitar a difusão das informações sobre o que está sendo desenvolvido, contribuindo com o estabelecimento da imagem do projeto perante essas comunidades;
- Membros de órgãos de conselhos de políticas públicas: uma vez que um dos objetivos do projeto é impactar positivamente as políticas públicas, torna-se imprescindível o contato com os participantes desses conselhos. Sua participação ativa na construção do Sistema, tal como sua atualização no andamento do projeto podem trazer credibilidade e confiança dos profissionais dessa área para o Sistema;
- Membros de órgão de controle, como Tribunais de Contas e Ministérios Públicos: como a implementação de normas pró-transparência depende também dos órgãos de controle é de extrema importância sensibilizar os profissionais dessa área sobre os temas tratados durante o desenvolvimento da Plataforma, tal como atualizá-los em relação ao andamento do projeto.

## Externo

- Estudantes: considerando como estudantes os jovens de 15 a 25 anos de idade, encontra-se a camada da sociedade brasileira que mais acessa a internet. Como o Sistema será um meio online de comunicação entre o governo e a população, torna-se importante conseguir engajar esse público, tanto por meio de ações presenciais específicas, quanto por meio de redes sociais. Fazer com que esse público conheça e se interesse pelo Sistema é útil para a sua construção e interessante também para a formação dos estudantes enquanto cidadãos, já que o mecanismo poderá ser acionado em diferentes situações ao longo de suas vidas;
- Aposentados: as oficinas realizadas até o momento identificam que cerca de 38% dos usuários e dos não usuários do Sistema têm entre 46 e 65 anos – no entanto é importante frisar que se tratam de usuários e não usuários hipotéticos, ainda não confirmados. Dessa parcela, pode-se

considerar que uma parte seja de aposentados. Esse grupo tem demandas específicas em relação aos serviços oferecidos pelo Sistema e, portanto, também é interessante que saibam dele e contribuam, nos momentos oportunos, com a evolução do projeto;

- Especialistas das áreas de Ouvidoria e Transparência e Tecnologia da Informação: devido à sua participação direta nos serviços de Ouvidoria, Transparência, Comunicação e Tecnologia da Informação é importante ter a audiência desses públicos, que podem contribuir tanto com opiniões em relação às funcionalidades do Sistema (uma vez que tenham acesso à essa informação), quanto facilitar a difusão das informações sobre o que está sendo desenvolvido, contribuindo com o estabelecimento da imagem do projeto perante essas comunidades;
- Jornalistas: por se tratar de uma iniciativa que representa o interesse público, ter o contato e o engajamento de jornalistas durante o desenvolvimento do Sistema é de grande relevância. Nesse sentido, cabe manter um mailing tanto dos jornais locais, quanto dos nacionais, incluindo também as mídias especializadas;
- Organizações da Sociedade Civil: as diferentes entidades privadas que atuam em áreas do setor público com interesse social são um público-alvo de na divulgação do projeto por trabalharem com ambos os beneficiários do Sistema: o governo (ora representado pelos servidores) e a sociedade. Nesse sentido, é muito enriquecedor para o projeto contar com a visão e *feedback* dos profissionais que atuam neste setor – o que também trará credibilidade e contribuirá com o estabelecimento da reputação do Sistema.

## Conteúdo

---

O tema ou conteúdo (mensagem) deve tocar, por um lado, na questão da cidadania – facilitando e proporcionando o diálogo entre o governo e a sociedade – e, por outro lado, num ponto pragmático e pessoal – “educar” os cidadãos sobre como interagir com o Estado, quais as ferramentas estão disponíveis e como utilizá-las. Além disso, com o propósito de gerar engajamento, é interessante a produção e promoção de temas que circundam a Plataforma. O plano de comunicação divide a comunicação em cinco frentes, abaixo detalhadas:



## Releases

- Tema: “O Projeto” – informações relativas à evolução da construção do Sistema, como a realização das Oficinas de Design – divulgação anterior e posterior ao evento –, entrega de funcionalidades, etapas finalizadas etc;
- Objetivo: gerar interesse público pelo projeto e informar em uma grande escala os públicos de interesse do projeto.
- Indicador: Número de publicações em outros veículos de comunicação;
- Responsável: ASCOM CGE/CE;
- Periodicidade: Ciclo;
- Formato: texto e foto.

## Mídias Sociais

- Temas: variam de acordo com a mídia:
  - Facebook: atualização do público que acompanha a empresa sobre o status do projeto; divulgação das ações programadas (agenda das oficinas), postagens do blog do Projeto e vídeos publicados originalmente no Youtube; “citações lúdicas” sobre o projeto (ex.: Patativa do Assaré, quem foi e citações famosas – contando com ilustrações da equipe de Design da Caiena);
  - Instagram: atualização do público de interesse sobre os eventos do projeto (oficinas) e utilizar a mídia como ferramenta de divulgação do projeto – incentivando os participantes das oficinas a postarem em suas próprias contas sobre o andamento do projeto;
  - Youtube: vídeos que apresentem as oficinas e temas que possam ser “pincelados” em vídeos rápidos, como o vídeo entregue junto dos produtos do Ciclo de Trabalho 2.
- Objetivo: gerar engajamento e aproximar parte do público-alvo dos assuntos do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão de forma “natural”.
- Indicador: Crescimento do engajamento nas mídias citadas, tal como o número de seguidores e pessoas que visualizaram as publicações;

- Contato de cidadãos interessados em participar das oficinas;
- Responsável: Equipe Caiena
- Periodicidade: semanal;
- Formato: texto, foto e vídeo.

## Blog

- Temas: abordar o andamento do Projeto em si, mas também falar individualmente de assuntos que compõem o projeto, como "Transparência", "LAI", "Ouvidoria", "Design", "Laboratório de ideias", "Facilitação Gráfica" etc.
- Objetivo: Obter engajamento dos públicos-alvo (especialistas, estudantes, funcionários do governo).
  - Indicador: Google Analytics – fazer uma análise do atual número de acessos e planejar uma meta – aqui é possível explorar o número de acessos a partir de diferentes áreas do Brasil, mensurar o tempo de acesso, de permanência, quem é o público que acessa atualmente;
  - Indicador: Comentários e número de compartilhamentos dos posts;
- Responsável: especialistas e equipe Caiena;
- Periodicidade: duas vezes ao mês;

## Artefatos impressos para os públicos-alvo

- **Folhetos para os públicos-alvo**
  - Tema: “O Projeto” – informações relativas à evolução da construção do Sistema, como a realização das Oficinas de Design – divulgação anterior e posterior ao evento –, entrega de funcionalidades, etapas finalizadas etc;
  - Objetivo: gerar interesse e atualizar parte dos públicos-alvo (servidores);
  - Responsável: ASCOM CGE/CE;
  - Periodicidade: ciclo;
  - Formato: texto e foto.

- **Artefato sucinto de apresentação do projeto**
  - Tema: “O Projeto” - esse artefato funcionaria como um “cartão de visitas” do Projeto;
  - Objetivo: informar o que é o Sistema de maneira sucinta e intuitiva, por meio de ícones e palavras-chave;
  - Responsável: equipe Caiena/ASCOM CGE/CE;
  - Periodicidade: ciclo;
  - Formato: texto e foto.

### **Ações de relações públicas**

- Tema: “O Projeto” – nas fases em que o Sistema já esteja mais desenvolvido, convidar jornalistas e influenciadores para o conhecer e utilizá-lo;
- Objetivo: fazer com que os jornais impressos e blogs de certa influência façam matérias sobre o Sistema, aumentando o interesse do público no tema;
- Responsável: equipe Caiena/ASCOM CGE/CE;
- Periodicidade: entregas em que o Sistema esteja funcionando;
- Formato: convite para Oficinas;

## Anexos

### Roadmap do Plano de Comunicação

		CICLOS	
		1	2
Releases	Formação de mailing		
	Divulgação regional		
	Divulgação nacional		
	Atualização de ciclo		
Mídias Sociais	Facebook		
	Instagram		
	Youtube		
	Zendesk (atendimento)		
Blog	Atualização de ciclo		
	Especialistas		
	Pautas		
Artefatos impressos	Folhetos		
	Cartão de apresentação		
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina		
	Evento		
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento			

		CICLOS		
		3	4	
Releases	Formação de mailing	Determinar mídias nacionais, regionais e especializadas p/ mailing		
	Divulgação regional			
	Divulgação nacional			
	Atualização de ciclo			
Mídias Sociais	Facebook	Posts do Blog e att das oficinas (1, 2)		
	Instagram	Oficina		Oficina
	Youtube			
	Zendesk (atendimento)	Implementação		avaliação de resultados
Blog	Atualização de ciclo	BLOG no ar e estabelecimento de metas	Convite/oficina	Convite/oficina
	Especialistas		Finanças Públicas	UX
	Pautas	1	review oficinas passadas	2
Artefatos impressos	Folhetos			
	Cartão de apresentação			
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina			
	Evento			
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento				

		CICLOS		
		5	6	7
Releases	Formação de mailing			
	Divulgação regional			
	Divulgação nacional			
	Atualização de ciclo			
Mídias Sociais	Facebook		Oficina	
	Instagram	Oficina	Oficina	Oficina
	Youtube			
	Zendesk (atendimento)			
Blog	Atualização de ciclo	Convite/oficina	Convite/oficina	Convite/oficina
	Especialistas		Transparência	Ouvidoria
	Pautas	3		
Artefatos impressos	Folhetos			
	Cartão de apresentação			
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina			
	Evento			
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento				

		CICLOS		
		8	9	10
Releases	Formação de mailing		Determinar mídias nacionais, regionais e especializadas p/ mailing	
	Divulgação regional			
	Divulgação nacional			
	Atualização de ciclo			
Mídias Sociais	Facebook			
	Instagram	Oficina	Oficina	Oficina
	Youtube			
	Zendesk (atendimento)			
Blog	Atualização de ciclo	Convite/oficina	Convite/oficina	Convite/oficina
	Especialistas	Acesso à informação		
	Pautas			
Artefatos impressos	Folhetos			
	Cartão de apresentação			
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina			
	Evento			
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento				

		CICLOS		
		11	12	13
Releases	Formação de mailing			
	Divulgação regional			
	Divulgação nacional			
	Atualização de ciclo			
Mídias Sociais	Facebook			
	Instagram	Oficina	Oficina	Oficina
	Youtube			
	Zendesk (atendimento)			
Blog	Atualização de ciclo	Convite/oficina	Convite/oficina	Convite/oficina
	Especialistas	Linguagem e comunicação		
	Pautas	4		
Artefatos impressos	Folhetos			
	Cartão de apresentação			
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina	teste de usabilidade		
	Evento			
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento				



		CICLOS	
		14	CTC
Releases	Formação de mailing		
	Divulgação regional		
	Divulgação nacional		
	Atualização de ciclo		
Mídias Sociais	Facebook		
	Instagram	Oficina	
	Youtube		
	Zendesk (atendimento)		
Blog	Atualização de ciclo	Convite/oficina	
	Especialistas		
	Pautas		
Artefatos impressos	Folhetos		
	Cartão de apresentação		
Ações com jornalistas, influenciadores e sociedade civil	Convite para oficina		
	Evento		
Pautas 1 - Facilitação Gráfica 2 - Design dos layouts e interfaces 3 - Laboratórios de Ideias 4 - Linguagem do Sistema Público de Relacionamento			