

Ciclo 3

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 3

D9. Instrumentais de coleta de dados via Web

D10. Roteiro do estudo etnográfico

D11. Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará

D12. Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados

D13. Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho

D14. Apresentação do Laboratório de Ideias

D15. Comparação entre os dados coletados no ciclo de trabalho 2 e no ciclo de trabalho 3

Relatório da Oficina de Design 3

Teste dos sistemas de transparência, acesso à informação e serviços de ouvidoria do Governo do Estado do Ceará (Poder Executivo)

A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software

Análise e classificação automática de chamados de Ouvidoria: uma abordagem baseada em processamento de linguagem natural e aprendizagem de máquina

Plano de implementação de tecnologia no Estado do Ceará (aprimoramento)

D7 (aprimoramento). Levantamento de bancos de dados e mapeamento do parque tecnológico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

D7 (complemento). Análise sobre os dados da pesquisa de satisfação da ferramenta de ouvidoria e acesso à informação

Análise sobre oportunidades de integração entre o SPRC e e-SIC e e-OUV



Resumo Executivo

Em 1987 o Ceará foi o pioneiro de uma política que resultou numa aguda queda das elevadas taxas de mortalidade infantil no Estado: a criação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Criado em um ano de forte seca, a iniciativa também ajudou a gerar empregos para mulheres moradoras do campo e da cidade, que pouca chance tinham de encontrar forma de contribuir para o sustento de suas famílias.

Logo em 1991 o programa foi nacionalizado, com os mesmos impactos positivos. Ele existe até hoje mas os sucessos incrementais já apresentam certo esgotamento em termos de continuidade das melhorias nas taxas de mortalidade infantil, materna e nos cuidados e acompanhamento de outras enfermidades. Mas o Brasil segue devendo ao Ceará essa experiência que permitiu que o país mudasse de patamar nos mais importantes indicadores de qualidade de vida do mundo: o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), das Nações Unidas.

O Ceará pode novamente apontar para um caminho disruptivo. A partir da experiência exitosa dos ACS e também, mais recente, das também impactantes políticas de melhoria do ensino público que se transformaram em políticas e programas nacionais. O Ceará é o Estado da Federação que tem maior potencial de criar a figura dos Agentes Comunitários de Cidadania.

Nas oficinas, audições, observações e entrevistas em campo, com lideranças e pessoas simples, do campo e da cidade, ficou evidente a abertura das pessoas para, via recebimento de visitas domiciliares ou via interação em grupos formais e informais, associações, ONGs e outras coalizões que sejam ativas e que mantenham uma frequência de encontros -em geral mensais- para que o Agente Comunitário de Cidadania possa disseminar sobre medidas de elevado impacto para os cidadãos, sobre campanhas e canais de manifestação relativas à transparência, acesso à informação e ouvidoria.

Nesse terceiro ciclo de trabalho do projeto de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), fizemos

uma imersão nas condições reais na vida dos cearenses, no trabalho, em casa, na rua e dentro ou no entorno de estruturas de serviço público onde cidadãos passavam pela experiência de usar serviços ou acompanhar quem deles precisava.

Conversamos abertamente com crianças, idosos, adolescentes, jovens e adultos. Com pessoas com nenhuma escolaridade e também com gente com máxima qualificação acadêmica. Ouvimos muita gente nas cidades e nos campos. Cruzamos o Estado (mais de 4400 km percorridos) dormindo em reservas florestais, comunidades religiosas com forte trabalho social, participamos de oficinas promovidas por terceiros mas cujo público e objetivo nos maximizaria nossa chance de colhermos *insights* relevantes.

Esse esforço etnográfico revelou um Ceará carente das necessidades derivadas de uma seca que entra pelo seu sexto ano num país cujas finanças públicas e dados de desemprego ameaçam colapsar mais e mais unidades federativas. No entanto e, mais importante, revelou um Ceará de imensa capacidade de verbalizar sentimentos e discernir e qualificar quando um hospital ou posto de saúde têm estruturas precárias mas, em compensação, tem “médicos, enfermeiros e até pessoal da limpeza que você queria ver toda hora e em qualquer lugar”.

No Cariri, o rico capital social encontrado entre diferentes organizações, dá um exemplo de quanto potencial possui o Estado em ser o exemplo a ser seguido em termos de relacionamento com o cidadão.

Nada substitui o humano. Em todas as pontas há alguém com alguma necessidade a ser atendida. Mesmo que seja para fazer um elogio ou para aliviar a indignação com algo que ocorreu e que representa desrespeito, injustiça e mal-feito. Perpetrados por humanos. E cuja a principal vítima podem ser outros humanos, animais ou o meio ambiente. E existe o humano na ponta recebedora da manifestação. Seja ele um servidor público concursado ou um terceirizado.

Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 3	9
Resumo executivo	11
Introdução	11
Planejamento do Ciclo de Trabalho 3	13
Execução do Ciclo de Trabalho 3	13
Desenvolvimentos:	14
Produtos da presente entrega	15
Critérios de aceite	16
Conclusões e próximos passos	17
D9. INSTRUMENTAIS DE COLETA DE DADOS VIA WEB	19
1. Introdução	21
2. Pesquisa com os Cidadãos	23
2.1. Questionário	23
3. Pesquisa com os Profissionais de Ouvidoria e SIC	29
3.1. Questionário	29
3.2. Respostas da Pesquisa com Profissionais de Ouvidoria e SIC do Ceará	34
4. Pesquisa de Campo	41
4.1 Questionário semiestruturado	41
D10. ROTEIRO DO ESTUDO ETNOGRÁFICO	45
Resumo da pesquisa	47
Metodologia	48
O que é uma etnografia?	48
Características da pesquisa	48
Ferramentas de pesquisa	49
Critérios da pesquisa	49
Assumimos como pressupostos	50
Etapas da pesquisa	50
Definição do campo	50
Locais onde a pesquisa foi realizada	50
Objetivo da pesquisa	51
Os pesquisadores	51
Os entrevistados	51
Rotina de pesquisa	51
O olhar etnográfico	52
Entrevistas semi-estruturadas	52
Contexto da socioeconomia dos locais pesquisados	53
O roteiro	54
RELATÓRIO ANALÍTICO SOBRE A JORNADA DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NO ESTADO DO CEARÁ	59
Relatório Analítico Pesquisa Etnográfica Ciclo 3	61
Perfil geral dos não usuários e suas motivações para a não utilização de ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	61
Uso e avaliação dos serviços públicos	64
Aspectos socioculturais e sociopolíticos	65
Oportunidades e o Ceará como referência	68
Agradecimentos	69
Relatos de campo organizados por cidades	71
Crato	71
Caucaia	79
Aracati	81
Limoeiro do Norte	90

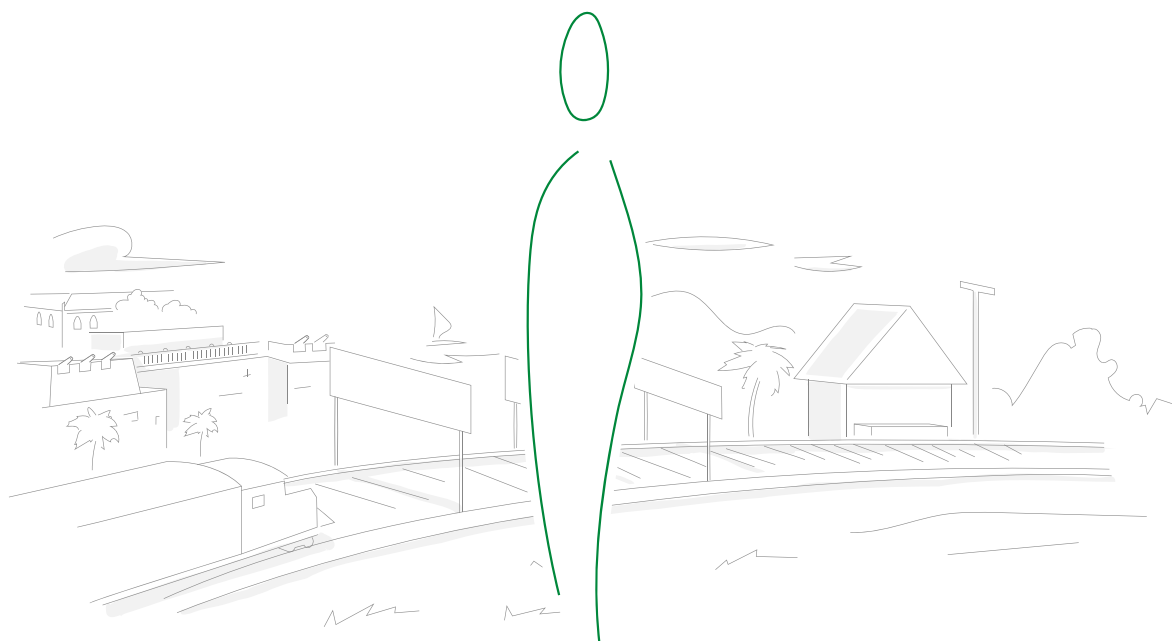
Quixadá	96
Ocara	103
Cascavel	108
Horizonte	110
Pacajus	113
Barbalha	114
Salitre	115
Itaitinga	120
Maracanaú	121
Juazeiro do Norte	122
Missão Velha	126
Crateús	128
Sobral	133
Granjeiro	137
Barbalha	138
Jucás	141
Iguatu	142
Tianguá	143
Viçosa do Ceará	144
Icó	146
Canindé	148
Sobral	150
Fortaleza	152

D12. PESQUISA, EXPLORANDO O CONTEXTO DO PROBLEMA E UTILIZANDO INSTRUMENTOS ADEQUADOS DE COLETA DE DADOS (PRODUTO 2.1 DO TDR)	155
Introdução	157
Dados da Pesquisa	158
Fontes de endereços eletrônicos e de disseminação dos convites para a pesquisa (total conhecido: 125.382)	158
Critérios de limpeza, filtragem e tratamento das bases de dados:	158
Sistema de distribuição de e-mail:	158
Período da pesquisa	159
Total de casos (respostas) válidos:	159
Pesquisa pela internet no contexto do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará	159
Agradecimento especial:	161
Resumo	166
Dados completos da pesquisa	168
1. Sexo dos respondentes	168
2. Idade dos respondentes	169
3. Local e área de residência dos respondentes	170
4. Escolaridade dos respondentes, estudo e trabalho no ano de 2017	172
5. Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?	174
6. Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão	184
7. Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados abaixo	197
8. Posse e uso de meios de comunicação: telefonia fixa, telefone celular e internet	208
9. Análise das respostas abertas (comentários, críticas e sugestões)	211
Aprofundando sobre a análise exploratória dos dados	215
Anexos	222
I - Análise exploratória de dados sobre a pesquisa web “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e o Governo do Estado do Ceará” (Caena, CGE-CE e Banco Mundial)	222
II - Distribuição (frequência absoluta) da população por idade	235
III - Íntegra do questionário	236

APRESENTAÇÃO DO LABORATÓRIO DE IDEIAS	243
1. Introdução	245
2. Laboratório de Ideias	246
3. Encontro com blogueiros	247
4. Hackathons	248
5. Encontro no interior do Ceará	249
6. Respostas aos comentários apresentados no Termo de Análise da CGE - Contrato 29/2016 - Ciclo 3	250
COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS COLETADOS NO CICLO DE TRABALHO 2 E NO CICLO DE TRABALHO 3	251
Introdução	253
As ações para compreender quem são os usuários e não usuários do Sistema	254
1. Oficina de Design 2: Identificação de Personas	254
2. Oficina de Design 3: Das Personas às Pessoas	256
Pesquisa Etnográfica	257
Descobertas e hipóteses a partir da análise comparativa	258
RELATÓRIO DA OFICINA DE DESIGN 3	261
Introdução	263
Dinâmica	264
Considerações	266
Sistematização geral	267
Mesorregiões	268
Locais e Pessoas	268
Conclusão	269
Anexos	270
Tabela com o conteúdo de todos os cartões da Oficina de Design 3	270
TESTE DOS SISTEMAS DE TRANSPARÊNCIA, ACESSO A INFORMAÇÃO E SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ (PODER EXECUTIVO)	273
Introdução	275
Aspectos Gerais	276
Páginas navegadas	276
Acesso à Informação (sobre os serviços)	277
Acesso aos Serviços (máquina e navegador)	286
Experiência de uso (internet)	287
Navegabilidade e Legibilidade	287
Página: <i>Manifeste-se Aqui</i>	289
Página: <i>Solicitação de Informação</i>	305
Página: <i>Acompanhamento de Pedidos</i>	315
Aspectos gerais(telefone 155)	320
Acesso aos Serviços (telefonia fixa e móvel)	320
Experiência de uso (155)	322
Central 155 – Solicitação de Serviços	322
Central 155 – Solicitação de Informações	323
Considerações sobre Relacionamento Com o Cidadão	326
CONCLUSÕES	329

A COTIC E O IMPACTO DO SPRC NA POLÍTICA DE TECNOLOGIA DO CEARÁ: UMA ABORDAGEM ÁGIL E ORIENTADA POR TESTES PARA MAIOR PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DOS ARTEFATOS DE SOFTWARE	331
1. Introdução	333
2. Entendimento do problema	334
2.1 Cenário geral	334
3. Análise: COTIC e o SPRC	337
3.1 Oportunidades e ações de curto prazo	338
3.2 Oportunidades e ações de médio prazo	339
3.3 O SPRC e as oportunidades de melhoria na COTIC	341
4. Conclusão	341
ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADOS DE OUVIDORIA: UMA ABORDAGEM BASEADA EM PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL E APRENDIZAGEM DE MÁQUINA	343
1. Introdução	345
2. Método	346
3. Experimento	347
a) 2012	348
b) 2013	348
c) 2014	349
d) 2015	350
e) 2016	350
4. Oportunidades	351
D7 (APRIMORAMENTO). LEVANTAMENTO DE BANCOS DE DADOS E MAPEAMENTO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	353
Resumo	355
1. Introdução	356
2. Parque tecnológico da CGE	357
2.1 Acervo de sistemas, portais e bancos de dados	357
2.2 Fontes de informação para o Portal da Transparência	360
2.3 Infraestrutura	363
3. Aspectos teóricos	365
3.1 Analytics	365
4. Portal da Transparência	372
4.1 Ano referência 2008	373
4.2 Ano referência 2009	377
4.3 Ano referência 2010	381
4.4 Ano referência 2011	385
4.5 Ano referência 2012	389
4.6 Ano referência 2013	393
4.7 Ano referência 2014	397
4.8 Ano referência 2015	401
4.9 Ano referência 2016	405
4.10 Benchmark - Comparativo com outros Estados	409
5. Portal de Ouvidoria	410
5.1 Ano referência 2012	411
5.2 Ano referência 2013	415
5.3 Ano referência 2014	419
5.4 Ano referência 2015	423
5.5 Ano referência 2016	427
5.6 Benchmark	430

6. Pesquisa de satisfação	431
7. Principais chamados - GESPS	431
7.1 Método utilizado para a análise da amostra de GESPS	432
7.2 Análise dos GESPS	433
7.3 Análise dos GESPS do SOU/SIC	435
Análise	439
8. Conclusões: síntese analítica e oportunidades para o SPRC	440
9. Anexo: Considerações iniciais sobre infraestrutura de servidores, tecnologias e métodos	442
9.1. Introdução	442
9.2. Aspectos conceituais	442
9.3. Infraestrutura sugerida	447
9.4. Tecnologias e abordagens metodológicas	447
9.5. Conclusões	449
PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIA NO ESTADO DO CEARÁ	451
Resumo	453
1. Introdução	453
2. Riscos identificados e medidas mitigadoras	454
3. Produtividade e qualidade: <i>Test Driven Development</i>	455
4. Performance	456
5. Manifesto pela adoção do Ruby e do Rails no SPRC	460
ANÁLISE SOBRE OS DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA FERRAMENTA DE OUIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	463
Introdução	465
Relatório sobre a relação cidadãos-governo no Ceará	466
(I) Análise quantitativa	468
(II) Análise qualitativa	470
Considerações finais	473
Referências bibliográficas	475
Anexos	476
Análise da Pesquisa de Satisfação SIC 2016	498
Introdução	498
Resultados gerais	499
Pesquisa de satisfação SOU e SIC: questões relevantes e considerações	504
Bibliografia	506
ANÁLISE SOBRE OPORTUNIDADES DE INTEGRAÇÃO ENTRE O SPRC E E-SIC E E-OUV	507
1. Introdução	509
2. Integração de informações	510
3. Conclusões	511



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 3

Resumo executivo

O relatório destaca os compromissos (conforme o Plano de Trabalho Revisado do projeto), as melhorias pactuadas em reunião de Retrospectiva, além de abordar algumas das entregas previstas para o Ciclo de Trabalho 3. Além dos produtos previstos foram implementadas as correções apontadas no Termo de Análise dos Produtos do Ciclo de Trabalho 2, bem como algumas melhorias e sugestões realizadas pela equipe da CGE. O produto principal desse ciclo de trabalho são os estudos e análises decorrentes do trabalho realizado em campo que contemplou visitas a vinte e cinco municípios do Estado do Ceará (outros seis municípios foram mencionados, porém não visitados)*. Também aqui estão contidas análises sobre uma pesquisa web feita com 8.414 cidadãos, uma pesquisa com profissionais de Ouvidoria e SIC do Estado e análises sobre as pesquisas de satisfação de SOU e SIC da CGE no ano 2016.

* Municípios visitados (25):

Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Municípios mencionados (porém não visitados)

(6): Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba.

Introdução

O presente Relatório do Ciclo de Trabalho 3 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.

Fora estabelecido no Plano de Trabalho Revisado que no Ciclo de Trabalho 3 seriam empregadas duas técnicas principais para coletas de dados primários: estudos etnográficos e pesquisas primárias realizadas via Web. As fontes de dados primárias foram acordadas e validadas pela CGE em conjunto com a equipe Caiena. No entanto, vale destacar que para a realização do estudo etnográfico foi fundamental a inserção da equipe da Caiena no ambiente onde ocorrem as demandas por ouvidoria, acesso à informação e transparência.

O Ciclo de Trabalho 3 foi um dos mais ricos e gratificantes até o momento no desenvolvimento do SPRC. Tratou-se, principalmente, das visitas à 25 municípios (outros 6 foram mencionados, mas não visitados)* do interior do Estado do Ceará para conhecer de perto os mais variados perfis de cidadãos. Vale lembrar que boa parte dos locais visitados e das personagens contempladas foram previamente imaginados na oficina que inaugurou o Ciclo de Trabalho. Nos 25 municípios foram visitados 56 locais onde foram feitas 68 entrevistas. Os resultados desse estudo realizado em campo permitiram ter uma visão etnográfica dos usuários

e não usuários do SPRC. Os dados brutos coletados, bem como as análises e o roteiro do estudo etnográfico estão representadas nos produtos entregues nesse ciclo de trabalho. Como foi mencionado, o roteiro de visitas ao campo foi imaginado previamente na oficina inaugural do Ciclo de Trabalho 3. Portanto, foi também realizada uma análise comparativa entre as personagens imaginadas na oficina e às encontradas em campo. Esse aspecto está evidenciado em produto entregue nesse ciclo.

Ainda no Ciclo de Trabalho 3, a Caiena estruturou três instrumentais de pesquisas para serem aplicados. A criação desses instrumentais ensejou inúmeras interações entre Caiena e CGE.

Outro ponto importante do Ciclo de Trabalho 3 é a apresentação do Laboratório de Ideias. A Caiena construiu um arrazoado defendendo que o laboratório de ideias enquanto lugar físico perde sentido no projeto e que os esforços, bem como os recursos, deveria ser aplicados para promover: i. encontro com blogueiros; ii. encontro em alguma cidade do interior; iii. hackathons. Essa sugestão está melhor detalhada no arrazoado sobre o laboratório de ideias.

Foram realizadas também tarefas de melhoria e incremento de produtos entregues no Ciclo de Trabalho 2. Nesse contexto, foram realizados os aprofundamentos no Parque Tecnológico da CGE, com destaque para a análise dos chamados de GESP para o SIC/SOU. Foi criado um produto extra para contemplar uma análise mais profunda sobre a COTIC, sua infraestrutura, tecnologias e recursos humanos. Ademais, os chamados de Ouvidoria foram analisados e foi proposto um método de classificação automática de chamados de Ouvidoria. A análise dos chamados de Ouvidoria ensejaram a criação de um produto específico. Foi também realizado um aprofundamento sobre o sistema de Ouvidoria do Estado, sobretudo no que refere-se aos canais de atendimento. Um relatório analítico foi construído para contemplar esse estudo.

Durante o ciclo de trabalho 3 foram mantidas as práticas de reuniões semanais para acompanhamento. Essas reuniões aconteceram em dois eixos: i. Comunicação; ii. Projeto do SPRC. Para além dessas reuniões, diversas conferências foram realizadas para abordar temas importantes e contemplar o processo de tomada de decisão sobre o projeto.

No contexto da comunicação, vale ressaltar que inúmeros artefatos de design foram criados e compartilhados para a construção de um processo de comunicação integrado e efetivo sobre o projeto. Parte dessa articulação pode ser vista nas redes sociais do Estado, da Caiena e no blog do projeto.

Um ponto alto do ciclo de trabalho foi a participação da Caiena na Reunião Bimestral de Profissionais de Ouvidoria e SIC do

Estado do Ceará. Nessa oportunidade, a Caiena e a CGE deram visão sobre o SPRC e aplicaram a pesquisa Web pertinente ao público do evento.

Um outro aspecto importante foi a melhoria implementada na convocação para a Oficina inaugural do Ciclo de Trabalho 4. A Caiena, além de enviar os convites por e-mail, colocou em prática o contato telefônico com os principais convidados indicados pela CGE. Ainda no contexto das oficinas de trabalho, a Caiena construiu e encaminhou os certificados para os participantes das oficinas.

O detalhamento das tarefas e dos esforços empreendidos no Ciclo de Trabalho 3 podem ser acompanhados pela equipe interna no Basecamp (<https://basecamp.com/2550306/projects/13386254/>) e pelo público em geral no blog do projeto (<http://ceara.caiena.net>).

Como próximos passos, o Ciclo de Trabalho 4 contemplará o mapeamento de processos em ouvidoria, acesso à informação e transparência, além de preparar para o início do desenvolvimento.

Planejamento do Ciclo de Trabalho 3

- Oficina inaugural com servidores públicos e cidadãos para identificação de locais e personagens que seriam alvo do trabalho de campo;
- Construção de lista de e-mails e contatos para o envio da pesquisa via web;
- Alinhamentos diversos sobre tecnologia, laboratório de ideias, trabalho de campo e pesquisa web;
- Compartilhamento de informações: chamados de Ouvidoria, Acesso à Informação, entre outras informações.

* Municípios visitados (25):

Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Execução do Ciclo de Trabalho 3

Fundamentalmente, tratou-se de um ciclo de trabalho realizado em campo, pelo interior do Ceará. Foram 25 municípios visitados (outros 6 foram mencionados, mas não visitados)* e 68 entrevistas coletadas. Todo esse trabalho foi devidamente relatado e, em alguns casos, registrado com imagens e vídeos.

Municípios mencionados (porém não visitados)

(6): Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba.

Outro foco de atuação no Ciclo de Trabalho 3 foi a construção de questionários específicos para serem aplicados via Web. Foram dois, cada um direcionado a um público específico: profissionais de ouvidoria e SIC; cidadãos em geral. Ainda, foi construído um terceiro questionário utilizado para a aplicação em campo, funcionando como um roteiro sistemático para estruturar as coletas de dados.

Além do trabalho de campo, foram implementadas as correções apontadas no Termo de Análise dos Produtos do Ciclo de Trabalho 2. No referido termo de análise há ainda sugestões e melhorias. Algumas das melhorias e sugestões foram contempladas nesse ciclo de trabalho. Ainda nesse ciclo, foram realizadas atividades de design, produção de artefatos gráficos e de comunicação para as mídias sociais e algumas páginas do Estado.

Desenvolvimentos:

- Reuniões com periodicidade quase diárias da equipe de especialistas;
- Reuniões semanais por Skype, com equipe da CGE-CFOCS (Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Neto), CGE-COTIC Marcos Henrique Almeida e Uirá Porã Maia (Banco Mundial) e também com a equipe de Comunicação da 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, com destaque para os aprofundamentos sobre a COTIC, tecnologia e também análise e classificação dos chamados de Ouvidoria;
- Planejamento e cronograma de oficinas próxima e futuras;
- Construção de Banco de nomes de convidados (mailing list) para as oficinas;
- Criação de artefatos de design para páginas e redes sociais;
- Transmissão (via e-mail) dos convites para a Oficina 4 com controle dos convidados;
- Ligação para criar um laço com os convidados para a Oficina 4;
- Entrega de certificados para os participantes das oficinas;

- Compartilhamento de imagens e de registros fotográficos da atividade de campo;
- Formulário (Google Form para cadastramento dos interessados a participar das oficinas e acompanhar o projeto);
- Formulário (Google Form) para pré-inscrição para Oficina 4.

Produtos da presente entrega

Os produtos abaixo mencionados estavam previstos pelo Plano de Trabalho Revisado e na Ordem de Serviço do Ciclo de Trabalho 3:

D9. Instrumentais de coleta de dados via Web

D10. Roteiro do estudo etnográfico

D11. Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará. (Subtítulo: Resultado da pesquisa etnográfica)

D12. Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados (Produto 2.1 do TDR)

D13. Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho

D14. Apresentação do Laboratório de Ideias (arrazoado sugerindo mudanças nesse tema)

D15. Comparação entre os dados coletados no ciclo de trabalho 2 e no ciclo de trabalho 3

Para além dos produtos previstos, foram construídos outros três estudos e análises:

- Relatório da Oficina de Design 3;
- Teste dos sistemas de transparência, acesso à informação e serviços de ouvidoria do Governo do Estado do Ceará (Poder Executivo);
- A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software;

- Análise e classificação automática de chamados de Ouvidoria: uma abordagem baseada em processamento de linguagem natural e aprendizagem de máquina;

Por fim, foram aprimorados produtos já entregues no Ciclo de Trabalho 2:

- Plano de implementação de tecnologia no Estado do Ceará;
- Levantamento de bancos de dados e mapeamento do parque tecnológico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Critérios de aceite

- a) Instrumentais de coleta de dados primários validado pela CGE;

Status: os instrumentais foram construídos de modo colaborativo com a CGE e também validados.

- b) Roteiro do estudo etnográfico validado pela CGE;

Status: o roteiro do estudo foi construído e validado via basecamp, conferências e ligações telefônicas.

- c) Fontes de estudo definidas e validadas pela CGE;

Status: a CGE compartilhou com a Caiena inúmeros estudos e bases de dados. Além disso, durante a oficina preparatória para o Ciclo de Trabalho 3, os participantes indicaram municípios e personagens para a Caiena visitar.

- d) Hipóteses sobre a jornada dos usuários formuladas;

Status: Foi realizada uma análise sobre os usuários e a jornada deles na relação com o Estado. Essas hipóteses estão no relatório analítico.

- e) Hipóteses sobre a jornada dos usuários validadas (ou não) pelas observações feitas em campo;

Status: Foi realizada uma análise sobre os usuários e a jornada deles na relação com o Estado. Essas hipóteses estão no relatório analítico.

- f) Relatório Analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará, devidamente apresentado e validado pela equipe de trabalho.

Status: Relatório construído e entregue como um produto no Ciclo de Trabalho 3.

- g) O Laboratório de Ideias deve ter sido apresentado para a equipe CGE;

Status: a Caiena construiu um arrazoado para defender uma nova proposta que deverá substituir o laboratório de ideias e ser mais adequada para o projeto do SPRC.

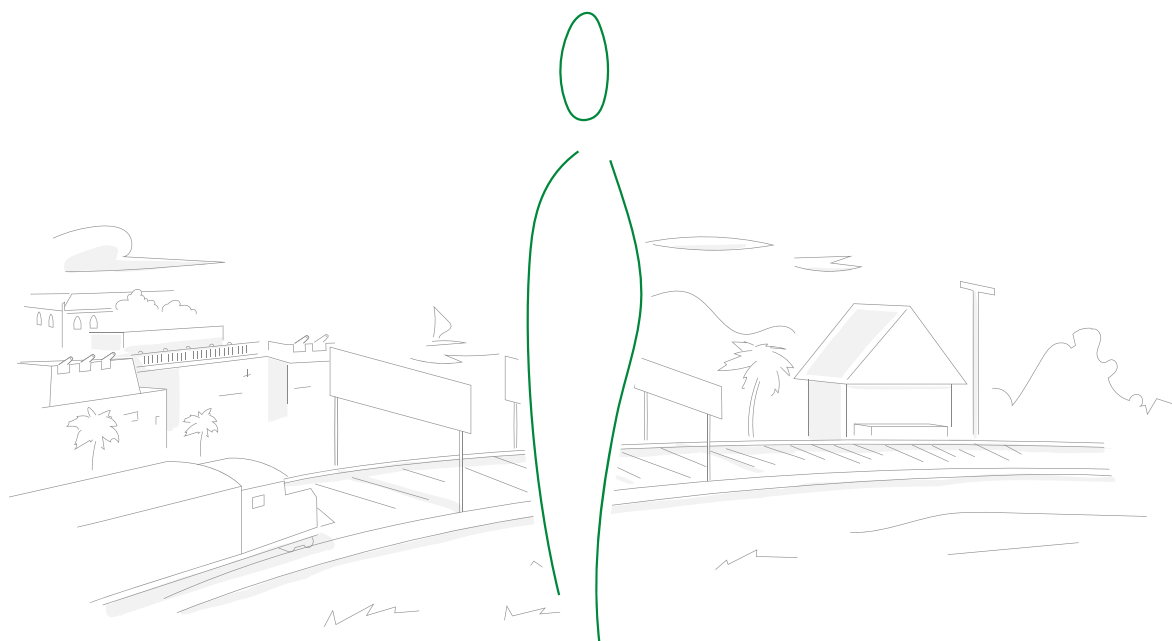
- h) Um perfil geral dos não usuários e suas motivações para a não utilização deverá ser apresentado.

Status: foi realizada análise sobre os não usuários. Está devidamente apresentada no relatório analítico.

Conclusões e próximos passos

Nesse ciclo de trabalho foi possível conhecer melhor os usuários, os não usuários e as suas características. Com uma incursão pelo interior do Ceará, a equipe da Caiena pode tomar contato com uma ampla variedade de personagens. As análises construídas trouxeram insights valiosos para a continuação dos trabalhos. Houve também nesse ciclo de trabalho um aprofundamento em temas abordados no Ciclo de Trabalho 2. Parte desses aprofundamentos passaram pela análise dos dados dos chamados da Ouvidoria. Essa análise permitiu treinar um classificador automático de chamados, o que permite abrir horizontes para análises futuras. Outro ponto de destaque foi a análise realizada nos canais dos sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação para identificar oportunidades de melhoria.

Os próximos passos serão dados na direção de dois objetivos:
i. mapear os processos de Transparência, Ouvidoria e Acesso à Informação; ii. preparar para o ciclo de trabalho 5, que será o início do desenvolvimento do software.



D9. **INSTRUMENTAIS DE COLETA DE DADOS VIA WEB**

1. Introdução

Definido no Plano de Trabalho Revisado, os instrumentais de coleta visaram apurar junto a cidadãos (usuários ou não), e servidores informações essenciais --experimentadas, conhecidas ou imaginadas-- nas mais diferentes situações que impactam para os endereçamento no desenvolvimento das soluções para a construção do SPRC.

Ficou pactuado no início do Ciclo que seria construído um instrumental para ampla captura de respostas de cidadãos. Esforços de revisão desse instrumental foram feitos ao longo de todo o ciclo. Teste do mesmo foi aplicado in loco para um grupo de 20 lideranças reunidas numa oficina de trabalho para a qual a equipe de campo foi convidada (domingo, 12 de fevereiro), na sede de bairro de um sindicato de trabalhadores rurais. Versão final e validada pela CGE ficou pronta no dia 17 de fevereiro. Foi feita uma intensa mobilização por parte da CGE junto a órgãos e secretarias do Estado a fim de aglutinar o maior número de emails (nomes e endereços eletrônicos) de cidadãos de todo o Estado. Decidiu-se iniciar a campanha com os endereços completos (e-mail + nome) a partir de 23 de fevereiro mantendo aberta a coleta de respostas até o dia 12 de abril. Durante o período, serão intensificados os esforços para maximizar a quantidade de respostas colhidas com parcerias com organizações públicas e privadas e suas redes de relação. Também serão sensibilizadas pessoas participantes das oficinas e pessoas com capacidade de mobilização e disseminação nas diferentes redes sociais.

O instrumental está disponível em: <https://goo.gl/n1C8kw>.

Ambos arquivos também podem ser conferidos no item 2 do presente relatório, Pesquisa com os Cidadãos, na íntegra.

O instrumental destinado a capturar as percepções, expectativas, fragilidades sentidas e aspirações dos profissionais de Ouvidoria e SIC, igualmente passou por seguidas revisões de melhoria até sua definitiva versão, aplicada em tempo real, via notebooks e smartphones dos participantes da primeira reunião bimestral de 2017, acontecida no dia 22 de fevereiro, no Auditório da Seplag. Tendo colhido in loco 54 resposta que depois foram complementadas por outras 15, o instrumental está disponível e ainda aberto em <https://goo.gl/4xfV2K>.

Os resultados básicos (extrações de frequências simples, sem cruzamentos), está disponível em: <https://drive.google.com/file/d/oB6mbO-BmeoNhakNQTCiSRUxaNTQ/view?usp=sharing>

Os resultados parciais foram apresentados imediatamente após a coleta para os profissionais presentes na reunião.

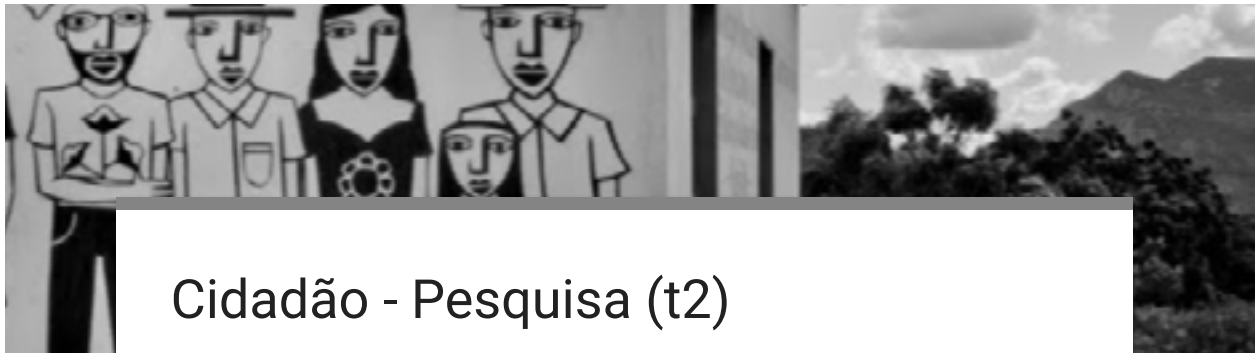
Ambos arquivos também podem ser conferidos no item 3 do presente relatório, Pesquisa com os Profissionais de Ouvidoria e SIC, na íntegra.

Para a pesquisa de campo foi elaborado um instrumental semiestruturado para guiar as entrevistas com informações específicas necessárias de cada caso. Está disponível em: <https://drive.google.com/open?id=oB6mbO-BmeoNhNmIyaksjMUJ6NkdqVHY2d-3JzUothazlSZnkw>.

O instrumental semiestruturado também pode ser conferido no item 4, Pesquisa de Campo, na íntegra. Os resultados estão disponíveis no relatório "Roteiro do Estudo Etnográfico".

2. Pesquisa com os Cidadãos

2.1. Questionário



Cidadão - Pesquisa (t2)

Contamos com a sua ajuda para melhorar a forma como o Governo serve, ouve e informa os cidadãos do Ceará – inclusive você.

Essa pesquisa faz parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a cargo da Caiena Tecnologia e Design, para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Banco Mundial.

A pesquisa nos ajudará a compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Essa manifestação pode ser um pedido de acesso à informação ou serviços de ouvidoria para reclamação, denúncia, solicitação de serviço ou mesmo o registro de um elogio.

Estamos construindo um sistema de relacionamento interativo e ágil para fortalecer a cidadania, ao mesmo tempo em que damos maior espaço para o controle social do Estado e para a participação social. Lembre-se que você é a razão e o protagonista desse processo.

Para saber mais, acompanhe o Blog do Projeto (www.ceara.caiena.net) e o site da CGE (www.cge.ce.gov.br).

*Nenhuma das respostas abaixo é obrigatória.

Nome completo

Sua resposta _____

Sexo

Feminino

Masculino

Outro

Idade

Sua resposta _____

Município de residência

Sua resposta _____

Morador de área

- Rural/campo
- Urbana/cidade

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

Para cada linha abaixo, escolha uma opção na coluna, desde "Faria isso com certeza" até "Jamais faria isso".

	Faria isso com certeza	Talvez fizesse isso	Provavelmente não faria isso	Jamais faria isso
Linha 1: Reclama com quem está atendendo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Deixa a reclamação por escrito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 6: Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 7: Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 8: Desiste e vai embora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?

Para cada linha abaixo, escolha uma opção na coluna, desde "É muito importante" até "Nada importante".

	É muito importante	É importante	É um pouco importante	Nada importante
Linha 1: Salários dos funcionários públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Gastos (por escola, hospital, obras)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: Prazos de entrega de obras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 5: Nomes dos funcionários com parentesco com políticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 7: Valor dos gastos em determinada obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 8: Jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:

- Pediria com certeza
- Talvez pediria
- Provavelmente não pediria
- Jamais pediria

Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo:

Escolha uma alternativa na coluna que reflita melhor seu conhecimento.

	Conhece e já fez uso	Conhece mas nunca usou	Ouviu falar	Nunca ouviu falar
Linha 1: Acesso Cidadão www.acessocidadao.ce.gov.br	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Central Telefônica 155	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Portal da Transparência http://transparencia.ce.gov.br	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: SOU - Sistema de Ouvidoria http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Escolaridade

Aponte seu grau de escolaridade.

- Nenhuma
- Não estudou, mas lê e escreve
- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Mestrado ou Doutorado incompleto
- Mestrado ou Doutorado completo

Em 2017, você está estudando?

- Sim
- Não

Atualmente, você está trabalhando?

- Sim
- Não

Clique nos serviços e áreas do setor público que usa com alguma frequência

Escolha várias alternativas, se necessário.

- Agentes de Saúde/Programa Saúde da Família
- Água, esgoto e saneamento
- Assistência social (bolsas-auxílio e outras)
- Defensoria Pública
- Detran (carteira de motorista, licenciamento e outros)
- Escola
- Estradas
- Hospitais, Postos de Saúde (UBS) e Laboratórios
- Remédios
- Ruas e avenidas
- Segurança pública
- Transporte público

Você possui telefone fixo?

- Sim
- Não

Você possui telefone celular?

- Sim, mas é um aparelho simples
- Sim, e é um smartphone
- Não

Você possui computador?

- Sim, mas sem acesso à internet
- Sim, e com acesso à Internet
- Não

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade para manusear smartphones?

	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade no uso de computadores?

	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade no uso e navegação na internet?

	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Se quiser acompanhar o desenvolvimento do projeto, deixe seu e-mail pessoal abaixo:

Sua resposta _____

Se tiver comentários e/ou críticas, por favor, insira no campo abaixo:

Sua resposta _____

Observação

Para ler os dados completos e estatísticas da pesquisa, consultar o relatório D12. Pesquisa, Explorando o Contexto do Problema e Utilizando Instrumentos Adequados de Coleta de dados (Produto 2.1 do TDR), nas páginas 155 a 241.

3. Pesquisa com os Profissionais de Ouvidoria e SIC

3.1. Questionário

The version of the browser you are using is no longer supported. Please upgrade to a [supported browser](#). [Dismiss](#)

Pesquisa ouvidores e profissionais de SIC

Contamos com a sua ajuda para melhorar a forma como o Governo serve, ouve e informa os cidadãos do Ceará – inclusive você.

Essa pesquisa faz parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a cargo da Caiena Tecnologia e Design, para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Banco Mundial.

A pesquisa nos ajudará a compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos e dos profissionais de Ouvidoria e SIC.

Estamos construindo um sistema de relacionamento interativo e ágil para fortalecer a cidadania, ao mesmo tempo em que damos maior espaço para o controle social do Estado e para a participação social.

Para saber mais, acompanhe o Blog do Projeto (ceara.caiena.net) e o site da CGE (www.cge.ce.gov.br).

*Nenhuma das respostas abaixo é obrigatória.

Avalie qual o seu nível de satisfação com o sistema atual em uso para atendimento ao cidadão

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você se auto-avalia como profissional de atendimento e atenção ao cidadão?

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você avalia as áreas de Ouvidoria e de SIC no Governo do Ceará?

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você avalia os serviços públicos do estado do Ceará?

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você avalia a organização dos processos da prática do trabalho? Ex.: Formulários a preencher, jornada de trabalho, coordenação etc.

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como avalia, dentro do órgão em que trabalha, o apoio e a colaboração dos colegas para que exerça plenamente as suas atividades?

Nessa escala, 1 significa total insatisfação e 5 total satisfação.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qual o nível de compreensão sobre os serviços de Ouvidoria e SIC do Estado você acha que os cidadãos possuem?

Nessa escala, o 1 significa "nenhuma compreensão" e o 5 "total compreensão".

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Como você avalia a CGE como órgão central do sistema de ouvidoria e acesso à informação do Ceará quanto a sua eficiência e eficácia?

Nessa escala, 1 significa "nada eficaz e eficiente" e 5 "muito eficaz e eficiente".

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Baseado em sua experiência como profissional de Ouvidoria e SIC, e considerando os processos e estruturas existentes (excluindo as pessoas), quais serviços são pior e quais são melhor avaliados pelos cidadãos?

	Muito mal avaliado	Parcialmente mal avaliado	Parcialmente bem avaliado	Muito bem avaliado
Água, saneamento e esgoto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistência Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atenção a pessoas com deficiência e idosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Detran (emissão de CNH e de veículo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estradas e ruas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pefoce (emissão de RG)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Distribuição de remédios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Hospitais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Clínicas e policlínicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança Pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapt-Vupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Baseado em sua experiência como profissional de Ouvidoria e SIC, e considerando as pessoas (e não os processos, nem as estruturas), quais serviços são pior e quais são melhor avaliados pelos cidadãos?

	Muito mal avaliado	Parcialmente mal avaliado	Parcialmente bem avaliado	Bem avaliado
Água, saneamento e esgoto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assistência Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atenção a pessoas com deficiência e idosos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Detran (emissão de CNH e de veículo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estradas e ruas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pefoce (emissão de RG)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Distribuição de remédios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Hospitais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde - Clínicas e policlínicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança Pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transporte público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapt-Vupt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aponte, para cada tipo nas linhas abaixo, o nível de frequência de manifestações feitas indevidamente pelo cidadão a você

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Muitas vezes/muito frequente
Defensoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empresas privadas (não concessionárias públicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FGTS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Governo Municipal - Prefeitura (e seus órgãos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Governo Federal (e seus órgãos, exceto INSS e Receita)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
INSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislativo (federal, estadual ou municipal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Judiciário (estadual ou federal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Receita Federal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SINE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OUTRO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comparando os sites e sistemas de ouvidoria, transparência e acesso à informação do Estado do Ceará com os listados nas linhas abaixo, como você qualifica o do Ceará?

	Muito pior que o Governo do Ceará	Um pouco pior	Mesmo nível	Um pouco melhor	Muito melhor
Governo Federal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Governo Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Judiciário Estadual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Judiciário Federal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Legislativo Federal (Câmara e Senado)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Legislativo Estadual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder Legislativo Municipal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apreciaríamos muito suas observações, críticas e sugestões sobre essa pesquisa ou sobre Ouvidoria e SIC

Your answer

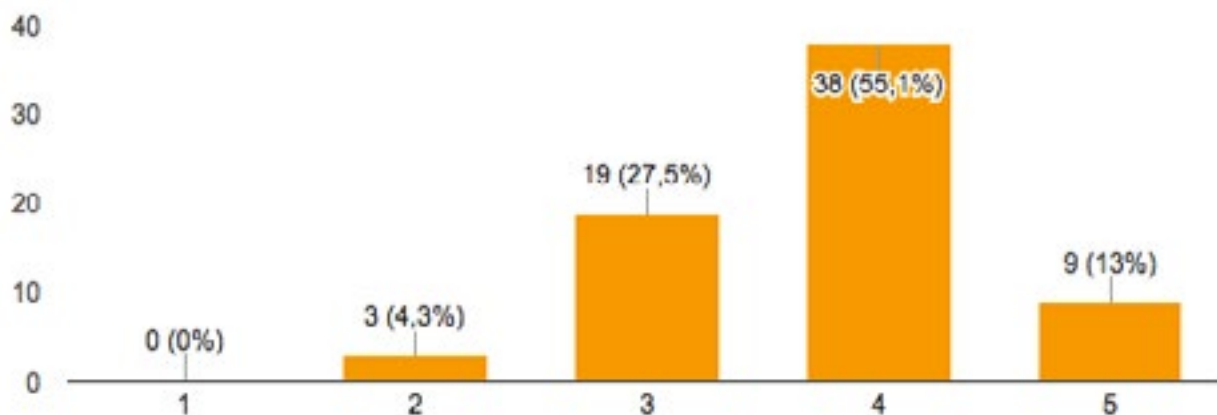
SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

3.2. Respostas da Pesquisa com Profissionais de Ouvidoria e SIC do Ceará

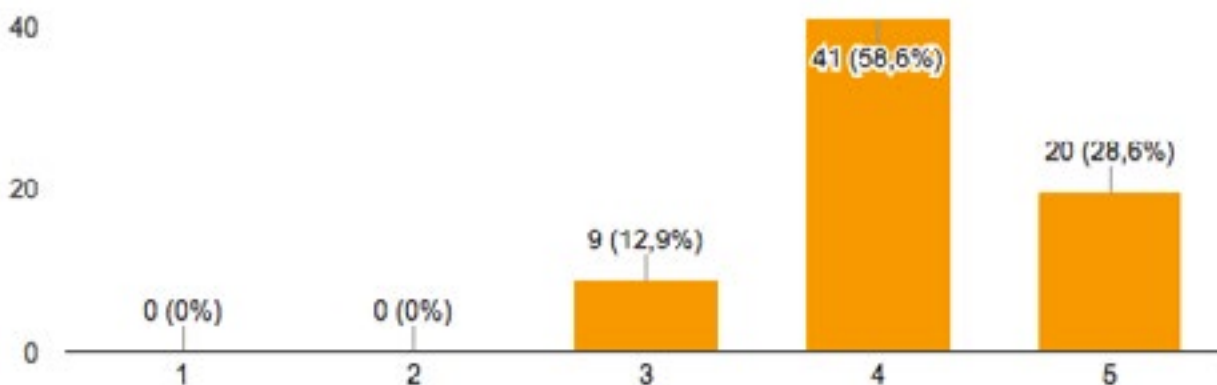
Avalie qual o seu nível de satisfação com o sistema atual em uso para atendimento ao cidadão

$I = \text{total insatisfação} / 5 = \text{total satisfação}$



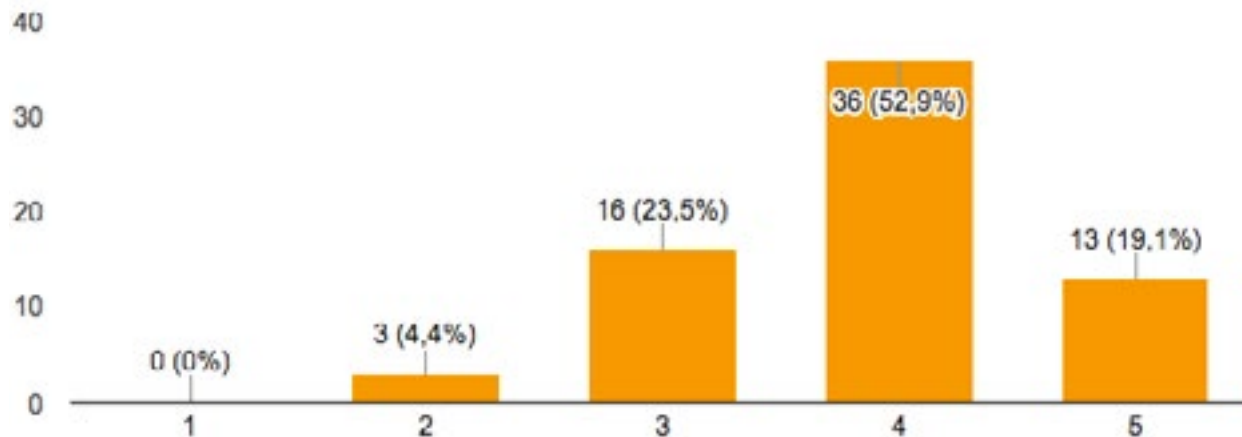
Como você se auto-avalia como profissional de atendimento e atenção ao cidadão?

$I = \text{total insatisfação} / 5 = \text{total satisfação}$



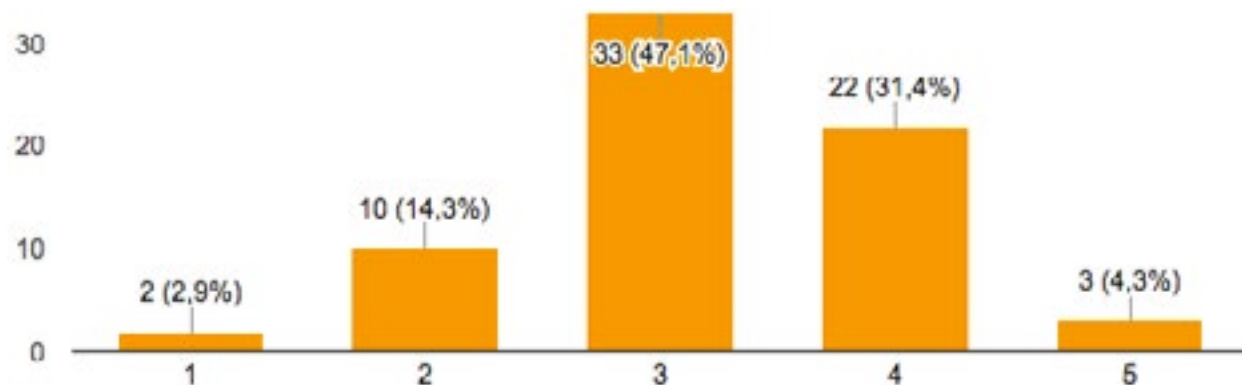
Como você avalia as áreas de Ouvidoria e de SIC no Governo do Ceará?

$I = \text{total insatisfação} / 5 = \text{total satisfação}$



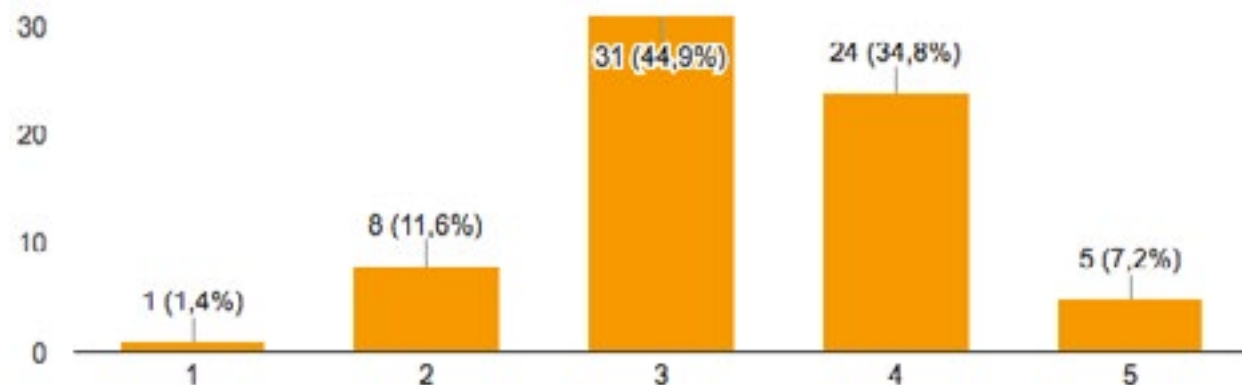
Como você avalia os serviços públicos do estado do Ceará?

$I = \text{total insatisfação} / 5 = \text{total satisfação}$



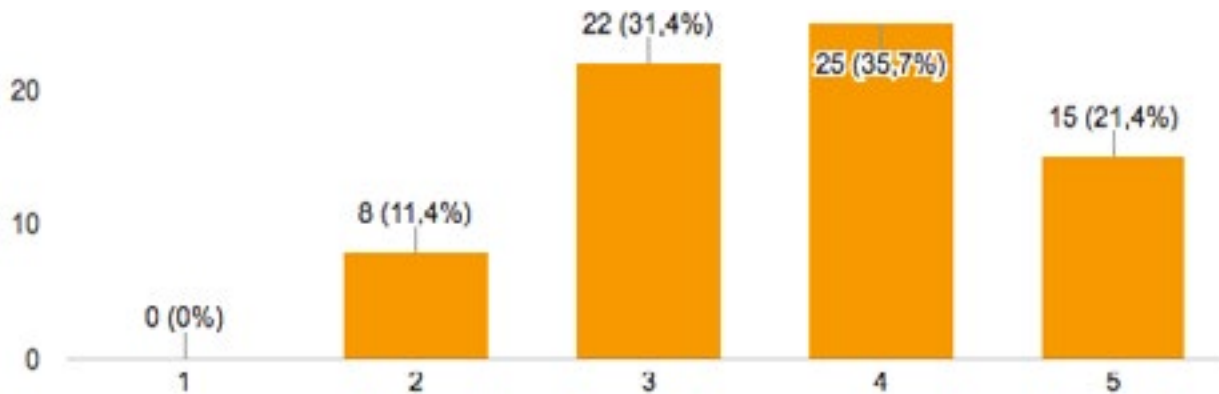
Como você avalia a organização dos processos da prática do trabalho? Ex.: Formulários a preencher, jornada de trabalho, coordenação etc.

$I = \text{total insatisfação} / 5 = \text{total satisfação}$



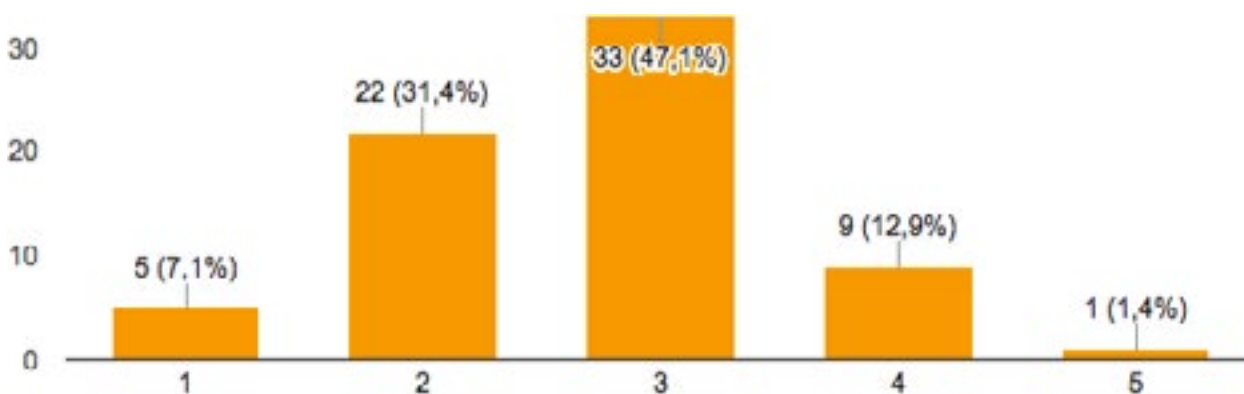
Como avalia, dentro do órgão em que trabalha, o apoio e a colaboração dos colegas para que exerça plenamente as suas atividades?

I = total insatisfação / 5 = total satisfação



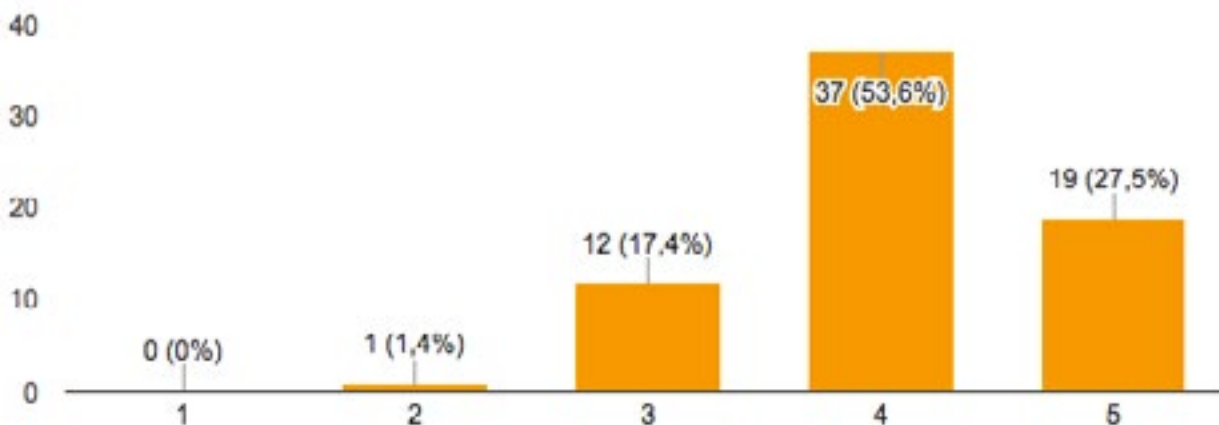
Qual o nível de compreensão sobre os serviços de Ouvidoria e SIC do Estado você acha que os cidadãos possuem?

I = nenhuma compreensão / 5 = total compreensão

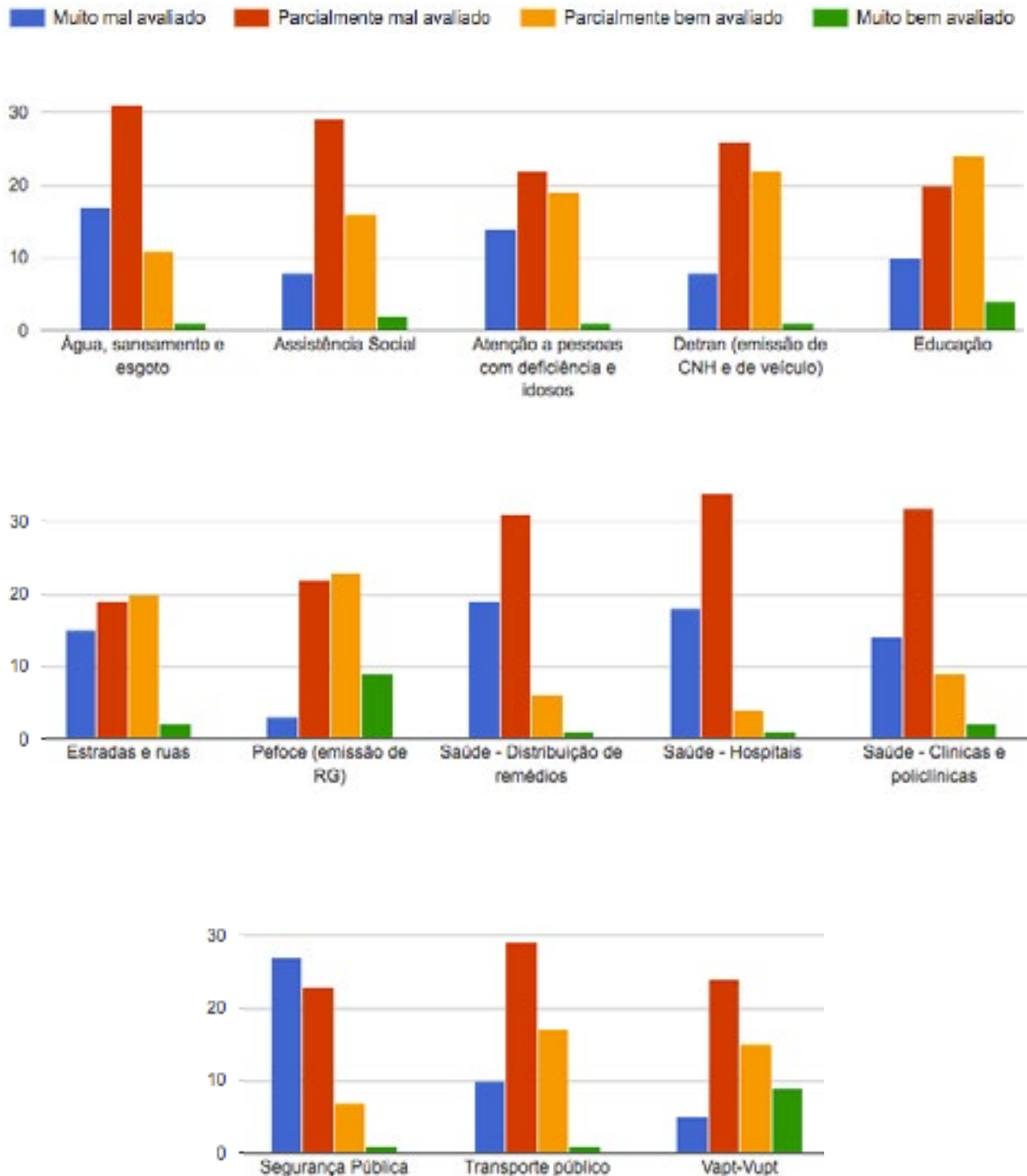


Como você avalia a CGE como órgão central do sistema de ouvidoria e acesso à informação do Ceará quanto a sua eficiência e eficácia?

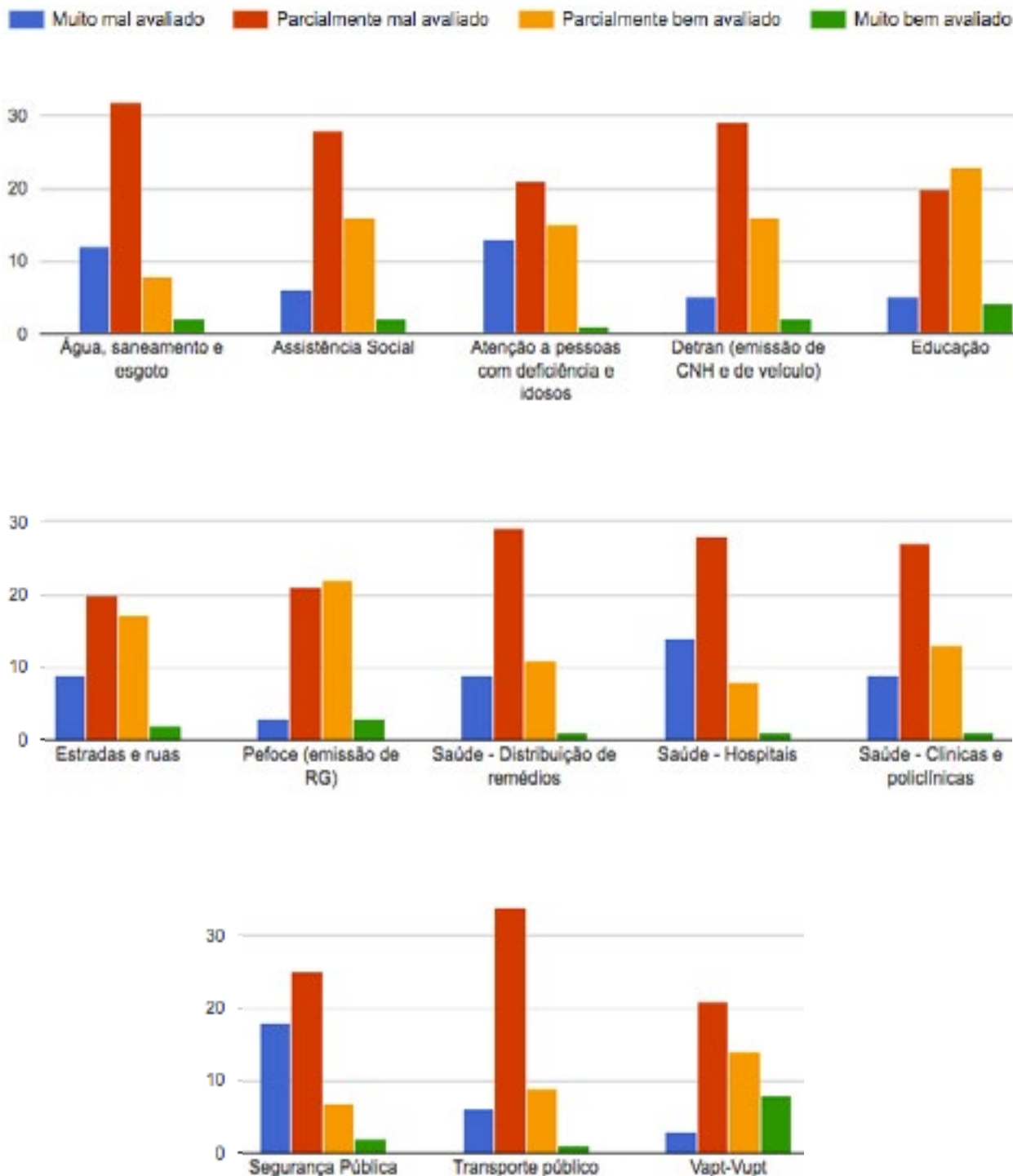
I = nada eficaz e eficiente / 5 = muito eficaz e eficiente



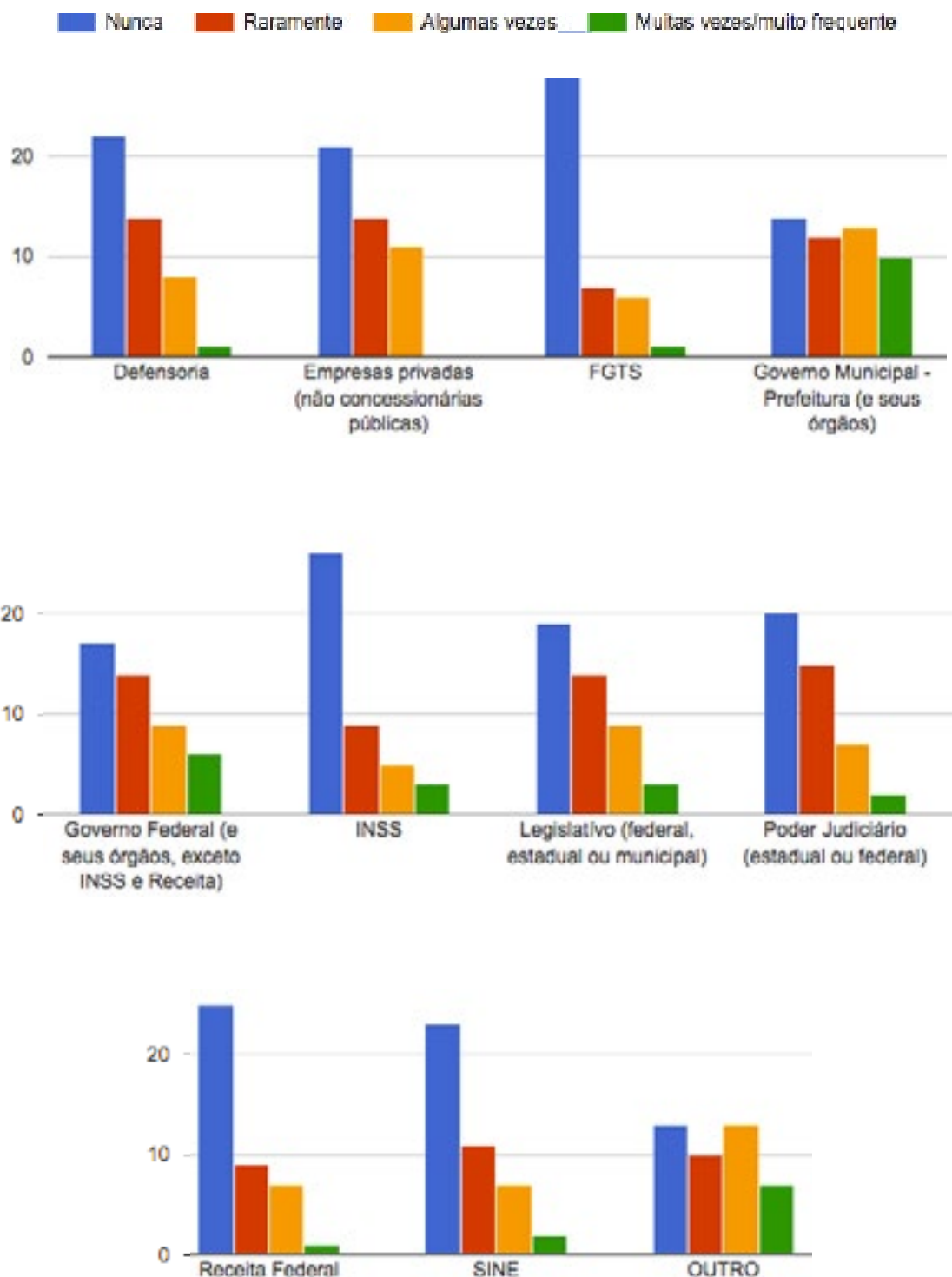
Baseado em sua experiência como profissional de Ouvidoria e SIC, e considerando os processos e estruturas existentes (excluindo as pessoas), quais serviços são pior e quais são melhor avaliados pelos cidadãos?



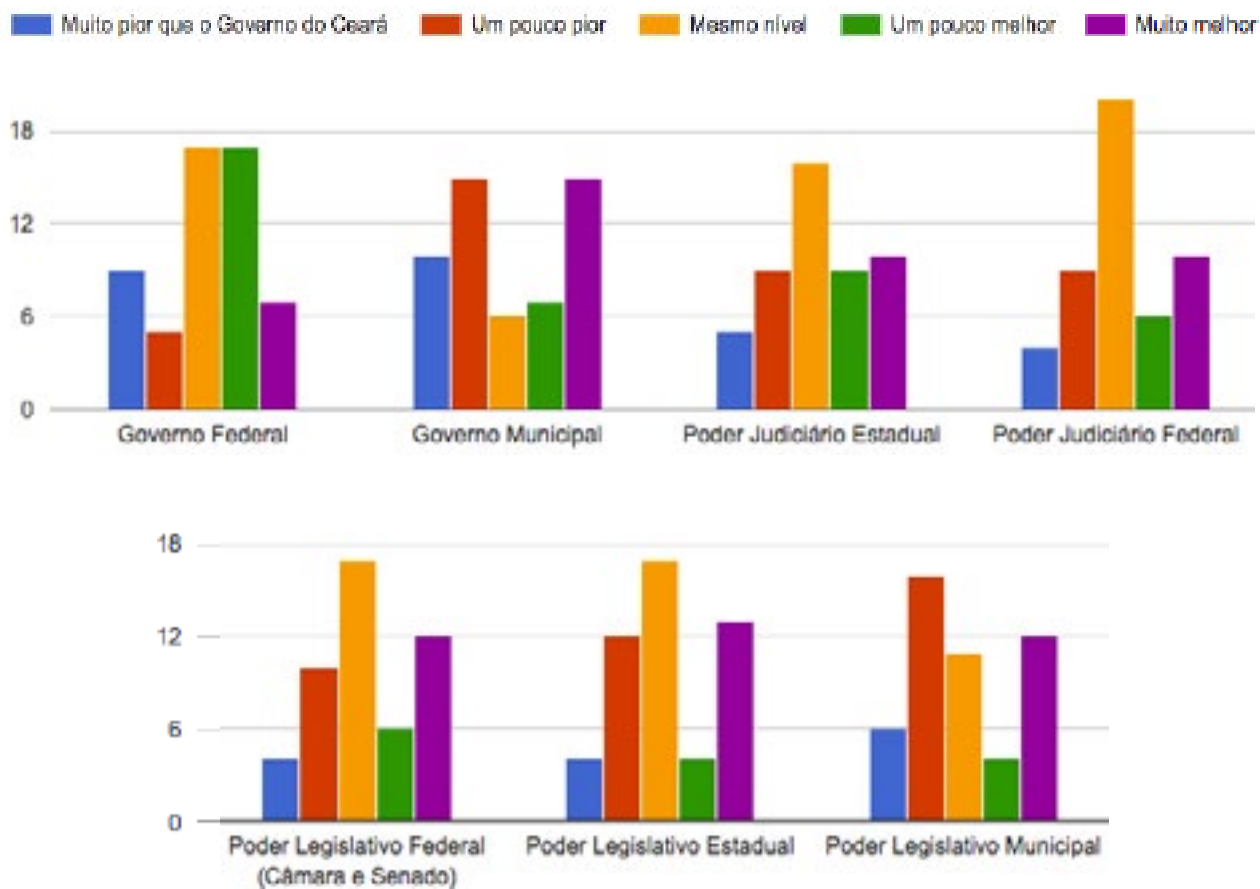
Baseado em sua experiência como profissional de Ouvidoria e SIC, e considerando as pessoas (e não os processos, nem as estruturas), quais serviços são pior e quais são melhor avaliados pelos cidadãos?



Aponte, para cada tipo nas linhas abaixo, o nível de frequência de manifestações feitas indevidamente pelo cidadão a você



Comparando os sites e sistemas de ouvidoria, transparência e acesso à informação do Estado do Ceará com os listados nas linhas abaixo, como você qualifica o do Ceará?



4. Pesquisa de Campo

4.1 Questionário semiestruturado

Pesquisador: _____

Data: ___/___/___

Cidade:

Local da entrevista:

1) Nome

2) Gênero

3) Idade

4) Servidor público ou usuário do serviço?

Anotações gerais: As perguntas devem seguir o contexto do serviço público onde ocorreu a entrevista.

1) Você já ouviu falar do canal 155? (Se sim, especificar se já utilizou e como foi a experiência)

2) Você já buscou alguma ouvidoria do município ou do estado para fazer alguma sugestão, reclamação ou elogio? Especificar se sugestão, reclamação ou elogio.

Para resposta negativa, saltar itens “a”, “b” e “c”.

a. Você acompanhou a resolução do seu problema?

b. Seu problema foi resolvido?

c. Você sentiu alguma dificuldade para se comunicar com a ouvidoria? De que tipo? (linguagem, acesso, burocracia, demora no atendimento, ligação cai, etc.)

Caso a pessoa nunca tenha utilizado uma ouvidoria, perguntar:

3) Você sabe para que serve uma ouvidoria? (Caso a resposta seja negativa, explicar a utilidade de uma ouvidoria pública e contextualizar o objetivo do trabalho)

4) Você conhece ou já ouviu falar do portal da transparência onde o senhor pode solicitar informações para o governo?

Para resposta negativa, saltar itens “a”, “b” e “c”.

a. Você já acessou o portal?

b. Você encontrou a informação que buscava?

c. Você sentiu alguma dificuldade para navegar no portal? De que tipo? (linguagem, organização, etc.)

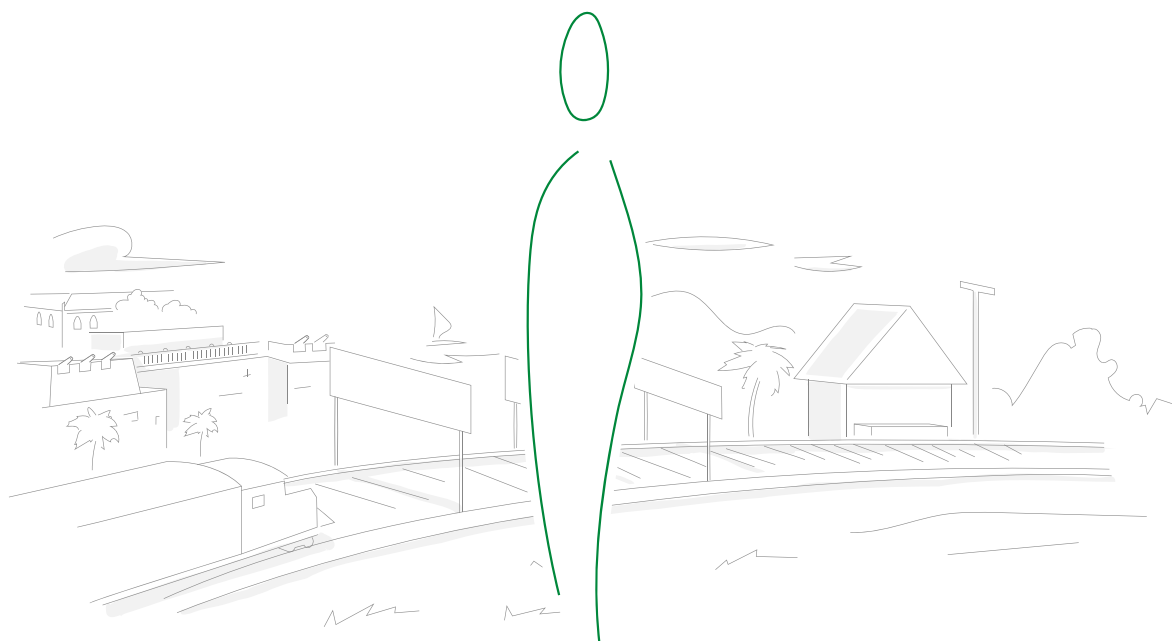
5) Que tipo de informação você acredita que o governo deveria disponibilizar para facilitar a sua vida?

6) Você é usuário de celular (smartphone)?

7) Você possui acesso a internet?

8) Qual meio de comunicação seria mais acessível para você se comunicar com o governo?

Anotações



D10. ROTEIRO DO ESTUDO ETNOGRÁFICO

Resumo da pesquisa

O Estado do Ceará, que já foi destaque mundial na solução de graves problemas de saúde pública, com a redução da mortalidade infantil, agora se prepara para revolucionar a forma como se relaciona com o cidadão. Um dos caminhos para essa nova era do relacionamento, é o estudo etnográfico. Precisamos saber quem é o cearense, como ele fala e como quer ser ouvido. Nesse terceiro ciclo de trabalho do projeto de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), fizemos uma imersão nas condições e na vida dos cearenses. Entramos no trabalho, na casa das pessoas, caminhamos pela rua e visitamos estruturas de serviço público onde cidadãos passavam pela experiência de usar serviços ou acompanhar quem deles precisava.

Cruzamos mais de dois mil e duzentos quilômetros, dormindo em reservas florestais, comunidades religiosas com forte trabalho social, participamos de oficinas sempre em busca de colher insights relevantes. No Cariri, o rico capital social encontrado entre diferentes organizações dá uma noção do potencial que o Estado possui para ser um exemplo a ser seguido em termos de relacionamento com o cidadão. Conversamos abertamente com crianças, idosos, adolescentes, jovens e adultos, com pessoas sem nenhuma escolaridade e também com gente com máxima qualificação acadêmica. Ouvimos muitos cearenses das cidades e dos sertões.

Esse esforço etnográfico revelou um Ceará carente das necessidades derivadas de uma seca que entra pelo seu sexto ano num país cujas finanças públicas e dados de desemprego ameaçam colapsar mais e mais unidades federativas. No entanto e, mais importante, revelou um Ceará de imensa capacidade de verbalizar sentimentos e discernir e qualificar quando um hospital ou posto de saúde encontra-se com estruturas precárias mas, em compensação, tem “médicos, enfermeiros e até pessoal da limpeza que você queria ver toda hora e em qualquer lugar”.

Nada substitui o humano. Em todas as pontas há alguém com alguma necessidade a ser atendida. Mesmo que seja para fazer um elogio ou para aliviar a indignação com algo que ocorreu e que representa desrespeito, injustiça e mal-feito. E existe o humano na ponta recebedora da manifestação. Seja ele um servidor público concursado ou um terceirizado. Estes atores que foram buscados grande pesquisa etnográfica.

Metodologia

Esta pesquisa foi realizada com uma abordagem qualitativa, de natureza etnográfica e descritiva¹.

O que é uma etnografia?

Método de pesquisa derivado da Antropologia que busca descrever uma determinada cultura ou sistema social. A etnografia estuda os processos de interação entre indivíduos e nos ajuda a melhor compreender de que maneira as sociedades se organizam.

É recomendada quando a razão final da pesquisa for explorar necessidades emergentes, e ainda desconhecidas, para gerar insights de novos produtos. Pode ser usada também para entender como os usuários de um determinado perfil específico utilizam o produto na rotina, para recomendações de possíveis melhorias e inovações.

Características da pesquisa

- Observação *in loco* (ambiente natural como fonte de dados);
- Ocorre de maneira interativa;
- Nosso pesquisador e sua experiência representa o principal instrumento da pesquisa (sensibilidade, empatia, diálogo e atenção para os insights);
- Dados descritivos com detalhes não padronizados, exceto nos temas que se mostraram como insights;
- Preocupação com o processo, através da identificação das oportunidades e das aberturas oferecidas.
- Leva em consideração a perspectiva do sujeito (indivíduo);
- Processo indutivo;

¹ A metodologia e a descrição da pesquisa, nesse capítulo, contém o Roteiro de Pesquisa Etonográfica validado pela CGE (Basecamp). A versão validada foi então adaptada às condições, realidades e sobretudo oportunidades surgidas em campo e validadas novamente pela CGE.

- Foco na descoberta da visão desse indivíduo local, que seria o usuário/consumidor;
- Objetiva ser mais exploratório que avaliativo (evitando julgamentos de valor);
- Leva-se em consideração: situação socioeconômica, hábitos adquiridos, normas de comportamento social e habilidades ou ausência delas.

Ferramentas de pesquisa

- Entrevistas em profundidade sem roteiro definido;
- Entrevistas a partir de questionário semi-estruturado (em anexo);
- Conversas informais;
- Fotografias e filmagens;
- Diários de campo;
- Gravações.

Crítérios da pesquisa

- Flexibilidade (uso de formulário semi estruturado mas flexibilidade para abandono ou mesmo para uma escuta mais aberta ou não esperada);
- Contato pessoal, sensibilidade e empatia;
- Imersão no campo;
- Variação na coleta de dados (busca pela heterogeneidade).

Assumimos como pressupostos

- O comportamento humano é influenciado pelo contexto;
- Precisamos ter entendimento do ambiente e contexto no qual os indivíduos interpretam pensamentos, sentimento e ações;

Etapas da pesquisa

- Exploração: definição de problemas, escolha do local, contatos para imersão, observações
- Decisão: busca sistemática de dados para compreender e interpretar o problema
- Da descoberta: explicação da realidade, relatórios dos casos e destaque para insights relacionados ao SPRC e para possíveis desenvolvimento de teorias

Definição do campo

O campo foi definido a partir de características socioeconômicas e geográficas. A intenção era cobrir o máximo possível do território do Estado do Ceará, para que obtivéssemos uma análise mais heterogênea dos tipos e perfis de usuários do Serviço de Ouvidoria. Para garantir essa heterogeneidade foram ouvidas pessoas com diferentes perfis, em locais e horários diferentes e em localidades rurais e urbanas. As diferenças no nível de desenvolvimento (IPECE) foi um dos critérios principais para as escolhas, além da representatividade desses municípios para o Estado. Mas a escolha dos pequenos municípios do entorno se dá pelo índice de desenvolvimento (edição 2012).

Locais onde a pesquisa foi realizada

Municípios visitados: Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Municípios mencionados (porém não visitados): Aracaú, Ipu, Ipueriras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba.

Objetivo da pesquisa

Têm o objetivo de fazer uma observação do mundo social do Ceará, a partir de um recorte específico: usuários ou não do Serviço Estadual de Ouvidorias.

Os pesquisadores

Os pesquisadores foram recrutados de diferentes regiões, levando em consideração a experiência com trabalho de campo, sensibilidade às questões políticas e culturais e familiaridade com a cultura local (tornando mais fácil o acesso em determinadas localidades). Também com formação e experiências profissionais ricas e heterogêneas (Economia com Administração Pública, Cientista Social, Relações Internacionais com Ciências Sociais, Artes Cênicas com Química de Alimentos, Jornalismo, Gestão Pública). Em comum, todos com experiência com pesquisa de campo, reportagem ou liderança em organizações (formais ou informais) com intenso ativismo social. Alguns dos pesquisadores possuem experiência como liderança e design de pesquisas de campo, em diferentes estados do Brasil (Minas Gerais, Pernambuco, Pará e São Paulo).

Os entrevistados

Foram selecionados a partir de critérios múltiplos: Indicações de lideranças locais, importância política, importância histórica e social, influência na comunidade (pastores, instituições), grupos culturais com trabalhos voltados a movimentos de resistência (índios e quilombolas), trabalhadores rurais e cidadãos comuns sem nenhuma influência ou engajamento político. Muitas dessas indicações surgiram após a Oficina do Ciclo 3, realizada com pessoas indicadas pela CGE (Controladoria Geral do Estado).

Rotina de pesquisa

A equipe foi dividida em 2 grupos

- 1) Grupo de apoio: responsável por articular os contatos para visitas, checar os locais e a melhor logística a ser seguida, além das questões sobre deslocamentos, hospedagens e infraestrutura;

- 2) Grupo de campo: responsável pela coleta do material de pesquisa: entrevistas, depoimentos, fotos, vídeos e gravações.

Cada pesquisador ficou responsável de, no final do dia após realizar suas entrevistas, produzir um relato descritivo sobre a realidade observada e depoimentos colhidos. Através de suas anotações no diário de campo, das gravações e outras ferramentas de registro utilizados, era produzido o relatório final de cada entrevista. Nesta etapa, existe uma preocupação maior para que os julgamentos de valor do pesquisador não interfiram em sua análise. Recomendamos sempre que, caso o pesquisador tenha sentido a necessidade de fazer algum apontamento mais valorativo, que sinalize em seu relatório que ali está a sua opinião sobre a situação observada, e não a visão do indivíduo entrevistado.

O olhar etnográfico

Para além das perguntas mais objetivas, necessárias para mensurar o resultado final da pesquisa, encorajamos nossos pesquisadores a terem um olhar mais sensível às questões sociais que envolvem o universo do indivíduo entrevistado. Não só a sua condição enquanto cidadão, usuário dos serviços públicos e mão de obra deste, mas também na condição de indivíduo social, que vive e observa o mundo a sua volta. Buscamos saber dos entrevistados, como eles veem a localidade onde vivem e como avaliam a qualidade de vida de maneira geral e específica.

Entrevistas semi-estruturadas

Passado uma semana de campo, período destinado no cronograma para realizar um “pré-teste” da pesquisa, percebemos a necessidade de fazer uma entrevista semi-estruturada em campo, e assim unificar melhor as experiências de campo. A partir dessa necessidade, resolvemos elaborar uma entrevista semi-estruturada, deixando espaço e abertura para outras questões e nuances que surgem espontaneamente no campo.

Contexto da socioeconomia dos locais pesquisados

Em busca de realizar um encontro com o cearense e com o que ele pensa sobre o relacionamento com o Governo do Estado, a equipe da Caiena pegou a estrada e visitou vinte e cinco municípios do Ceará (outros seis municípios foram mencionados, porém não visitados)*. Para desenhar um panorama o mais amplo possível, foram escolhidos cidades representativas de nove regiões do Estado, cada lugar guarda particularidade de tamanho, de número de habitantes e de índices de desenvolvimento municipal, além de ser considerado referência nos municípios vizinhos.

Os caminhos foram de norte a sul, passaram por sertão, praia e serra. O roteiro incluiu o sul do Ceará, em cidades que reúnem diferentes formas de viver e se relacionar. No Cariri, uma das mais importantes regiões, foram ouvidas pessoas de Barbalha, Missão Velha, Juazeiro do Norte, Crato e Salitre. Lugares que apresentam crescimentos econômicos variados e tamanhos distintos, como a grande Juazeiro do Norte, o rico Crato, a bela Barbalha e Salitre, cidade que sofre os efeitos da estiagem e tem um dos menores Índices de Desenvolvimento Municipais do Estado.

Na região metropolitana, encontramos o cidadão de Fortaleza, uma das maiores capitais do Brasil, rodeada pelas pequenas cidades de Itaitinga, Horizonte, Pacajus, a grande Caucaia e a rica Maracanaú, com seu vasto polo industrial.

O sertão foi contemplado na terra dos Monólitos, Quixadá, a importante Sobral. O vigor do sertanejo dos Inhamuns foi representado por moradores de Aiuaba e a força do vaqueiro do Vale do Jaguaribe, em Limoeiro do Norte. Os pesquisadores subiram a serra de Ibiapaba para chegar até Ipú, rodeada por uma natureza exuberante e um clima ameno, e seguiram pelo Maciço de Baturité para chegar até Ocara. A brisa dos litorais leste no município de Aracati e oeste em Acaraú trouxeram um importante olhar litorâneo do povo que mora na beira do mar. Enfim, o roteiro da pesquisa etnográfica privilegiou a diversidade de climas, de cenário e de gentes.

* **Municípios visitados (25):** Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Municípios mencionados (porém não visitados) (6): Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba.

O roteiro

Mapa das cidades onde observações e pesquisas foram realizadas com seus respectivos roteiros e componentes da equipe de pesquisa (*observação: não constam nesse roteiro os seis municípios mencionados no estudo, mas não visitados – Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba*):

Bruna e Nilson

- Fortaleza e Região metropolitana
 - Hospital de Messejana
 - Vapt Vupt de Messejana
 - UBS Mattos Dourado de Fortaleza
 - Farmácia no bairro Edson Queiroz de Fortaleza
- Barbalha
 - Assentamento Rural Boa Vista
- Juazeiro do Norte
 - Sítio dos Dudas
 - Instituto Nissim

Bruna

- Fortaleza e Região metropolitana
 - Penitenciária de Itaitinga
 - Delegacia da Mulher do bairro Benfica de Fortaleza
 - Feira de Cascavel
- Iguatu
 - Bairro Chapadinha
- Jucás
 - Hospital Municipal
 - Bairro São Pedro
- Tianguá
 - Centro Administrativo – Tianguá
- Viçosa do Ceará
 - Hospital Municipal
- Icó
 - Hospital Municipal
 - Sindicato dos Servidores

Bruna e Mirely

- Fortaleza e Região metropolitana

- Hospital Municipal de Maracanaú
- Restaurante Popular de Maracanaú
- Fundação Terra de Maracanaú
- Ocara
 - CRAS de Sereno de Cima
 - Posto de Saúde da Família de Sereno de Cima
- Horizonte
 - CAF
 - Prefeitura Municipal
 - Ouvidoria Municipal
- Pacajus
 - Centro POP

Bruna e Hanna

- Fortaleza e Região metropolitana
 - Aldeia Tapera em Caucaia
- Juazeiro do Norte
 - Ouvidoria Municipal
 - Posto de Saúde da Família do Sítio São Francisco
 - Igreja Evangélica Sítio Gavião
 - EMEIF Raimundo Pessoa
 - Bairro Horto

Mirely e Sâmara

- Aracati
 - Rodoviária
 - Hospital e Maternidade Santa Luísa de Marilac
 - Casa de Pescador
- Limoeiro do Norte
 - Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia
 - Sucupira
- Quixadá
 - Prefeitura Municipal
 - Câmara Municipal

Bruna e Lucas

- Salitre
 - Comunidade Quilombola Serra das Chagas
 - Comunidade Quilombola Arapuca

Lucas

- Granjeiro
 - Hospital Municipal

Hanna

- Crato
 - Fórum Hermes Parayba
 - Ouvidoria Geral
 - Sindicato dos Trabalhadores Rurais
 - URCA
 - Associação Cristã de Base
 - Terminal Urbano de Passageiros
 - SAMU

Nilson e Ana Souto

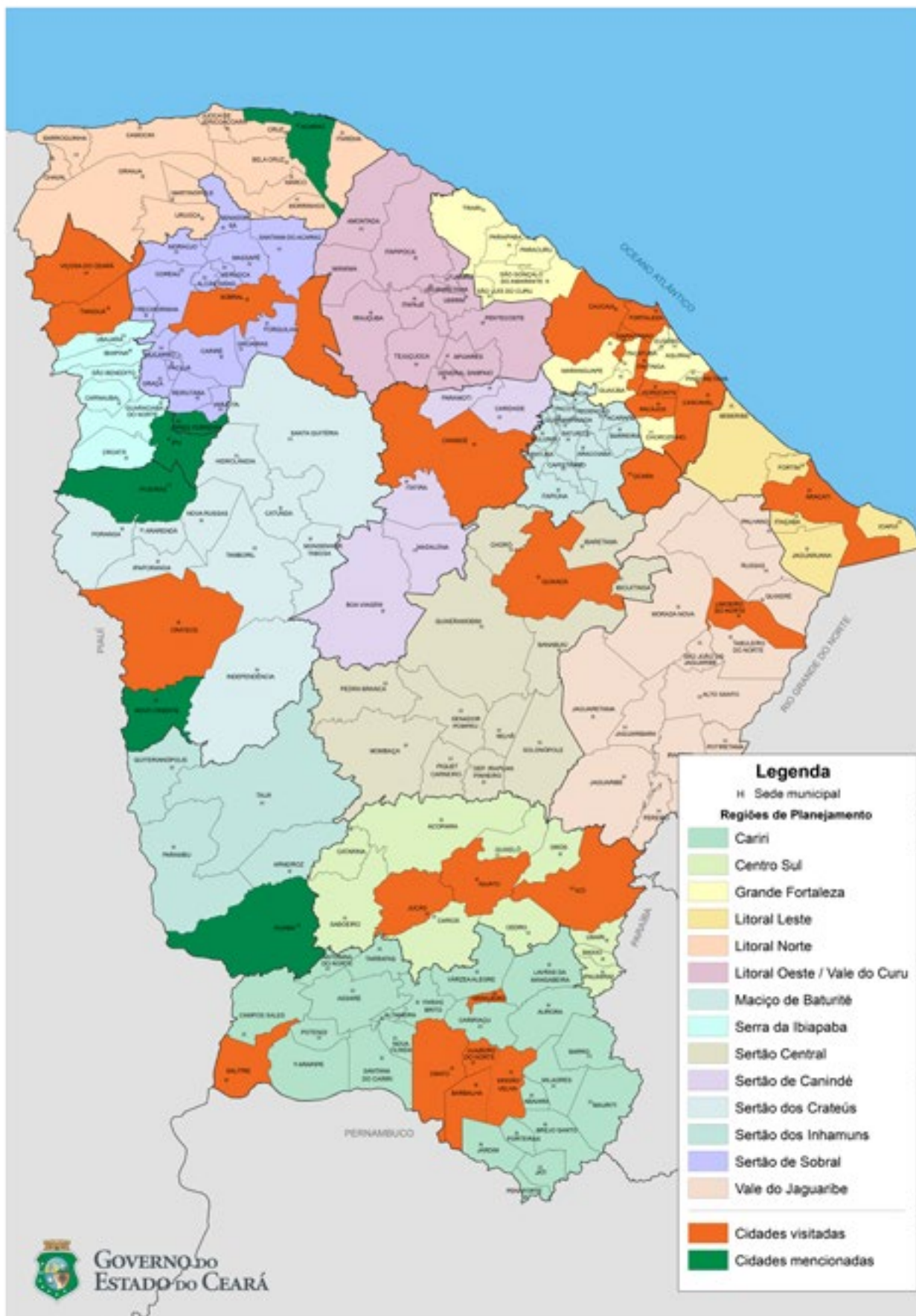
- Crateús
 - Escola Indígena
 - Rádio Poty AM
- Sobral
 - Igreja Universal
 - Casa Paroquial da Catedral de Sobral
- Canindé
 - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia

Nilson

- Fortaleza e Região metropolitana
 - EEM Presidente Castelo Branco do bairro Montese de Fortaleza

Nilson, Ana Souto, Bruna e Hanna

- Missão Velha
 - Vila rural Sítio Santana



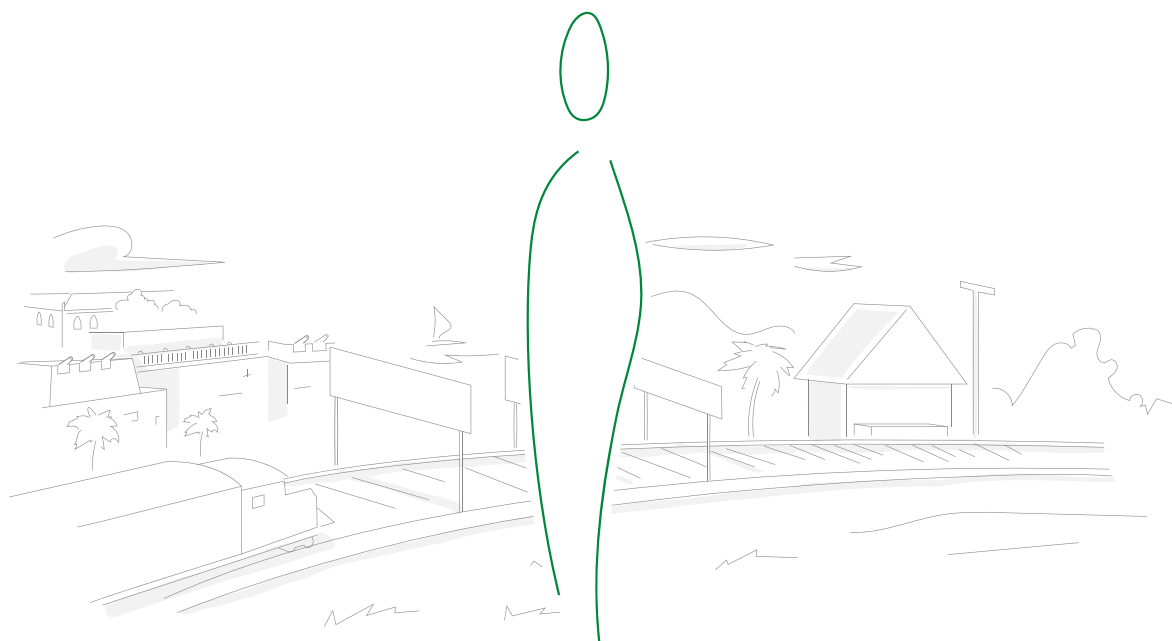
Relação de municípios com coleta de pesquisas e observações de campo* - SPRC (dados do IDM são de 2012)

Rótulos de Linha	Pop. 01/jul/16	Densidade Pop. 2010	IDM Geral 2012	Ranking Global (2012)	Visitado/Mencionado
Centro Sul	-	-	-	-	-
Jucás	23.807	25,4	29,85	51	Visitado
Iguatu	102.013	99,1	38,69	20	Visitado
Icó	67.045	35,82	14,84	166	Visitado
Cariri	-	-	-	-	-
Barbalha	59.343	97,1	49,78	7	Visitado
Crato	129.662	103,2	39,95	17	Visitado
Granjeiro	4.459	46,2	16,87	153	Visitado
Juazeiro do Norte	268.248	1004,5	34,28	30	Visitado
Missão Velha	35.326	53,1	19,42	132	Visitado
Salitre	16.248	19,2	19,61	129	Visitado
Grande Fortaleza	-	-	-	-	-
Cascavel	70.574	79	42,99	9	Visitado
Caucaia	358.164	264,9	38,89	19	Visitado
Fortaleza	2.609.716	7786,4	75,07	1	Visitado
Horizonte	64.673	345	55,07	5	Visitado
Itaitinga	38.933	236,5	36,69	27	Visitado
Maracanaú	223.188	1960,3	55,41	4	Visitado
Pacajus	69.877	243	41,77	12	Visitado
Litoral Leste	-	-	-	-	-
Aracati	73.188	56,3	37,37	25	Visitado
Litoral Norte	-	-	-	-	-
Aracaú	61.715	68,3	30,03	50	Mencionado
Maçico de Baturité	-	-	-	-	-
Ocara	25.261	31,4	28,14	61	Visitado
Serra da Ibiapaba	-	-	-	-	-
Ipu	41.485	64	25,72	72	Mencionado
Tianguá	68.892	75,8	40,38	15	Visitado
Viçosa do Ceará	54.955	41,9	27,40	62	Visitado
Sertão Central	-	-	-	-	-
Quixadá	85.991	39,9	32,87	35	Visitado
Sertão de Canindé	-	-	-	-	-
Canindé	77.261	23,1	28,83	56	Visitado
Sertão de Sobral	-	-	-	-	-
Sobral	203.682	88,7	51,85	6	Visitado
Pires Ferreira	10.730	42	9,95	179	Mencionado
Sertão dos Crateús	-	-	-	-	-
Crateús	74.350	24,4	23,72	89	Visitado
Ipueiras	37.957	25,6	20,82	112	Mencionado
Novo Oriente	28.288	28,9	21,66	106	Mencionado
Sertão dos Inhamuns	-	-	-	-	-
Aiuaba	17.098	6,7	13,38	173	Mencionado
Vale do Jaguaribe	-	-	-	-	-
Limoeiro do Norte	58.552	74,9	40,13	16	Visitado

* O total de municípios da tabela é de 31, ou seja, a soma dos municípios visitados (25) e mencionados, porém não visitados (6). Para mais detalhes, visualizar a coluna da extrema direita na tabela acima.

Municípios visitados (25): Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Municípios mencionados (porém não visitados) (6): Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuba.



D11.

RELATÓRIO ANALÍTICO SOBRE A JORNADA DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NO ESTADO DO CEARÁ

Resultado da pesquisa etnográfica

Relatório Analítico Pesquisa Etnográfica Ciclo 3

A pesquisa etnográfica realizada para o Ciclo 3 de trabalho do Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), contratado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do estado do Ceará (CGE) em parceria com o Banco Mundial, desenvolvido pela Caiena, percorreu vinte e cinco municípios do estado do Ceará (outros seis municípios foram mencionados, porém não visitados)*, com o intuito de ouvir os cidadãos a respeito do conhecimento e uso de Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

A metodologia utilizada contou com entrevistas em profundidade, além de um questionário semi-estruturado, buscando compreender motivações, sentimentos, crenças, percepções e aspectos culturais que relacionam-se ao uso dos mecanismos de participação e controle social. No questionário semi-estruturado, foram incluídas perguntas objetivas sobre uso de telefone, celular smartphone e internet, visando capturar possibilidades de alcance do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC) por diversas ferramentas de comunicação.

* **Municípios visitados (25):**
Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza.

Municípios mencionados (porém não visitados) (6): Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba.

Perfil geral dos não usuários e suas motivações para a não utilização de ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

O conjunto das entrevistas realizadas revelou que grande parte dos cidadãos ouvidos não conhecem o sistema de Ouvidoria e Serviço de Acesso ao Cidadão (SIC). O Canal 155 e a Lei de Acesso à Informação (LAI) são igualmente desconhecidos. Já o Portal da Transparência aparece algumas vezes na fala das pessoas, como algo que já ouviram falar, mas nunca, ou raramente utilizaram. Alguns disseram não acreditar na sua utilidade. Alguns entrevistados entendiam que a Central 155 seria apenas um serviço destinado a avisar ao estado quando algo fosse manifestado por um número significativo de cidadãos porque imaginam que o sistema “trabalha por estatística”.

Cabe destacar que essa observação não faz qualquer associação ao nível de escolaridade dos cidadãos. Foram ouvidos diferentes perfis socioeconômicos e muitas pessoas com baixa escolaridade se mostraram melhor informadas sobre os serviços públicos.

Em contrapartida, foram encontradas pessoas que mesmo com nível de escolaridade mais alto ignoravam completamente conceitos e mecanismos de fortalecimento da democracia participativa. Outro ponto importante é que alguns municípios ainda não possuem serviço de ouvidoria ou a regulamentação da LAI¹, tornando distante da população a prática de participação e controle social a partir desses mecanismos. Dentre municípios que possuem esses mecanismos, que as páginas para o serviço de ouvidoria e SIC sejam bem feitas, simples, práticas e aderentes à todos os parâmetros e padrões exigidos pela lei, há casos em que a estrutura municipal não garante sua aplicabilidade efetiva. Pode decorrer da novidade não devidamente assimilada para as capacitações desses agentes no atendimento ou de uma estrutura basicamente montada para atender a lei. Em um município de grande porte, foi visitado um posto de saúde em que encheres são frequentes, ocasionando a perda de documentos administrativos e prontuários dos pacientes. Em outra entrevista ouviu-se de um municipal aparentemente bastante comprometido com o fazer bem-feito que “basicamente o que fazemos é dar um abraço no cidadão. Nós sabemos que capacidade de resposta da prefeitura ou da secretaria a quem é encaminhada a manifestação é muito abaixo do esperado pelo cidadão.” A entrevista surpreendeu porque se tratava de um dos casos mais bem resolvidos em termos de site de ouvidoria entre as prefeituras cearenses nas quais foram feitos testes aleatórios.

E esse problema gera um transbordamento para o Estado e para o Governo Federal da frustração do cidadão com o relacionamento com governo. Tal mal representa um desafio adicional ao Estado do Ceará nos seus esforços para sensibilizar e engajar mais cidadãos como controladores sociais do que é público e sujeitos detentores de direito.

O cenário suscitado pela pesquisa, fez vir à tona conceitos muitas vezes desconhecidos ou pouco discutidos por parte dos cidadãos. Em campo, a explicação dada pelos pesquisadores sobre o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC) revelou muitos indivíduos e famílias com perfil participativo (engajamento em iniciativas de capital social) e que apenas desconhecem os seus direitos, os caminhos e os mecanismos de participação e comunicação com o Estado. Muitos entrevistados anotavam o telefone do canal de atendimento (155), do portal da transparência e também houve aqueles que disseram que buscariam maiores informações sobre a LAI. Em diversas ocasiões, os cidadãos passavam a citar exemplos em seu cotidiano que os faria

¹ A Lei de Acesso à Informação, de nº 12.527/2011, entrou em vigor no ano de 2012 e regulamenta mecanismos para que qualquer pessoa, física ou jurídica, sem motivo específico, possa obter informações públicas de órgãos e entidades.

ligar para o 155, ou contatar a ouvidoria do município. Do mesmo modo, cidadãos citaram conhecer obras próximas às suas casas, que estão paradas há muito tempo e que gostariam de saber quanto da verba já havia sido paga, apropriando devidamente a noção da Lei de Acesso à Informação e os sistemas de acesso à informação. Chamou a atenção que em casos em que a pessoa entrevistada não tinha fácil papel e caneta para anotar o número 155, elas perguntavam se era “Cento e cinquenta e cinco”, apontando para uma possibilidade da forma textual do número ser mais fácil de guardar, como um nome próprio, que um número dito como “um, cinco, cinco”.

Entre aqueles cidadãos que se mostravam totalmente incrédulos em relação à coisa pública, fosse o serviço ou a gestão, os sistemas de participação e controle social não fazem sentido. Em diversas ocasiões ouviu-se a máxima: “não vou reclamar ou sugerir porque não dará em nada”. Outros cidadãos expressavam medo ou receio de realizar uma denúncia menor que seja, ou ter qualquer envolvimento no meio político. Além disso, foi observada também um sentimento de inferioridade por parte de alguns cidadãos² em relação aos políticos e gestores, que corrobora em uma postura mais passiva dos primeiros. Dona Luísa, de 92 anos, desde os doze trabalhou com apoio aos romeiros que chegavam à Juazeiro do Norte: “pobre tem é que aprender a ficar calado. Boca fechada não entra mosca”. Já Dalva, 38 anos, artesã também de Juazeiro disse: “Se um figurão morre por realizar uma denúncia, imagina eu denunciando as palhaçadas do prefeito? Saio de lá morta”. Nesse sentido, quando há dissociação entre o político e o “cidadão comum”, exclui-se a noção de cidadania, a capacidade de participação e controle social, anula-se o “cidadão” e tem-se apenas o “comum”, que é quase “ninguém”, por isso lhe cabe esperar que as coisas aconteçam conforme definições e determinações que vem de cima: “não pode ficar reclamando, a gente já não tem nada. O pouco que tem é para agradecer”.

Embora a fé e a religiosidade não sejam de modo algum antagônicas ao exercício da cidadania, houve casos em a crença em Deus era colada como único meio de se obter algo ou solucionar problemas. Na fala de algumas pessoas, buscar “ajuda” do Estado parece sobrepor o poder estatal ao poder divino. Tal reflexão pode ser feita a partir da história de Dona Nedine, que não denunciou o assassino do marido e não permite que a filha denuncie o ex-patrão que parece ter agido de má fé com ela e seu esposo, porque não quer envolvimento da família com justiça, apenas a justiça divina deve lhes servir.

² Talvez neste caso seja possível fazer alguma associação com o nível de escolaridade.

Uso e avaliação dos serviços públicos

A pesquisa etnográfica deixou explícita a capacidade dos cidadãos cearenses de, em geral, fazerem uma leitura crítica da realidade social a qual estão inseridos. Ao serem perguntados sobre a qualidade dos serviços públicos, faziam comentários muito diretos, contendo sua opinião e justificativas para a mesma. Ao que parece, são muitos os cidadãos que têm clareza do que está a contento ou não no sistema público e por quê, e não raramente, fazem recapitulações dotadas de argumentos de como um serviço ou a gestão melhorou ou piorou em um determinado espaço de tempo.

Outro ponto que chamou a atenção, foi o cuidado em ponderar aspectos positivos ou minimamente satisfatórios em meio a uma avaliação negativa, assim como aspectos negativos de um serviço que, em geral, está sendo avaliado como satisfatório. Por exemplo, nas avaliações dos serviços de saúde, houve casos em que era elogiada a estrutura física de determinado hospital, qualificada como nova e moderna, porém, cujo atendimento seria deficiente, por conta da falta constante de médicos, ou pela atuação de alguns servidores, mal informados, que não orientavam bem aos cidadãos, demonstravam má vontade, grosserias, etc. Por outro lado, diversos postos de saúde foram totalmente desqualificados quanto à precariedade das estruturas, além da falta de equipamentos, materiais básicos e remédios, contudo, com a presença de médicos e demais servidores atenciosos, eficientes e dedicados em suas funções.

Na fase observacional da pesquisa de campo foi possível identificar também o que a linguagem inadequada (mesmo que gramaticalmente correta), porque alheia à realidade dos usuários, impactava em frustração e mal atendimento, impedindo o cidadão menos dotado da consciência de direitos, sequer cogitar o acionamento de alguma canal de ouvidoria. Um casal de meia idade mas envelhecidos pela aspereza da vida, recém migrados do interior do Piauí para a casa de familiares de um bairro pobre e violento de Fortaleza, ao chegarem a pé, às 16:30 num Posto de Saúde, permaneceram lá por menos de cinco minutos e saíram. Segundo eles, disseram que não havia médicos. A mulher, adoecida e com febre visível, junto com o marido, decidiu ir para alguma farmácia “para ver o que o farmacêutico recomenda”. Soube-se depois, da boca dos funcionários do posto de saúde, que eles haviam dito para o casal que “não havia médico lá mas que eles fariam a triagem”. Provavelmente a palavra triagem não seguida de explicação, fez com que o casal desse meia volta e buscasse por uma solução mais cara para eles e menos efetiva.

Aspectos socioculturais e sociopolíticos

Nas pequenas práticas sociais, seja dentro do próprio Estado, ou nas ações cotidianas das pessoas, o exercício da cidadania é prejudicado com frequência por conta da apropriação do público pelo privado. Assim, diversas falas dos cidadãos narram ocasiões em que políticos trabalharam em prol de interesses pessoais, ou favoreceram pessoas próximas, em vez de trabalhar em prol de todo. Em contrapartida, intensifica-se a postura de cidadãos que buscam estabelecer relações pessoais com políticos. Então, quando se tem um problema, dirigir-se ao órgão competente não é eficaz, busca-se o vereador amigo, paga-se o policial conhecido, busca-se a porta da rádio local etc. Não apenas no ambiente estatal, mas também em relação a organizações da sociedade civil, houve falas que denunciavam a apropriação daquele espaço por um pequeno grupo que agia em prol de seus interesses, tomando um espaço, de direito e de fato, comunitário.

No que diz respeito à organização e às práticas do Estado, a burocracia também aparece em muitas falas como um entrave ao acesso aos serviços públicos. A complexidade de documentos exigidos, etapas para determinada solicitação, demora nos prazos, etc. diversas vezes desmotiva o cidadão a buscar um serviço. Além disso, a linguagem burocrática aumenta a distância entre cidadão e governo, dificultando o exercício da cidadania daquelas pessoas com baixa escolaridade. Sobre o portal da transparência, Donaldo, residente do município de Horizonte, informou que já acessou o portal da transparência, mas que não encontrou o que buscava: “é feito para você desistir e não achar o que procura. O governo não quer que as pessoas encontrem informações”. Mas teve também, em relação ao mesmo portal, elogios marcantes como o segurança privado de uma instituição de ensino superior pública, em Canindé, estudante de Administração de Empresas numa faculdade privada do município, que disse ter encontrado mais do que precisava para fazer um trabalho da faculdade sobre as receitas municipais. Disse que ficou feliz com a oferta e facilidade dos dados ali oferecidos mas muito frustrado e preocupado com o quão mal os “gestores municipais estão empregando o dinheiro público na cidade.”

A comunicação entre governo e sociedade, além de burocrática, em alguns casos mostra-se ausente ou insatisfatória. No município de Barbalha, o atraso no início das aulas não foi comunicado e explicado de maneira oficial abrangente e clara para a população. Em diferentes pontos da cidade ouviu-se que a prefeitura não havia feito nenhum comunicado, ou que havia sido feito um comunicado confuso no rádio. As falas dos cidadãos

denunciavam de diferentes maneiras o mesmo problema: “Lá na escola disseram que precisavam aguardar completar o número de alunos para começar as aulas, mas a gente sabe que é mentira. Tem boatos de outras mães que escreveram pelo whatsapp que é problema de desvio do dinheiro de combustível do transporte escolar e tem a questão da merenda”. “Parece que a prefeita falou no rádio, alguma coisa com a licitação do transporte, mas a gente escuta que não é só isso não”.

À despeito da comunicação muitas vezes ineficiente do Estado, as falas dos cidadãos do mesmo município e, em alguns casos da mesma região, mostravam-se totalmente convergentes e complementares em relação à avaliação positiva ou negativa de determinado serviço. Tal fato corrobora com a ideia mencionada anteriormente sobre a alta capacidade das pessoas em enxergar a realidade social em que vivem. Também demonstra que as ações são a linguagem mais efetiva para comunicar. Nesse sentido, em administrações em que cidadãos citavam que as irregularidades existiam de uma maneira muito arraigada, tornava-se difícil falar nos mecanismos de participação e controle social, uma vez que a mensagem real passada pelo governo para essas pessoas seria a de que as instituições públicas não funcionam. Um consciente trabalhador da zona rural de Crateús, que passa a semana inteira no campo e só fica com a família a cada 15 dias, diz que aproveita a cidade para se inteirar das coisas. Percebeu claramente como o processo eleitoral no município ainda está longe do que deveria ser. A compra de votos segue sendo prática corrente e candidatos a vereador com muito riqueza, “conseguem virar votos em seu favor tendo praticamente ficado em casa durante a campanha eleitoral”. Exemplificou ele: “Basta que soltem nos últimos dias uns R\$200 mil em verba para eleitores pegarem um milheiro de tijolos ou dez sacos de cimento no depósito X, um remédio na farmácia Y. E ele ganha!”. Acha que as pessoas precisam ser impactadas por alguma demonstração clara da justiça de que mesmo os figurões podem ir pra cadeia por crimes assim. Acha que isso poderia ajudar a quebrar a cultura do toma-lá, dá-cá que mantém sem renovação os espaços políticos em Crateús e outros municípios.

As lacunas deixadas ou mal preenchidas pelos serviços públicos em muitos locais são ocupadas por organizações da sociedade civil. No caso das organizações visitadas durante a pesquisa etnográfica, observou-se que seu “sucesso” em ações onde o Estado é ausente deve-se, entre outras questões³ à abordagem menos generalista – embora coletiva – e mais particular, que possibilita que as especificidades de cada indivíduo ou grupo familiar não sejam negligenciadas. Além das ONGs, também é possível citar a

³ Que não se pretende aprofundar aqui, apesar de importante.

atuação de algumas organizações e líderes religiosos, que a partir da fé ocupam lugar não apenas espiritual, mas também social e político. A relação de proximidade com a população, as visitas pessoais, a análise particular de cada caso, a escuta atenciosa das necessidades das pessoas, possibilita práticas, ações e políticas assertivas. Tal intimidade, além das ações práticas, estabelecem uma relação de confiança entre essas organizações, as lideranças e as pessoas. Seu potencial para disseminação de boas práticas e para a comunicação dos canais de relacionamento entre o cidadão e o Estado oferece espaço amplo de ocupação. E a maior parte dessas organizações esperam e mostram-se motivadas em tomar parte em esforços para esse propósito.

Existe elevador potencial de alavancagem nos níveis de cidadania no Estado do Ceará, além de com parcerias com organizações privadas, através da mobilização e treinamento de profissionais do setor público capazes de atuar para mapear as organizações locais, seus líderes, os cronogramas das suas reuniões regulares e iniciativas sociais e de mobilização. São agentes comunitários de saúde, profissionais de serviço social, sociólogos e outros perfis que podem cumprir com uma meta de um número mínimo de participação em reuniões das organizações em determinado território, alertando sobre iniciativas públicas impactantes previstas na região, estimulando e explicando sobre os canais de relacionamento entre o cidadão e o Estado e escutando e dando ao Estado devolutivas sobre o que está e o que não está funcionando. O Ceará tem a possibilidade inovar nacionalmente promovendo um novo papel de agente comunitário voltado à promoção da cidadania, explicando sobre direitos básicos e sobre os deveres do Estado, especialmente sobre transparência, acesso à informação e canais de ouvidoria.

Além dos diferentes perfis socioeconômicos, a pesquisa etnográfica também entrevistou lideranças e pessoas pertencentes a diferentes grupos identitários. Foram realizadas algumas visitas a comunidades indígenas e quilombolas, que conversaram um pouco sobre o uso de ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), além do uso de outros serviços públicos e sobre a relação que mantêm com o Estado para sua organização social.

Não é intuito deste texto simplificar ou anular as grandes diferenças que constituem a existência e a luta por direitos entre comunidades indígenas e quilombolas. No entanto, alguns pontos no que diz respeito ao uso dos mecanismos de participação e controle social podem ser discutidos à partir de uma problemática que envolve esses dois grupos. Nos dois casos, o direito à cidadania por esses grupos está diretamente associado ao direito ao território - e exercício de sua territorialidade -, que, por sua vez, é prerrogativa para a reprodução cultural da existência

desses grupos. Em muitas comunidades ainda não demarcadas, a luta pela terra é entrave para acesso a direitos básicos, como alimentação, saúde e educação. Além disso, a desvalorização cultural, o preconceito e o racismo - no caso das comunidades quilombolas - a que esses grupos estão sujeitos incide diretamente à sua condição de existência, ocasionando graves problemas nos indivíduos de reconhecimento de sua própria identidade.

As entrevistas em profundidade realizadas em campo possibilitaram o acesso a diversas histórias individuais complexas e delicadas. Muitas narrativas espalhadas pelo território estadual caracterizaram-se por histórias de violência. Nesse contexto, destaca-se os casos de violência contra mulher, que na maioria das vezes é cometida pelo próprio companheiro. Foram ouvidas mulheres na delegacia da mulher, nas filas de visita em uma penitenciária, além de outros ambientes, a princípio neutros, mas que também revelaram casos de violência. No que diz respeito à experiência dessas mulheres com uso de ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), essas experiências estão contidas nos relatos da pesquisa de campo. Aqui, vale salientar que, os atos de agressão, ameaça e violência psicológica, acometem o corpo e minam a existência da vítima, não somente no âmbito doméstico, mas também em outras esferas da vida pública. Impedidas ou limitadas do direito de ir e vir, são impedidas também de acessar a cidade, do acesso à educação, saúde e outros serviços públicos e, conseqüentemente, de exercer sua cidadania.

Oportunidades e o Ceará como referência

As perguntas objetivas contidas no questionário semi-estruturado sobre uso de telefone, celular smartphone e internet e melhor meio de comunicação entre o estado e o cidadão mostraram que há localidades do meio rural que possuem acesso à telefonia fixa, outras que, mesmo isoladas, possuem acesso à internet, sendo que às vezes o sinal da internet funciona melhor que o sinal para realizar chamadas telefônicas. Nas comunidades em que existe acesso à internet, o uso do aplicativo Whatsapp é muito comum entre pessoas de todas as idades e em alguns lugares, foi dito que esse é o meio de comunicação mais utilizado entre as pessoas. Houve localidades em que os únicos meios de comunicação eram carta e rádio. Sobre o melhor meio de comunicação entre o estado e o cidadão, os veículos mais citados pelos entrevistados foi telefone e site - salvo nos lugares em que o sinal de telefonia é deficiente e o acesso à internet é limitado -, mostrando que os canais

já existentes podem ser eficientes, se melhor divulgados e com linguagem acessível.

Pioneiro em políticas que rapidamente se nacionalizaram devido aos impactos sociais positivos rapidamente alcançados em educação e, principalmente, saúde com os Agentes Comunitários de Saúde, o Ceará, tem a oportunidade de aprofundar a consciência de direitos dos seus habitantes organizando e mobilizando agentes de cidadania para articular, promover e disseminar informações de interesse da sociedade. Através de um mapeamento de organizações sociais, inclusive de instituições religiosas, por pequenas subdivisões regionais, cumprindo regularmente um roteiro de participação e disseminação de informação. Dentro do SPRC, pode-se avaliar a oferta de canal especial no qual o agente alimenta com insights e feedbacks acerca de como informações essenciais do Estado ao cidadão estão sendo absorvidas.

Agradecimentos

Foram fundamentais para o sucesso nesse desafiante projeto de pesquisa de campo pessoas generosas em compartilhar seu tempo, sua rede de contatos e mesmo casas e estruturas para amplificar nossas chances de apurar a riqueza de histórias pessoais, casos e situações valiosas para a consecução dessa pesquisa. São eles o professor Antônio Alberto Teixeira (atual assessor especial de inovação da Prefeitura de São Gonçalo do Amarante), Joelmir Pinho, um mobilizador e ativista social reconhecido por suas iniciativas impactantes sobretudo no meio rural e associações de moradores de bairros populares no Cariri. Devemos a ele a especial experiência de vivenciar durante um domingo inteiro (12 de fevereiro) uma oficina junto de 20 lideranças de diferentes comunidades e associações, sobretudo rurais, de vários municípios, na sede do Sindicato dos Trabalhadores Rurais no Crato, quando falamos sobre o projeto e fizemos *in loco* um teste da pesquisa que será enviada via internet para cidadãos do Ceará.

Agradecemos também ao Roberto, membro da Coordenadoria de Igualdade Racial do município de Salitre, quem possibilitou a visita a duas comunidades quilombolas da região. Aos líderes da Comunidade Nissi, localizada na região do Sítio do Gavião, em Juazeiro do Norte, especialmente o Otávio Medeiros, a Adriana, a Bianca, a Larissa e a Michele, que compartilharam seus alojamentos e conduziram nossa equipe por comunidades rurais e domicílios nos quais raramente seríamos recebidos com tanta abertura e disposição. Menos por antipatia das pessoas mas, fundamentalmente, porque muitas delas têm experiências ruins com pessoas

estranhas que não batem em suas portas para algo que lhe traga efetivo benefício em termos de cidadania. Na fase inicial das pesquisas, quando a ênfase eram as observações em campo, Tiago Peixoto Feliciano e José Benevides Lobo Neto, foram muito cuidadosos para a identificação de espaços públicos e de municípios num raio de 100 a 150 km de Fortaleza, para aquela fase do trabalho. O renomado psiquiatra cearense Antônio Mourão Cavalcante, professor titular de Psiquiatria da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará – UFC, deu dicas valiosas sobre pessoas e organizações que atuam ou são situadas em Maracanaú. Cidinha Lamas, coordenadora do programa Círculos de Leitura, foi generosa em compartilhar nomes de estudantes brilhantes das escolas públicas de municípios do interior cearense para diálogos mais informais e entrevistas. Aos participantes da Oficina do Ciclo de Trabalho 3 que compuseram um vasto catálogo de perfis sociais, equipamentos públicos, municípios e pessoas indicadas como referência para as entrevistas da pesquisa etnográfica.

Principalmente, somos gratos ao generoso e atencioso povo do Ceará. O acolhimento nas casas, nas conversas na calçada, nas filas de espera, nos balcões de atendimento e comércios foram inspiradores porque carregados de humanidade e facilidade para compartilhar experiências.

Cumpramos ainda destacar os nomes dos pesquisadores de campo envolvidos nesse trabalho. Todos, com entusiasmo, curiosidade e disposição para achar relatos importantes, literalmente colocaram o pé nas estradas do Ceará:

Ana Souto (Artes Cênicas; Mestre em Multimeios (área da Teoria da Comunicação)).

Bruna dos Santos Galichio (Ciências Sociais), atuou como pesquisadora e como assistente de coordenação de pesquisa de campo.

Hanna Barbosa (Ciências Sociais).

Lucas Alves da Costa (Nutrição; pós-graduando em Gestão Pública).

Mirely Costa (Comunicação Social/Jornalismo).

Sâmara Fontele Braga (Comunicação Social/Jornalismo).

Nilson Vieira Oliveira, (Economia, Mestre em Administração Pública e Governo), foi coordenador da pesquisa de campo.

Relatos de campo organizados por cidades

Crato

Data: 15/02/2017

Local visitado: Fórum Hermes Parahyba

O Fórum foi visitado no período da manhã, com o objetivo de entrevistar o servidor público Neilson Nogueira, indicado na *Oficina de Discussão do Ciclo III*. No entanto ele não atendeu o telefone e no Fórum ninguém sabia informar em que departamento ele trabalhava. Fui então em busca de outro servidor e o senhor Tarcísio de Oliveira, de 47 anos, se disponibilizou para responder a entrevista.

Tarcísio **nunca havia escutado falar do número 155 e tampouco utilizado**. Ele também nunca buscou nenhum sistema de ouvidoria tanto do Município quanto do Estado. Quando questionado se sabia para que serve um sistema de Ouvidoria, Tarcísio respondeu: -“Mais ou menos. Acho que é ouvir a demanda da população com o intuito de solucionar alguma pendência, principalmente em relação ao atendimento do serviço público”.

Em relação ao **Portal da transparência** ele respondeu que já **ouviu falar e já visitou o site algumas vezes pela internet**. Mencionou que não buscava nada específico e que entrou apenas por curiosidade. Quanto à dificuldades de acesso ele **achou razoável: “nem fácil, nem difícil”**. Tarcísio acha que o **governo deveria** manter a população informada sobre as questões financeiras e **ter maior atenção quanto aos cargos e alocações**. Ele falou que existe muita irregularidade em relação locação de trabalho/salário. “Muitas vezes a pessoa tá registrada para trabalhar no local X, mas na verdade trabalha no local Y e ganha pelo X. Ou até mesmo tem duas gratificações mas só trabalha equivalente a uma. Esse tipo de informação deveria ser mais acessível. Cargo/ Locação de trabalho/ Função e remuneração.

Tarcísio possui smartphone, acesso a internet e acha que a **melhor maneira que o Governo poderia usar para se comunicar com a população é através das redes sociais na internet**.

Solteiro, pós graduado, recebe em torno de 10 salários mínimos. Tarcísio se queixa do sistema de saúde e do atendimento dos serviços públicos em geral. Partilha de uma descrença na resolução dos problemas e acha que a questão não é só reformular o serviço de ouvidoria e colocar na rua, mas sim fazer ele funcionar e garantir que quem está por trás vai cumprir o seu trabalho.

Local visitado: Rodoviária (Crato)

Tentativa 1 (15/02/2017)

Sede da ouvidoria do Crato, 11h. Na internet dizia que o funcionamento era de 7h30 às 14h. O objetivo da visita era entrevistar pessoas na saída do local, após terem usado o serviço da ouvidoria. O local estava vazio, lá dentro alguns funcionários, mas nenhum cidadão solicitando serviços. Os funcionários informam que a ouvidora responsável pelo local já havia ido embora, pois costuma trabalhar apenas até as 10h da manhã. Uma senhora que lá trabalha não soube informar a que horas a ouvidora chega, mas informou que a secretária da ouvidora chega às 7h30 e também vai embora às 10h. Por isso o local estava vazio, pois não havia nenhum servidor público para realizar o atendimento.

Tentativa 2 (16/02/2017)

Sede da ouvidoria do Crato, 9h. A ouvidora não havia chegado até então e ninguém sabia informar se ainda vinha. Mesmo após 2h de espera, nenhum sinal da ouvidora. Nenhum funcionário soube informar se poderia encontrá-la em outro local, mas disseram que provavelmente, no dia seguinte (17/02), ela estaria atendendo ali até as 10h.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Sindicato dos Trabalhadores Rurais do Crato

Sr. Antônio Alves da Gama, Diretor do Sindicato, 62 anos. Nunca ouviu falar do canal 155, nunca entrou em contato com nenhum tipo de ouvidoria e nem sabia dizer o que é ou pra que serve. Após receber explicação de como funciona, a importância e o papel da ferramenta, Sr. Antônio anotou o número 155 e disse que usaria o serviço caso precisasse. Além disso, ele se interessou em, no futuro, informar para os sindicalistas sobre o serviço. Quanto ao portal da transparência ele nunca acessou ou ouviu falar.

Sr. Antônio acredita que o governo deveria disponibilizar informações sobre políticas públicas, previdência, educação, e oportunidades em geral, para as pessoas mais carentes e acha que a melhor maneira para se informar seria através de e-mail e televisão.

Ele possui celular simples, sem acesso à internet.

Ele avalia que as condições de trabalho no Sindicato são consideradas razoáveis, apesar da estrutura física está bem defasada - e visualmente está mesmo. O sindicato não recebe verba de nenhum local e vive do que os trabalhadores contribuem - 2% do salário mínimo todo mês.

Agricultor familiar da zona rural, considera as condições de vida da sua área precárias. A saúde é precária e o PSF não funciona: “Falta assistência, faltam projetos voltados para a questão hidro. O que tem é muito pouco, não dá conta. A distribuição de sementes não atende nem 30% dos produtores rurais”. Não existe transporte público para a população, que acaba tendo que pagar caro para o transporte privado (motos e picapes).

Data: 15/02/2017

Local visitado: URCA - Universidade Regional do Cariri (Crato)

URCA, estudante do curso de graduação em História, Cícero Fernando da Silva de 23 anos, natural de Brejo Santo. Nunca havia ouvido falar do canal 155, tão pouco utilizado ou tinha conhecimento da função de uma ouvidoria. Ao tomar conhecimento sobre a função, afirmou que usaria sim, mas que não acredita muito que o sistema público vai resolver os problemas da vida do cidadão.

Quanto ao portal da transparência ele afirmou que conhecia, que já utilizou, encontrou o que buscava e não teve nenhuma dificuldade ao acessar.

Cícero acha que o Governo precisa disponibilizar mais dados esclarecendo onde o dinheiro público está sendo investido, quais as obras públicas, a fiscalização delas e quais os futuros planos para o dinheiro público. Ele também acha que esses portais de comunicação deveriam informar a opinião da população sobre essas obras, investimentos e reformas. “Se o dinheiro é público e a função dele também, deveria ser ouvida a opinião da população antes de fazer uso dele”.

Cícero é usuário de smartphone com acesso à internet e acha que a melhor forma de comunicação entre governo e cidadão

é através de sites e blogs, mas que estes precisam ser realmente atualizados ou de nada adiantam.

Possui um padrão de vida razoável para um morador da zona rural, se auto avalia. Por ter esta condição pode se dedicar aos estudos ao invés de ter que trabalhar desde cedo para se sustentar. Ele reclama do transporte público que praticamente não existe para aquela área e diz utilizar a alternativa particular que é cara e ruim. Ele se queixa do SUS, e diz ser muito “tenso” o acesso à saúde. Sua maior queixa é quanto a falta de oportunidades para os jovens, sobretudo. Para conseguir algo bom (seja trabalho ou estudo), é necessário se deslocar para outra cidade, pois tudo se concentra nos grandes centros urbanos, dificultando o acesso e encarecendo a vida.

Data: 15/02/2017

Local visitado: URCA - Universidade Regional do Cariri (Crato)

Servidora pública Maria Socorro da Silva, de 51 anos. Dona Maria, apesar de trabalhar na secretaria da Universidade nunca ouviu falar do 155 e também nunca utilizou o serviço. No entanto, ela sabe qual a função de um ouvidoria pois conhece a da URCA: “Uma ouvidoria serve para ajudar a solucionar problemas, reivindicar, ouvir e encaminhar questões”.

Quanto ao portal da transparência ela afirma sem muita certeza que já ouviu falar, mas que nunca acessou.

Dona Maria acha que seria interessante se o Governo disponibilizasse informações sobre a previdência e de como os recursos públicos são utilizados. Para ela, a melhor maneira de comunicação seria através da televisão “porque chega mais rápido” e do whatsapp.

Ela possui celular com internet, mas se queixa do sinal que é muito fraco.

Sobre a cidade ela diz: “Nunca tá nada 100% né? ou então você não estaria aqui”. Trabalha há 36 anos como servidora e acha que as coisas estão melhorando na Universidade, mas piorando na cidade. Usuária do SUS, se queixa que o serviço deixa muito a desejar. Na cidade o transporte público é ruim, a educação precária e a violência cada dia maior com a sensação de insegurança crescente.

Data: 16/02/2017

Local visitado: Associação Cristã de Base (Crato)

Maria Socorro da Silva, 65 anos, é natural do Crato e trabalha na Associação Cristã em atividades diversas. Nunca ouviu falar do canal 155 ou buscou os serviços de alguma ouvidoria, apesar de saber a função e já ter tido necessidade de usar. Conhece o Portal da Transparência, já utilizou e lá encontrou o que queria. Considera o sistema complexo para uma pessoa como ela, que não tem muito conhecimento de informática: “Não é simples, não é fácil”. Maria possui apenas um celular simples, sem acesso a internet e quando precisa acessar a web usa o computador/internet da Associação.

Quanto às informações disponibilizadas pelo Governo, Socorro acredita que as pessoas deveriam ser informadas sobre seus direitos e dos meios ideias para acessá-los. Ela afirma, por sua experiência com trabalhadores rurais, que existe muita carência de conhecimento sobre os direitos dos cidadãos, principalmente entre os menos instruídos. “Quando se procura por informações nos serviços públicos, em geral, elas são muito mal passadas, desencorajando as pessoas de prosseguirem. Os meios são confusos e burocráticos, o atendimento podia ser mais simples. Muitas vezes o problema é simples, mas o modo como o sistema é operado, afasta as pessoas. Nem sempre se consegue fazer as operações por telefone, por exemplo, o que dificulta bastante a vida dos trabalhadores, que desistem do serviço”

Para Maria, a comunicação com o Governo está muito distante, fora do alcance do povo e pela sua experiência com projetos sociais, não acredita no interesse por parte do poder público em melhorar esse relacionamento: “Não há a quem recorrer”. Como sugestão de um melhor caminho para estabelecer a comunicação, ela aposta na televisão, pois acredita ser o meio mais democrático e de fácil acesso.

A Associação Cristã de Base é uma ONG que trabalha através de projetos de produção agrícola, auxiliando várias famílias da zona rural do Crato. No total, são cerca de 50 comunidades atendidas, em períodos diferentes, no decorrer do ano. Para os funcionários, o projeto tem alcançado bons resultados e beneficiado muita gente. A ONG se mantém a partir de editais de projetos do Governo Federal, e nunca conseguiu ajuda direta do Governo Municipal ou Estadual.

Desenvolvem projetos de assistência e educação ambiental, importantíssimos, cumprindo um papel de articuladora da sociedade civil e desenvolvedora destas famílias. A partir da educação ambiental, se abre um canal de possibilidades de levar conhecimento e

cidadania ativa para as comunidades. Eles trabalham a questão do cuidado com a água, construção de cisternas, preservação ambiental, agroecologia, participação das mulheres na agricultura, construção de diálogos na comunidade e etc. Ou seja, uma organização responsável por levar qualidades mínimas de vida para famílias esquecidas pelo poder público.

A instabilidade gerada pela dependência aos editais preocupa Socorro, pois nunca se pode ter muita certeza do futuro da organização. Ela teme não só pelo seu trabalho, mas sobretudo pelas famílias beneficiadas que não tem outro canal de ajuda e chance de acesso à educação cidadã. Maria considera que o crato é bom de se viver, embora a violência tenha aumentado muito e para mulher, principalmente, ser um dos municípios mais violentos da região: “a droga desestrutura as periferias, as pessoas não tem acesso a informação, sem serviços básicos de saúde, de educação. Sem organizações desse tipo, esse cenário ficará ainda pior.”

Data: 17/02/2017

Local visitado: Terminal urbano de passageiros (Crato)

Raiane, 23 anos, moradora de Granjeiro, Zona Rural do Crato. Nunca ouviu falar do canal 155, mas sim do sistema de ouvidoria e sabe para que serve apesar de nunca ter usado: “É para fazer reclamações, falar os problemas, dar opiniões”. Quando no passado teve problemas com a empresa de ônibus (que é de capital misto), resolveu o infortúnio com a própria empresa e com relação a outros problemas que já enfrentou ela diz ter “deixado de mão”, sem ir atrás para tentar resolver. Não sabe o que é um portal da transparência, nunca utilizou e não conseguiu pensar em nada como sugestão de dados para o Governo disponibilizar. A jovem possui celular smartphone com acesso à internet e acredita que a maneira mais prática do Governo se comunicar com a população seria através do whatsapp.

Usuária do sistema de transporte, ele o avalia como bom e eficiente pois passa a cada 30 minutos, caso raro na região. Quanto a outros serviços ela avalia o SUS como péssimo e se queixa da demora para conseguir marcar uma consulta no dentista - 3 meses de espera e muita dor. A segurança está caótica e cada dia aumentam os relatos de assalto e violência contra a mulher. Ainda assim, considera a vida na região como boa e tranquila

apesar de não lhe oferecer grandes oportunidades de trabalho e acesso à educação. Concluiu o ensino médio e atualmente não está fazendo nada, porém em busca de uma chance de trabalhar ou estudar para ter uma vida melhor.

Data: 17/02/2017

Local visitado: Terminal urbano de passageiros (Crato)

Natália, 28 anos, bióloga desempregada, moradora do bairro de periferia, Seminário. Nunca ouviu falar do canal 155 mas sim das ouvidorias apesar de nunca ter usado os serviços: “Serve para coisas irregulares que você quer relatar, mas não funciona, se funcionasse eu usaria”. Natália não sabia que existiam ouvidorias à nível municipal e as vezes que teve problemas também “deixou de mão” de resolver por não acreditar que faria diferença denunciar.

Interessada nas formas de comunicação virtual, Natália conhece o Portal da Transparência do Senado, já utilizou algumas vezes e avalia ser fácil e acessível. Defende que o Governo precisa usar os canais das redes sociais para se aproximar do cidadão e ouvir a opinião do povo. A internet seria assim o melhor canal de comunicação, além de ser necessário uma maior divulgação sobre os programas e oportunidades públicas para quem não tem acesso à internet.

Sobre seu bairro e a cidade em geral, Natália avalia que a vida é boa, mesmo com toda desestrutura e problemas sociais que a população sofre diariamente. Ao seu olhar a segurança pública está se tornando caótica e o número de casos e relatos de violência contra a mulher e estupro, especificamente, tem aumentado. O transporte público é razoável, atendendo às necessidades dentro das possibilidades e a saúde pública para atendimento no hospital ainda é possível, mas conseguir agendar consultas demanda muitas tentativas e paciência. O desemprego é grande, não existe opção, ainda mais pra quem não estudou.

Data: 17/02/2017

Local visitado: SAMU/ Garagem e alojamento de funcionários (Crato)

Evanuel, 51 anos, clínico geral do SAMU, servidor público. Não conhece o canal 155. Já utilizou o serviço de ouvidoria em esfera Estadual e acompanhou o desenrolar do seu problema, obteve um retorno mas sem muita satisfação. Nas palavras dele, “o serviço é só propaganda política, sem solução”. Ele critica o sistema não do ponto de vista do atendimento do profissional, mas do encaminhamento e comprometimento com a resolução do problema. Para ele, quando se trata de solucionar um problema de um servidor público, especificamente, a questão política interfere muito e a busca por resolução muitas vezes é negligenciada ou priorizada a depender do seu status e grau de influência. No caso dele específico, a reivindicação feita na ouvidoria dizia respeito ao atraso exacerbado do seu salário. Como resposta ele recebeu a notificação de que deveria buscar solução em seu próprio local de trabalho e não ali.

Conhece o portal da transparência, já utilizou e encontrou o que queria, embora tenha tido dificuldades “o site é complicado para o público em geral. Deveria ser dividido em partes com áreas específicas, ex: Município, Estado, Obras, Salários, etc.”

Como sugestão de informações disponíveis ele sugere o esclarecimento de como funciona o sistema de contratação de serviços na área de saúde. No seu caso, é contratado como servidor, mas é como se fosse privado, o que confunde-o. Não saber de maneira clara a quem deve se reportar dificulta a manutenção e busca pelos seus direitos: “Tenho direito a férias, mas não tenho a 13º, por exemplo. é complicado entender como funciona”.

O médico possui telefone celular, com acesso à internet e acha que a televisão e o whatsapp seriam bons canais para estabelecer uma maior comunicação com Governo.

Crítico e politizado, Evanuel diz adorar a vida, mas desabafa que ela tem sido bem difícil. Existe muita insegurança no trabalho, a satisfação econômica vem sendo perdida e tem a impressão de que “os interesses em empreendimentos, principalmente da construção, vale mais do que a vida do trabalhador”. Quanto ao SAMU ele avalia o funcionamento como capenga. As instalações são boas, mas as condições de trabalho nem tanto.

Caucaia

Data: 18/02/2017

Local visitado: Aldeia dos índios Tapeba

Aldeia Tapeba, Município de Caucaia, localizado na Microrregião de Fortaleza. Sérgio de 43 anos, filho do cacique Alberto, foi entrevistado junto com outras lideranças indígenas da tribo. Os Tapebas são divididos em 17 comunidades tendo um total de aproximadamente 8.600 índios na região.

Os índios do grupo entrevistado, em geral, não sabiam o que era uma ouvidoria e tão pouco ouviram falar no portal da transparência. Todos possuem celular, porém o sinal não funciona muito bem na localidade.

Possuem um movimento organizado de resistência e luta pela manutenção da cultura e direitos dos povos indígenas. Alguns índios são extremamente politizados e participam de maneira ativa nesta luta. O maior apoio que recebem é da FUNAI, que funciona como uma Ouvidoria deles, recebendo todas as demandas, denúncias, exigências, etc. Quanto a relação com a FUNAI, eles dizem ser muito boa e veem na instituição uma grande apoiadora da luta indígena.

Atualmente o maior dos problemas vivenciado pelos índios dali é a não demarcação de suas terras. Sem a demarcação eles não podem plantar, criar animais e construir suas casas. Com o desemprego, ócio, e baixa produtividade por falta de oportunidades, muitos índios se entregam a vícios como álcool ou jogo: “Os Tapebas são conhecidos como povo que bebe muito. Isso tá atrapalhando a vida dos Tapebas. O alcoolismo é muito forte”.

Na educação, muitas conquistas: todas as 17 comunidades possuem uma escola indígena, com professores indígenas, merenda, e tudo que tem direito: “Sempre fomos muito discriminados, por isso lutamos pela construção das escolas indígenas. Assim podemos manifestar nossa cultura e resistir”. Essa foi uma conquista fruto de muita luta e articulação entre eles e outras organizações. As escolas, em sua maioria, são apenas até o ensino fundamental. Apenas algumas comunidades possuem escolas com Ensino Médio. Na universidade, vários índios! E eles fazem questão de relatar isso com um sorriso no rosto pela conquista que não é individual, mas sim de toda uma tribo. Ter índios na Universidade para eles é garantir um futuro de luta e proteção para o povo. O primeiro advogado formou-se recentemente e todos estão orgulhosos e contentes pois finalmente terão um índio para representá-los e defendê-los adequadamente, com empatia nos olhos. A representatividade é extremamente importante na luta dos povos

tradicionais. Mais índios estão entrando na Universidade e cada vez que eles falam sobre isso, sorrisos automaticamente surgem entre eles.

No dia a dia, não podem contar com o poder público. A relação com o prefeito é desgastada e já existe um histórico de embates entre índios versus Prefeitura. Recentemente, nas eleições Municipais de 2016, conseguiram eleger um vereador índio. Outra vitória bastante comemorada com sorrisos nos rostos. Um vereador que os represente na câmara é mais esperança de melhoria na qualidade de vida, conquista e garantia de direitos dos Tapebas. Depositam muita expectativa neste vereador e no que isso pode representar na luta pela demarcação das terras.

Tratando-se de segurança pública, as queixas são muitas. Eles relatam que quando recorrem a Polícia Militar, se arrependem, pois sempre se eximem da responsabilidade, alegando ser da Polícia Federal a jurisdição do caso, por ser um território indígena (contraditório, pois a região ainda não é demarcada).

Possuem um Posto de Saúde só para atendimento dos índios e avaliam bem os serviços: “É bom, antigamente nós não tínhamos nada, tínhamos que ir direto pro abatedor (como eles se referem ao hospital público). Agora temos médico, enfermeiro, assistente social, psicólogo e até carro de emergência à disposição. Remédio que às vezes falta.”

Para as mulheres existem menos oportunidades ainda. Muitas preferem ir para Fortaleza pedir dinheiro ao ócio da comunidade. Dona Maria, de 64 anos, desabafa: “A vida não é muito boa. Queremos a nossa demarcação de terra para criar nossos filhos e não conseguimos”.

Nos informaram que a identificação da terra já foi realizada e também foi feito um acordo de demarcação que até agora nenhum órgão competente assinou. Desde o acordo realizado, já se passou 1 ano e os Tapebas continuam sem resposta.

As condições da comunidade visitada eram bem precárias. Esgoto a céu aberto, ausência de saneamento básico, encanamento e coleta de lixo. Alguns dos moradores (os mais “conscientes”) queimam o lixo ou enterram, já outra grande maioria joga direto no rio/manguezal. Não existe nenhuma política pública voltada para a consciência ambiental ou preservação do meio ambiente.

Aracati

Data: 18/02/2017

Local visitado: Rodoviária

Entrevistados: Rubenia Santos, 29 anos, dona de casa

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa

A entrevistada não permitiu que fizéssemos fotos dela e da família, por isso as fotos são mais gerais da rodoviária



Rubenia tem ensino médio completo, casou cedo, não fez curso superior e é dona de casa. Nasceu em Fortaleza, morou por algum tempo em Fortim, mas hoje mora em Aracati com o marido e o filho de apenas seis meses. A gravidez dela foi bastante complicada devido ao diagnóstico de toxoplasmose. Todo o acompanhamento e tratamento foram realizados pelo SUS.

Perguntada sobre o canal 155 ela afirmou não conhecer, mas se mostrou muito interessada, especialmente, pela possibilidade de fazer a ligação sem precisar se identificar. Rubenia contou não conhecer o portal da transparência e disse nunca tê-lo acessado. Quando perguntada sobre que informações ela acreditava que o site deveria conter, ela não soube responder exatamente que informações gostaria de ver lá. Mas depois de um tempo respondeu que informações sobre educação e saúde disponíveis para a população facilitariam muito a vida dela.

Questionada sobre ter usado alguma ouvidoria municipal ou estadual, ela disse que não, e contou que se decidisse usar não saberia como proceder. Perguntada se ela sabia para que serve uma ouvidoria, ela disse que sabia, embora não soubesse como usar. Além de ter muito medo de sofrer algum tipo de retaliação após uma denúncia.

Ela é usuária de celular smartphone e possui acesso a internet. Perguntada sobre qual meio de comunicação seria mais acessível para se comunicar com o governo, ela respondeu acreditar que a ligação seria o melhor.

Rubenia contou ainda que não teve uma gravidez fácil, fez o pré natal todo pelo SUS e no quarto mês de gestação foi diagnosticada em um exame de rotina com toxoplasmose, os cinco meses seguintes foram de tratamento, que incluía 14 remédios por dia que a deixavam enjoada e muito mal, sem falar nos riscos de sequelas para o bebê.

O pré natal e o diagnóstico da doença aconteceram em Fortaleza, onde ela morava na época. Após o diagnóstico ela se mudou para Fortim, onde a mãe mora, mas o restante do pré natal e do tratamento para toxoplasmose foram realizados em Aracati, pois em Fortim não existia médico infectologista. O especialista que atende em Aracati, segundo ela, é de Fortaleza e vai para Aracati toda quinta-feira realizar atendimentos no hospital municipal. Todo mês ela precisava se deslocar duas vezes de Fortim para Aracati (cerca de 20 km) para dar continuidade ao tratamento.

O parto da Rubenia foi realizado na maternidade Santa Luisa Marilac em Aracati (a que será fechada em 1 de março) pois a gravidez dela era de alto risco, e em Fortim não existia estrutura para isso. Segundo ela, em Fortim só acontecem partos simples.

Se surgir qualquer complicação, a grávida é enviada para Aracati.

Ainda segundo Rubenia, o atendimento que recebeu na maternidade de Aracati foi muito bom. O parto foi normal e não teve complicações. O único problema, segundo ela, foi que a enfermeira que fez parto era estudante e por causa da falta de experiência deslocou o ombro do bebê.

Durante a conversa Rubenia se mostrou muito irritada pelo que ela chamou de irresponsabilidade da maternidade, pois “como uma pessoa que está tendo uma gravidez de risco é enviada para outra cidade para ter um atendimento mais estruturado, e é atendida por uma enfermeira ainda em formação?”

Perguntada se chegou a registrar alguma reclamação sobre isso, ela respondeu que não. Pois além de não saber aonde ir fazer a reclamação, ficou com medo de sofrer alguma retaliação. Pois o bebê, após o nascimento, também faria o tratamento de toxoplasmose.

Outro problema relatado por ela, foi a dificuldade para conseguir marcar uma consulta com um ortopedista para cuidar do ombro do bebê. Segundo Rubenia, demorou quatro meses para a consulta acontecer, eles fizeram o raio-x e até hoje não conseguiram marcar o retorno para mostrar o exame.

Data: 18/02/2017

Local visitado: Hospital e Maternidade Santa Luisa de Marilac (Aracati)

Entrevistado: Luana da Silva de Oliveira, 25 anos, dona de casa.

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa

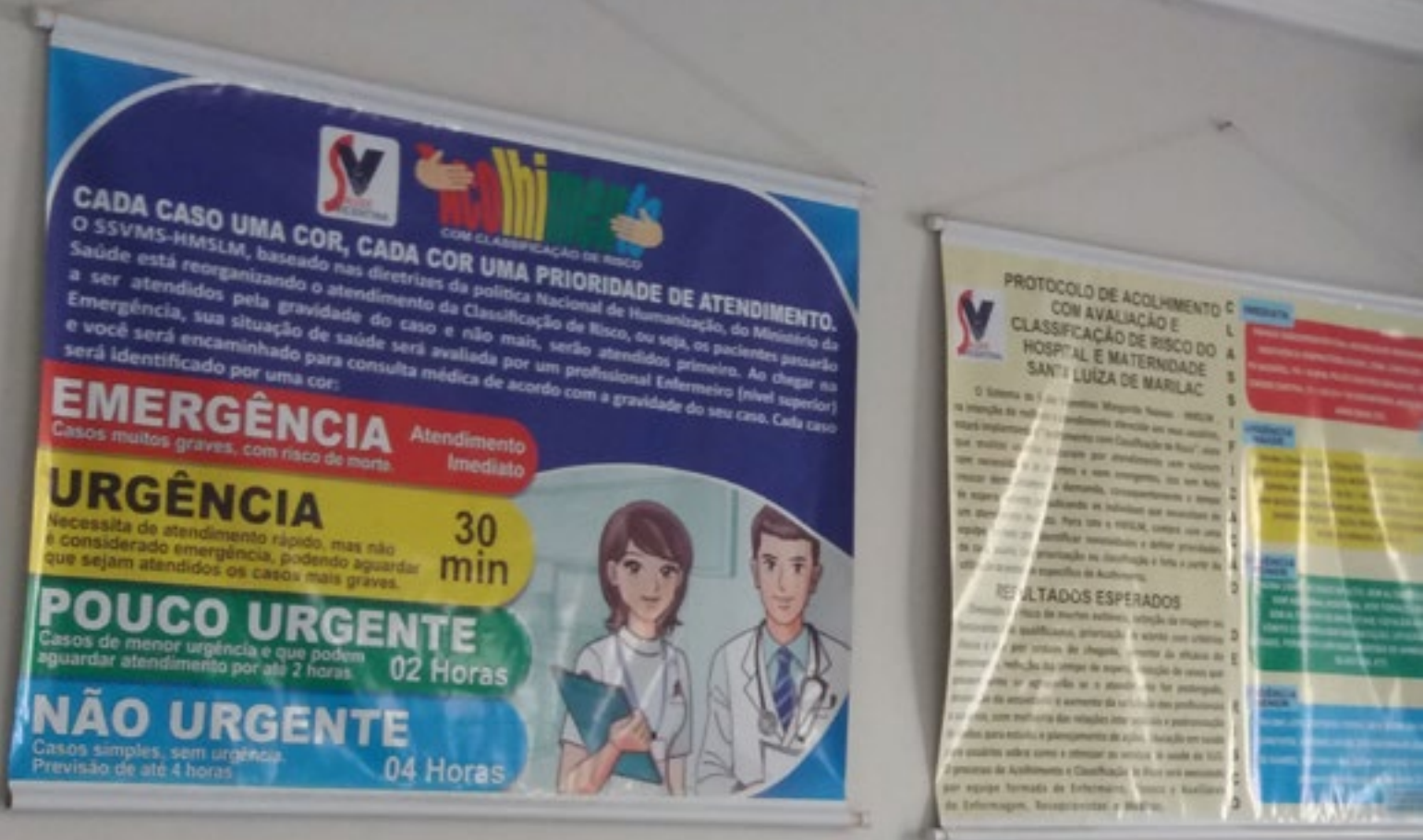
Luana tem 25 anos, mora com o marido desde os 15 anos e é dona de casa. Ela tem ovários micropolicísticos e, por isso, inchava muito e passava meses seguidos sem menstruar. Por causa desses sintomas não percebeu a gravidez, só quando fez um exame de sangue já perto de completar o oitavo mês descobriu que estava grávida. Hoje ela é mãe da Vitória de dois anos e nove meses.



Quando perguntada se já tinha ouvido falar do canal 155 ela respondeu que não. Luana enfrentou alguns problemas referentes ao recebimento de remédios no posto de saúde, e contou que nunca fez uma reclamação porque tem vergonha de as pessoas acharem que a família dela é pobre demais e não pode pagar pela medicação.

Questionada sobre o portal da transparência ele disse já ter ouvido falar, mas não saber exatamente do que se tratava. Sobre as informações que ela acredita que o governo deveria disponibilizar, ela respondeu que saber quais remédios estão disponíveis nos postos e em quais postos facilitaria a vida dela e de muitas outras pessoas. Disse também que não sabia para que serve uma ouvidoria.

Luana é usuária de smartphone e possui acesso a internet, segundo ela, o meio de comunicação mais acessível para falar com o governo é o telefone, através de ligação.



Devido a descoberta tardia ela precisou fazer a ultrassom e todos os exames em clínicas particulares, pois não tinha tempo para aguardar o agendamento do SUS. Luana contou também que durante uma limpeza na casa dela, levou um choque na geladeira e foi levada para a maternidade, pois não parava de vomitar e se sentir tonta. Durante o atendimento a médica disse que era apenas uma virose, passou uma medicação e a mandou voltar pra casa, ao chegar em casa e tomar os remédios ela piorou e precisou ser levada novamente para o hospital e ficou três dias internada. Ainda segundo ela, a médica que a atendeu disse que não podia realizar a cesárea pois não conseguia aplicar a anestesia peridural e ela precisava de anestesia geral. O local não tinha estrutura para o procedimento e ela teve que ser transferida para Fortaleza. Luana contou que pediram para a maternidade fazer o encaminhamento para o SUS, e só depois de muitas “brigas” receberam o encaminhamento. Porém, em Fortaleza, Luana não conseguiu nenhum

leito disponível, e foi deixada pela ambulância do município no primeiro hospital, que ela não lembra o nome, e teve que seguir de táxi para um hospital particular (Hospital Antônio Prudente). Ela gastou R\$ 6.000,00 para realizar a cirurgia. Depois do nascimento de Vitória, todo o acompanhamento do bebê foi feito em um posto de saúde perto da casa dela e na maternidade Luísa Marillac. Vitória tem um problema grave de refluxo e, segundo Luana, esperaram mais de três meses para conseguirem uma consulta pelo SUS. Por causa da demora e da situação da criança, que não conseguia comer sem vomitar, decidiram ir até Fortaleza e procurar um médico particular. Só de transporte até a capital (de táxi), gastaram R\$ 250,00. Todos os remédios que Vitória precisou durante o tratamento, foram comprados pela família, nunca conseguiram receber nenhum medicamento pelo posto.



O hospital maternidade Santa Luísa de Marillac, onde Luana estava aguardando atendimento para a filha, fechará até o dia 1 de março. O mesmo realiza partos e atendimentos pediátricos pelo SUS. O déficit mensal de R\$ 150 mil motivou o encerramento das atividades, após 60 anos. A decisão foi tomada porque a administração do local afirma não ter mais condições financeiras de

mantê-lo. As prefeituras de Aracati, Icapuí e Itaiçaba devem R\$ 462,5 mil, R\$ 61,7 mil e R\$ 42 mil, respectivamente. Essa situação é o assunto da cidade atualmente, em todos os lugares só se fala disso. O clima entre a população é de revolta, pois classificam o atendimento do local como de boa qualidade e não sabem para onde serão encaminhados os mais de 140 partos e 1.100 atendimentos pediátricos realizados por mês no local.

Data: 19/02/2017

Local visitado: *Canoa Quebrada - Casa do pescador Gracindo Fernandes (Aracati)*

Entrevistado: *Gracindo Fernandes Pinto, 68 anos, pescador/artesão/aposentado*

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa



Seu Gracindo, mais conhecido por Cidinho, é um dos pescadores mais antigos de Canoa Quebrada, filho de artesão, ofício que também aprendeu, e desde os 12 anos é pescador. Nasceu e viveu a vida toda em Canoa Quebrada, onde casou com dona Mirtinha e teve um casal de filhos, hoje já adultos. Ele e o pai foram os criadores do famoso símbolo de Canoa Quebrada (uma lua e uma estrela). Na época eles vendiam para os turistas o símbolo entalhado no casco de tartaruga, um artista reproduziu a marca em uma das falesias na praia, a imagem ficou famosa e passou a representar o local.



Quando perguntado se já tinha ouvido falar do canal 155 ele respondeu que não, também contou nunca ter buscado o serviço de ouvidoria do estado ou do município. Questionado sobre o

portal da transparência ele disse nunca ter ouvido falar, nem soube dizer que tipo de informações ele acreditava que o portal deveria disponibilizar.

Seu Cidinho possui um celular, mas não é smartphone e o acesso a internet que possui em casa é apenas para a comunicação com a filha que mora na Holanda, mas ele não domina a tecnologia. Contou também que se precisasse se comunicar com o serviço de ouvidoria do estado ou do município, preferia fazer por telefone em uma ligação.

Os dois filhos do seu Cidinho estudaram em escola pública, na época não existia nenhuma em Canoa Quebrada, e eles iam a pé até Aracati, que fica a 12 km, pois não era disponibilizado nenhum tipo de transporte, hoje já existe uma escola em Canoa Quebrada. Hoje o filho dele mora em Canoa Quebrada onde trabalha como bugueiro, já a filha casou com um holandês e foi embora do Brasil, motivo pelo qual o seu Cidinho e a dona Mirtinha possuem internet em casa e aprenderam a usar o skype, pois duas vezes por semana falam com a filha.

Seu Cidinho pescou a vida toda de jangada sozinho, até se aposentar, o que aconteceu há oito anos. Hoje o seu Cidinho segue pescando, mas não mais como atividade profissional, e sim por paixão, pois depois de uma vida toda pescando ele não consegue mais ficar longe do mar. Segundo ele, o processo de aposentadoria foi tranquilo, pois ele participava da associação de pescadores e pagava uma taxa mensal que dava direito a um recibo que comprovava a atividade pesqueira. Já no caso de sua esposa, dona Mirtinha, o processo de aposentadoria foi complicado e indeferido diversas vezes, ela só conseguiu se aposentar há dois anos depois de entrar na justiça. Perguntado se o processo jurídico foi através da defensoria pública, pela reação dele pareceu que nem sabia desse serviço, contou que juntou um dinheiro e contratou uma advogada. Contou também que tem a saúde muito boa e as poucas vezes em precisou ir ao médico, preferiu juntar dinheiro e pagar uma consulta particular no centro de Aracati, pois sempre teve medo de aguardar doente a demora para conseguir uma consulta pelo SUS. A dona Mirtinha tem problemas de pressão alta, e segundo seu Cidinho, recebe o remédio no único posto de saúde que existe em Canoa Quebrada.

Durante a conversa foi percebido que nas vezes em que o seu Cidinho precisou de algum serviço público e teve dificuldades, ou não conseguiu ser atendido, ele não buscou fazer nenhuma reclamação, primeiro por não saber como proceder, depois porque o seu Cidinho demonstrou ser uma pessoa muito positiva. Preferindo não reclamar e encontrar outra solução, mesmo tendo que pagar por ela.

Limoeiro do Norte

Data: 16/02/2017

Local visitado: IFCE - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Entrevistados: Carlos Sousa, 25 anos, estudante, autônomo

Foram feitas fotos (do campus) e gravação de áudio da conversa

Carlos é morador da cidade de Morada Nova, que fica a 39 km de Limoeiro do Norte. Estudou a vida inteira em escolas públicas. Fez o ensino fundamental e médio em Morada Nova, mas para cursar o ensino superior precisa se deslocar diariamente para Limoeiro do Norte. No IFCE ele está cursando o último semestre de eletroeletrônica, vai se formar com atraso por causa de uma greve que aconteceu no ano passado. Carlos é filho e irmão de servidoras públicas, sua mãe e irmã são professoras de escolas públicas na cidade de Morada Nova. Lá ele possui uma lanchonete que funciona aos finais de semana e trabalha como fotógrafo.



Perguntado se já tinha ouvido falar do canal 155, Carlos respondeu que não, ele também nunca buscou o serviço de uma ouvidoria do município ou do estado. Questionado se sabia qual o objetivo de uma ouvidoria, ele disse que não.

Carlos afirmou que conhecia o portal da transparência, pois a mãe e a irmã acessam para obter informações sobre gastos e pagamentos referentes a educação. Perguntado se elas conseguiam as informações que buscavam, ele afirmou que sim, mas não soube dizer se elas sentiram dificuldade ao navegar pelo portal. Questionado sobre o tipo de informação que ele acredita que deveria ser disponibilizada, ele disse que acha importante que os valores e gastos públicos sejam claros e de fácil compreensão pois, segundo ele, é uma questão delicada e a população gosta de saber onde o dinheiro arrecadado em impostos é gasto de fato.

Carlos é usuário de smartphone e possui acesso a internet, ele acredita que o meio de comunicação mais acessível para falar com o governo seria um site, pois as experiências que ele possui com ligações demandam muitos redirecionamentos, o que acaba irritando e desestimulando uma segunda ligação.



Segundo Carlos, as escolas em Morada Nova são divididas em ensino fundamental, ensino médio e ensino superior. Existiam quatro escolas de ensino fundamental, mas foram fechando ao longo dos anos por falta de alunos e hoje apenas uma segue funcionando. Das três escolas fechadas, duas foram invadidas por famílias, o mesmo aconteceu com o centro comunitário que existia na localidade de Morada Nova onde Carlos vive com a família. O relato dele sobre seu período de ensino fundamental e médio foi bem positivo, mas é importante levar em consideração o fato de a mãe e a irmã dele serem servidoras públicas na área de educação no município. A mãe dele ainda leciona na única escola de ensino fundamental que permanece aberta, já para os alunos do ensino médio existem duas opções de escolas, que segundo ele, funcionam bem, mas os alunos dos distritos vizinhos enfrentam alguns problemas com o transporte para chegar até elas. Carlos contou que cursa o ensino superior em Limoeiro do Norte porque na época em que prestou vestibular ainda não existia o campus de Morada.



O campus em Limoeiro do Norte é um ambiente limpo, bem estruturado e sinalizado. Inclusive durante a conversa Carlos e os demais alunos estavam comendo uma espécie de merenda escolar

distribuída pelo próprio instituto, na ocasião, feijão tropeiro e laranja. As únicas reclamações relatadas por Carlos sobre estudar na instituição foram a dificuldade com o transporte até a cidade e duas greves. Ele contou que já tinha ficado no prego no meio do caminho diversas vezes e passou um período tendo problemas com atraso pois o ônibus saía às 18h30 da cidade de Morada Nova e as aulas começavam às 18h30 em Limoeiro do Norte. Durante as greves, uma de três meses e uma de cinco meses, os alunos, segundo ele, não fizeram reivindicação ou qualquer tipo de denúncia para encerrar o movimento, pois estavam apoiando os professores grevistas. Segundo Carlos, ele deu início este mês ao semestre referente ao ano de 2016.2 que será o último dele.

Data: 17/02/2017

Local visitado: Sucupira (Limoeiro do Norte)

Entrevistado: Alzeir da Silva, 54 anos, agricultora e vendedora de leite

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa



Alzeir mora em Sucupira, localidade que faz parte do território de Limoeiro do Norte, mas fica a 32 km do centro da cidade, ela é agricultora e vendedora de leite. Mora com o marido e dois netos, as quatro filhas moram no centro de Limoeiro do Norte. Dona Alzeir também é responsável pelos cuidados do sogro que já é um senhor de idade, e do cunhado que tem problemas mentais. Os dois moram em uma casa de barro próximo a casa dela.



Ela nunca tinha ouvido falar no canal 155, nem no portal da transparência. Ao ser questionada sobre que tipo de informação deveria ser disponibilizada no site que facilitaria a vida dela, ela disse que seria interessante ter a lista de benefícios que o cidadão tem direito de receber. Pois segundo ela, informações básicas como as necessárias para o processo de aposentadoria são difíceis de conseguir na comunidade. Ainda segundo ela, existem muitos moradores em Sucupira que já são velhos e trabalham há décadas na maior empresa da região, a Carbomil, e tem dificuldade para conseguir se aposentar.

Ao ser questionada se já fez uso do serviço de ouvidoria, ela disse que não, mas que sabe para que serve, pois o irmão dela, Ernesto, que é uma espécie de líder comunitário na localidade já fez. A comunidade parece ser ativa e buscar soluções para os problemas que enfrentam.

Dona Alzeir não é usuária de smartphone, na sua casa existe apenas um telefone com antena para conseguir fazer e receber ligações. Mas os dois netos dela possuem smartphone, e só conseguem acesso a internet porque uma vizinha possui wi-fi e disponibiliza a senha, mas na casa da dona Alzeir não existe ponto de internet. Ela acredita que o meio de comunicação mais acessível para falar com o governo é através de ligação.



Ela foi beneficiária do bolsa família por três anos, mas há três meses perdeu o benefício e nunca soube o motivo. Quando perguntada se não ia atrás de saber o que tinha acontecido para voltar a receber o benefício, ela disse que não sabe aonde ir, e que não pode sair de casa deixando os netos, pois o único transporte da localidade até o centro de Limoeiro sai às 5h da manhã e só retorna 11h. O transporte é um serviço particular e custa R\$ 12,00. Ela contou também que na comunidade só existe uma escola pública, onde os seus dois netos estudam. A escola está sem funcionar, mas os moradores se reuniram com o secretário de educação do município e receberam a promessa de que a escola seria reativada em março desse ano. Porém, por causa da quantidade insuficiente de alunos para preencher todas as séries, alguns alunos vão precisar se deslocar para outra comunidade nas proximidades, chamada Sessenta. Depois de organizarem um abaixo-assinado eles conseguiram a promessa de um transporte com monitor para levar e trazer as crianças. Na localidade existe também um posto de saúde que não funciona há seis meses por causa da falta de profissionais. Por causa disso quem passa mal na comunidade precisa ser levado para o centro de Limoeiro, em um transporte particular feito por um morador da comunidade que possui carro e custa R\$ 80,00.

Quixadá

Data: 15/02/2017

Local visitado: Prefeitura Municipal de Quixadá

Entrevistados: Antônio Talvanes da Silva, 43 anos, ouvidor

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa

O local possui um auditório com capacidade para receber até 100 pessoas, que pode ser uma excelente opção de espaço para receber uma oficina de divulgação de novo sistema de ouvidoria. E que a ligação do entrevistado com a comunidade pode ajudar nessa sensibilização.

Contatos para agendamento do auditório da prefeitura de Quixadá:

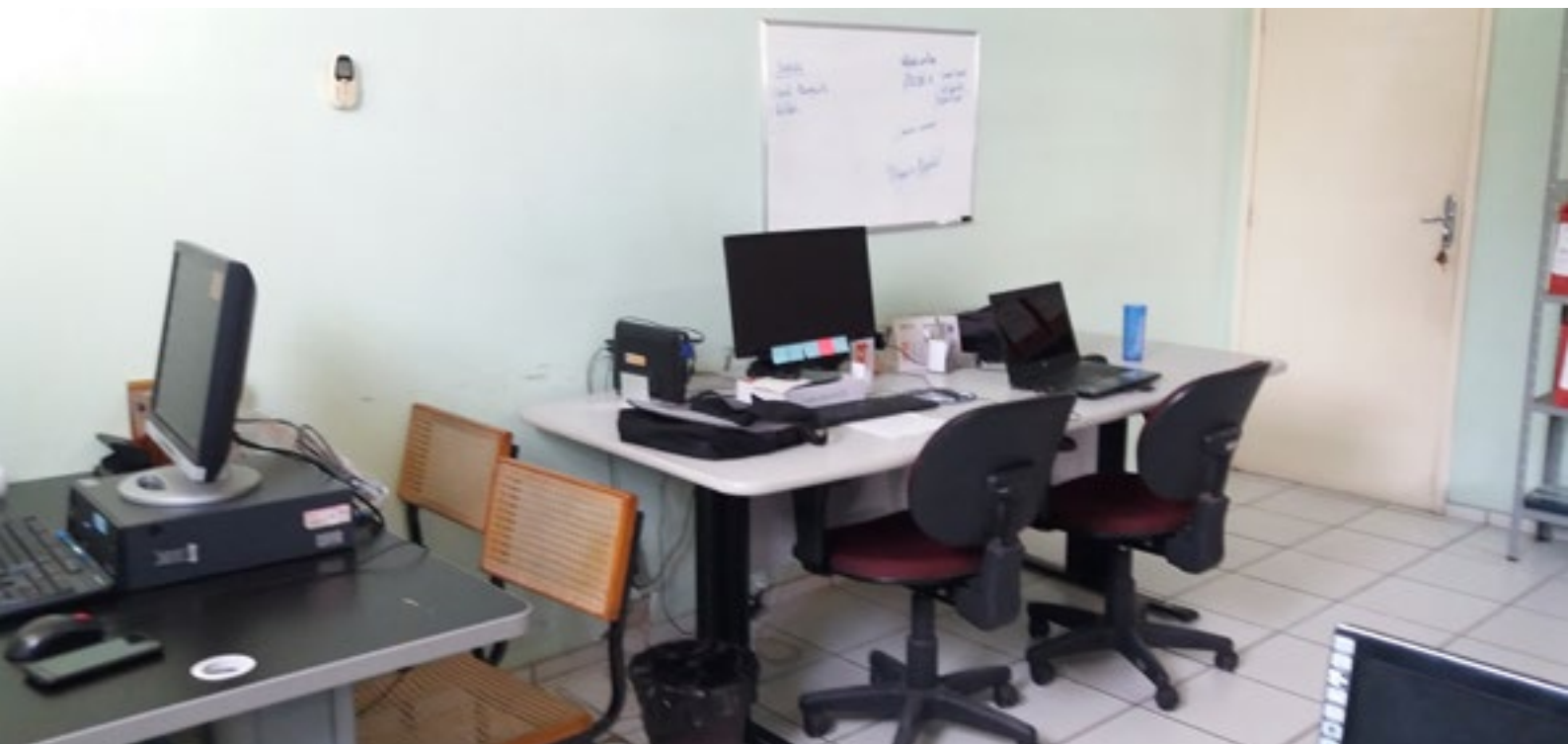
Auxiliadora, responsável pelo agendamento, (88) 999275061.

Patrícia Martins, chefe de gabinete, (88) 999263789.



O prédio onde deveria funcionar a prefeitura de Quixadá fica próximo a câmara municipal, porém está desativado pela falta de estrutura e conservação, por essa razão, o gabinete do prefeito e demais serviços foram realocados no prédio do centro administrativo. O local não possui nenhuma sinalização externa, porém já na entrada existe uma recepcionista e guardas para orientar e dar qualquer informação para quem chega. Hoje a ouvidoria funciona em uma sala com outros dois setores, comunicação e cadastro. Diferente da gestão passada em que a ouvidoria ficava em um prédio separado da prefeitura. Talvanes assumiu o cargo em janeiro desse ano e não possui experiência anterior em ouvidoria, mas trabalhou durante 23 anos como conselheiro tutelar, o que o fez ser bastante conhecido na comunidade. Por ser conhecido chegou a receber demandas na sua própria casa enquanto não tinha sala na prefeitura.

Quando questionado sobre o canal 155 ele pareceu não saber do que se tratava, mas ao ser explicado o que era, ele disse conhecer. Porém ficou a impressão de que ele se sentiu na obrigação de dizer que conhecia devido ao cargo que ocupa. Talvanes nunca fez uso do serviço de ouvidoria do município ou do estado, mas conhece o portal da transparência, já acessou, e encontrou a informação que buscava, segundo ele, não teve qualquer dificuldade durante a navegação no portal.



Quando questionado sobre que tipo de informação ele acredita que deveria disponibilizada, ele disse que ter os serviços prestados pelo estado disponíveis por município com endereço para serem encontrados facilitaria muito a vida.

Talvanes possui um smartphone com acesso a internet. Quando perguntado qual meio de comunicação seria mais acessível para falar com o governo, ele respondeu que ligação é a melhor alternativa, mas acredita que e-mail e site também são muito funcionais.

A ouvidoria estava sem funcionar desde maio de 2016, pois o antigo ouvidor concorreu como candidato a vereador, quando foi afastado ninguém foi nomeado para assumir o cargo, por essa razão, Talvanes não recebeu qualquer demanda da gestão anterior. Segundo ele, que não havia nada registrado nos computadores ou qualquer outro tipo de arquivo. Ele assumiu em janeiro deste ano e só agora conseguiu ter o mínimo de estrutura (sala compartilhada e computador) para iniciar o trabalho. Por não existir divulgação do serviço de ouvidoria, o número de demandas ainda é muito pequeno. No momento estão buscando um número de o800 para a ouvidoria. Por essa razão as demandas são recebidas apenas pessoalmente. Ainda segundo ele, por falta de equipamentos, os retornos são todos verbais e feitos apenas quando a pessoa vai a prefeitura fazer o acompanhamento. Eles estão aguardando ter a estrutura completa para investir na divulgação do serviço nas redes sociais e na rádio da cidade.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Câmara Municipal de Quixadá

Entrevistado: Almeida Viana, 57 anos, assessor do presidente da câmara

Foram feitas fotos e gravação de áudio da conversa

O prédio da Câmara Municipal fica localizado em um calçadão no centro da cidade onde acontece uma feira, a entrada é pequena e discreta. O prédio está passando por uma reforma organizada pela nova gestão. Não existia ninguém na recepção para dar informação. Também não foi identificada qualquer sinalização visual para orientação. O objetivo era conversar com a ouvidora

do local, mas a entrevista aconteceu com o assessor do presidente da casa, Almeida Viana. Pois a ouvidora que tinha acabado de ser nomeada, se recusou a falar, alegando ser nova na função e não poder contribuir.



Sobre o canal 155, Almeida pareceu confuso e não saber do que se tratava. Mas quando explicada a função do canal afirmou conhecer, mas nunca ter usado. Ficou a impressão de que ele se sentiu na obrigação de dizer que conhecia devido ao cargo que ocupa. Quando questionado se já tinha usado qualquer serviço de ouvidoria do município ou do estado, disse que não. Perguntado sobre o portal da transparência, Almeida afirmou conhecer e disse já ter acessado, apenas por curiosidade, nunca tinha procurado um dado de fato. Afirmou ainda que não encontrou dificuldades ao navegar pelo portal.

Perguntado sobre que tipo de informação ele acredita que o governo deveria disponibilizar, ele respondeu que os dados e valores dos investimentos em obras e serviços deveriam ser mais especificados e refinados, por exemplo: X valor investido em educação foi para construção da escola Y que beneficiou N cidadãos daquele município. Ele acredita que se ficasse mais claro para o cidadão onde o dinheiro dos impostos pagos por ele é empregado, facilitaria a vida de todo mundo. Além de trazer mais credibilidade para o serviço público.

Almeida possui smartphone com acesso a internet.

Almeida acredita que para uma ouvidoria ser eficiente é preciso estar disponível no maior número de canais possíveis, como aplicativo, site, e-mail e telefone. Ele é usuário de celular smartphone com acesso a internet. Foi observado que o uso do 3g e de celulares smartphones é acessível em toda a cidade.

O serviço de ouvidoria não está funcionando por causa da reforma que estava acontecendo no prédio. A previsão para a retomada do serviço é março deste ano. Segundo Almeida a primeira e maior dificuldade deles foi que não existiu a passagem de dados e demandas durante a troca de gestão, por essa razão eles não possuem nenhuma demanda em aberto e não sabem dizer o que foi feito com as demandas abertas na antiga gestão. Eles não possuem telefone, nem site, nem e-mail para o serviço de ouvidoria. Para que o cidadão possa fazer uma reclamação, sugestão, ou elogio, ele precisa se dirigir pessoalmente ao prédio da câmara.



A Silvana nomeada para o cargo de ouvidora da nova gestão não possui experiências anteriores com ouvidoria. Mas ela informou que deverá passar por um curso preparatório. Questionada sobre os detalhes do curso ela não soube dar nenhuma informação, nem quando ele aconteceria.



Durante a conversa foi dito que aquela não era a única ouvidoria disponível no município (diferente do que apareceu numa prévia pesquisa feita na internet). A prefeitura também possui o serviço, porém não é clara atuação de cada uma e os tipos de demandas recebidas por elas. Assim como não existe comunicação entre os dois serviços. Ou seja, não fica claro para o cidadão a qual ouvidoria se dirigir quando tiver uma demanda.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Hotel (Quixadá)

Entrevistado: Airton Buriti Lima, 48 anos, produtor rural e líder sindical

O Airton é produtor rural e foi líder sindical, mas perdeu a última eleição e agora é da oposição. Ele tem o perfil de cidadão ativo, é usuário de ouvidoria e do site da transparência.

Quando questionado se já tinha ouvido falar sobre o canal 155, ele disse que não, mas se mostrou interessado e anotou o contato.

Perguntado sobre o portal da transparência, ele afirmou conhecer e acessar com frequência. Questionado se havia encontrado as informações que buscava, ele disse que sim. Os dados buscados por ele eram referentes a recursos, pagamentos e empenhos para o município. Segundo ele, não teve qualquer dificuldade durante a navegação no portal. Perguntado sobre que tipo de informação ele acredita que deveria ser disponibilizada lá, ele disse que se os indicadores per capita já fossem calculados facilitaria muito. Pois são muitos números e dados, quando ele precisa fazer alguma pesquisa/argumento, são necessários muitos cálculos, o que dificulta muito.

Airton é usuário de smartphone com acesso a internet e segundo ele, as formas mais acessíveis de comunicação com o governo seriam ligadas ao celular, como ligação, um aplicativo e um site.

Teve uma recente experiência com ouvidoria e o problema ainda não foi solucionado. Segundo ele, o seguro safra do ano passado deu um erro no cadastro do CEP de alguns agricultores, por essa razão eles ficaram impossibilitados de receber o dinheiro. Em setembro de 2016 os agricultores se reuniram com o Airton e foram juntos até a ouvidoria do município. Questionado se sabia que não existia um ouvidor nomeado desde maio de 2016, ele disse que não. Ainda segundo ele, a pessoa com quem conversaram se apresentou como ouvidor, mas não fez qualquer registro oficial da demanda. Eles não receberam número de protocolo e não assinaram qualquer documento. Toda a conversa aconteceu de maneira informal. Eles continuaram voltando a ouvidoria para acompanhar a resolução do problema, e o atendimento, segundo ele, sempre foi da mesma forma, sem registro oficial, apenas uma conversa informal. E as respostas recebidas eram sempre muito evasivas. Na última visita feita à ouvidoria, ainda na gestão passada (não era o Talvanes), a resposta que receberam foi de que o município já tinha feito tudo o que podia e agora dependia do MDA (Ministério do Desenvolvimento Agrário). Os agricultores ainda não receberam o seguro e já não sabem a quem recorrer.

Ocara

Data: 15/02/2017

Local visitado: CRAS Sereno

A visita ao CRAS foi realizada no período da manhã e não havia atividade sendo realizada no local naquele momento. A funcionária responsável se mostrou receosa e não quis conversar conosco, pois era seu primeiro dia – em decorrência da mudança de gestão –, por isso não poderia nos dar informações relevantes.

A funcionária Ednaia de 52 anos, que trabalha como copeira no CRAS, é Presidente do Conselho do Direito da Mulher e também atua na Associação de Idosos no distrito se dispôs a conversar conosco.

Ednaia toma medicamento controlado, o qual ela não soube especificar, além do remédio para hipertensão. Segundo ela, o acesso a medicamentos na cidade teve melhora imediata com o início da nova gestão. No ano passado ela precisou se deslocar até Fortaleza para conseguir atendimento médico, que só foi possível porque ela conhecia alguém que forneceu comprovante de endereço desse município para ela.

Ednaia informou que a cidade estava abandonada pela última gestão e que agora já é possível notar o trabalho da nova prefeita, que garantiu que irá trazer para o município novas especialidades médicas.

Ednaia nunca buscou um serviço de ouvidoria, mas aproveitou a entrevista para citar sua indignação frente à obra do Estádio da Cidade, que desativou dois campos de futebol que eram utilizados pela população e sequer foi iniciada. Além disso, a obra que seria para reforma do Hospital, apenas realizou a pintura do espaço.

Para ela, o governo deveria disponibilizar informações sobre a verba recebida pelo município, valores destinados às obras e prazos para a realização das mesmas.

Quando informada que através da ouvidoria ela poderia denunciar problemas como o da obra do estádio sem se identificar e registrar um elogio à disponibilização de medicamentos, além de fazer sugestões, ela pediu para que anotássemos em um papel o telefone e site da ouvidoria.



Ednaia informou ainda que existem muitos casos de violência contra a mulher no distrito de Sereno e que não há nenhuma Delegacia da Mulher no município. Embora exista o Conselho para apoio, a maioria das mulheres não busca ajuda.

Dona Ednaia possui smartphone com acesso à internet. Quando questionada sobre os melhores e mais acessíveis canais para o contato com o governo, ela respondeu telefone e site.

Data: 15/02/2017

Local visitado: UBASF Sereno (Ocara)

A observação da Unidade Básica de Saúde da Família de Sereno foi de extrema importância para validar as informações já fornecidas pela Sra. Ednaia no CRAS.

O local é bem organizado, limpo, com equipe bem educada e disposta a orientar bem a população. Além disso, há muitos cartazes com linguagem acessível para informar a importância de vacinas, da amamentação, do combate à dengue e um quadro com indicadores de natalidade, mortalidade, etc. atualizados do município.

Após longo período sem médico na UBASF, hoje foi o primeiro que havia esse profissional no local. Para a enfermeira, o local só estava relativamente tranquilo porque a maioria da população ainda não havia tomado conhecimento desse fato.

Permaneci por pouco mais de uma hora no local porque precisei de atendimento e passei por todo procedimento de ficha, espera, atendimento com a nova médica e retirada de 2 dos 3 medicamentos receitados.

A profissional que faz a ficha solicitou apenas meu cartão do SUS para atendimento e imediatamente mediu minha pressão e me encaminhou para a sala de espera. A espera demorou aproximadamente 40 minutos, apesar de não haver tantos pacientes no local, uma vez que a médica atende a todos com muita calma, faz uma conversa detalhada sobre hábitos e histórico do paciente. Todos que saíram do atendimento se mostravam bem assistidos e uma senhora comemorou que finalmente conseguiu a receita que tanto precisava e que sempre era negada. Essa mesma senhora alegou má conduta de um médico antigo dessa mesma Unidade, o que a fez ficar 2 anos sem “pisar naquele posto”, voltando apenas agora com a notícia da nova médica. Quando perguntada se havia registrado alguma queixa formal em relação à conduta do profissional, ela informou orgulhosa que foi à rádio da cidade fazer a denúncia.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Comerciante de Sereno (Ocara)



Próximo a UBASF encontramos uma Associação de Moradores que, segundo informações pintadas na parede, disponibilizava cursos profissionalizantes para os moradores, porém estava fechada. Ao lado fica o comércio da Cláudia Silva, de 49 anos, natural de Fortaleza, mas que mora em Ocara desde 2003 (14 anos). Aproximamo-nos para pedir informações sobre a Associação e descobriu-se que é nova. Ainda não está ativada, tinha apenas uma semana que havia sido criada pela nova gestão do município e ainda não tinha dado início às atividades. Na conversa com a Cláudia foi descoberto que ela é usuária da ouvidoria da Cagece (empresa responsável pelo fornecimento e abastecimento de água no estado.) Segundo ela, o local (Sereno de Cima) passa apenas 5 dias por mês com o abastecimento de água normal e os outros dias sem garantia do serviço. Por essa razão ela liga com frequência para a ouvidoria de lá. Ainda segundo ela, o atendimento durante as ligações é educado e solícito, porém o problema não é resolvido pois quando checam no sistema deles não existe qualquer problema ou irregularidade no abastecimento da região informada pela Cláudia. Sendo assim, não podem registrar uma ocorrência já que no sistema deles não

acusa nenhum problema. E o impasse permanece sem qualquer solução. Questionada se após a primeira ligação ela voltou a entrar em contato para acompanhar a resolução do problema, ela informou que já ligou inúmeras vezes, mas o problema persiste.

Em outro momento ela contou que outro grande problema enfrentado no local é o uso de drogas e o abuso de álcool pelos adolescentes que passam boa parte do dia desocupados. Ela costuma ligar para a polícia para informar quando e onde essas situações acontecem, porém, segundo ela, a polícia não consegue estar presente para resolver o problema, pois são apenas 3 policiais para toda a região de Ocara. O número insuficiente de policiais acarreta em diversas ocorrências não atendidas.



Contou, ainda, que já tinha sofrido um infarto e que precisou mentir que era moradora de Fortaleza para conseguir uma vaga no hospital de Messejana (em Fortaleza). Segundo ela, a orientação veio do próprio pessoal do hospital de Ocara que fez o atendimento inicial. Eles entraram em contato com a unidade hospitalar de Fortaleza e foram orientados a esperar uma vaga em Messejana. Mas a situação dela era grave e a espera poderia ser fatal. Sendo assim, ela foi levada de ambulância para Fortaleza, onde a irmã esperava próximo ao hospital de Messejana. Um quarteirão antes do hospital ela desceu da ambulância e entrou

no carro da irmã para assim chegar no hospital, dar entrada como moradora de Fortaleza (usando o endereço da irmã), e assim, conseguir uma vaga.

Ao perceber o perfil de usuária do serviço de ouvidoria, questionamos se ela não havia ligado alguma vez para o número da Ouvidoria do estado para relatar os problemas, fazer alguma sugestão ou até mesmo elogiar as mudanças que a cidade vem passando. Ela respondeu que não, pois não sabia que existia um número de contato para isso. Informamos sobre o site e novamente ela disse desconhecer a existência. Ela solicitou o número e o site para guardar e fazer uso quando achasse necessário. Questionamos quais informações ela acreditava que o Governo deveria disponibilizar no site por serem importantes e que poderiam facilitar a vida dela. Ela respondeu que avisos de serviços que serão interrompidos para que a população pudesse se prevenir, assim como informações sobre os serviços disponíveis em cada lugar e onde encontrar cada um deles. Como a retirada de documentos que, segundo ela, é feita atualmente em Fortaleza, que fica a cerca de 102km de distância.

Perguntamos se possuía um smartphone e ela disse que sim. Perguntamos sobre acesso à internet e a resposta também foi afirmativa. Quando questionada sobre os melhores e mais acessíveis canais para o contato com o governo, ela respondeu telefone e site.

Cascavel

Data: 27/01/2017

Local visitado: Feira de Cascavel

Dona Liduína tem 61 anos e trabalha há mais de 10 anos no box 31 da Feira de Cascavel vendendo buchada, gado, panelada de carneiro e outras delícias.

Ela nunca ligou para uma Ouvidoria, não conhece o canal 155 e sua expressão era de quem não conseguiu imaginar o que poderia ser o “portal da transparência”. Em poucos minutos expôs o que considera ser seu maior problema atualmente. Sua filha de 39 anos, casada há 19 anos está impossibilitada de viver em sua

própria casa por conta do marido, com quem tem dois filhos. Segundo Dona Liduína, o genro mantém relacionamento com outra mulher, que era vizinha do casal. Os dois passaram a viver juntos, ora na casa dela e ora na casa dele. A filha de dona Liduína não pode voltar para casa e tem vergonha que a vizinhança a veja pelo bairro. O genro pediu 15 mil reais a Dona Liduína para desocupar a casa e deixar a filha dela retornar com os dois filhos. Ela chegou a conseguir parte do dinheiro para entregar ao genro e a fazer contato com um advogado, mas ficou confusa sobre valores e procedimentos. Disse que se sente sozinha e sem saber o que fazer, em quem confiar, apenas quer resolver a situação humilhante em que se encontra sua filha.

Anos atrás Dona Liduína sofreu um acidente que resultou em uma lesão na córnea esquerda, a qual havia sido tratada. Recentemente, ela voltou a sentir muitas dores nesse mesmo olho, foi ao hospital, porém lhe disseram que não havia vaga para que ela pudesse realizar um tratamento público. Paga consultas entre 120,00 e 150,00 reais num consultório ao lado do hospital. O local, é chamado por todos de “casa amarela”, onde segundo ela, há consultas públicas e particulares. Por indicação do médico, Dona Liduína comprou seis caixas do remédio Aciclovir, cada uma no valor de 75,00, para tomar duas cápsulas de quatro em quatro horas durante 15 dias. Além desse remédio, ela gasta com remédio diários para diabetes, os quais ela não sabe se são ou não disponibilizados no posto de saúde.

Ao ser perguntada sobre sua aposentadoria, disse que procurou o INSS e que foi informada que no próximo ano, os anos de contribuição do tempo em que trabalhou registrada mais os anos que vem contribuindo como autônoma, somariam 15 anos no total. No entanto, lá no INSS já estão dizendo que “agora com esse rebuliço ninguém sabe mais é nada”. Ela que há alguns meses passou a pagar o valor de 44,00 reais para pessoas de baixa renda também está confusa porque o “povo diz que esse pagamento não vale nada”. “Quando a gente tem recurso é uma coisa, quando a gente não tem recurso, aí a gente não sabe”.

Ao se despedir, disse mais de uma vez que no INSS disseram que agora ninguém mais sabe como vai funcionar, não se pode mais afirmar ou informar nada. Ela perguntou se os entrevistadores possuíam filhos e, caso positivo, se sabiam que seus filhos não poderiam se aposentar.

Horizonte

Data: 03/02/2017

Local visitado: Prefeitura Municipal de Horizonte

A ida à Prefeitura ocorreu com o intuito de obter o telefone e endereço da ouvidoria municipal. Foi preciso falar com três pessoas, sendo que as duas primeiras não souberam informar o número, buscaram o contato em suas gavetas, porém sem êxito. A persistência em solicitar a informação levou à terceira pessoa que sugeriu e depois insistiu para que a chamada para a ouvidoria fosse realizada ali mesmo, de sua mesa e de seu telefone. Após a justificativa de que era desejada a liberdade de efetuar a chamada em casa, ou pessoalmente no local, foram disponibilizados o telefone e endereço da ouvidoria do município.

Data: 03/02/2017

Local visitado: Ouvidoria Municipal (Horizonte)

Infelizmente não foi possível conversar com a ouvidora, pois a mesma estava ausente por conta de um compromisso. A secretária Lidiane que havia acabado de receber um cidadão que foi pessoalmente denunciar um foco de dengue, informou que a ouvidoria recebe todos os tipos reclamações e que a resolução do problema pode ser muito rápida, sem a necessidade de aguardar o prazo de 15 a 20 dias - a norma diz que o prazo é de 20 dias, mas a ouvidoria se propõe a cumprir em apenas 15. Porém, há outros casos em que a resolução depende de diversos setores e autorizações, extrapolando o prazo em mais de um mês, como o caso da troca de lâmpadas das vias públicas.

Lidiane informou que a ouvidoria recebe a maioria dos registros via telefone. Também há grande quantidade de registros feitos pessoalmente e por último, via internet. Essa quantificação foi feita de modo aproximado, pois não existe nenhum local que registre a estatística dos registros.

Segundo Lidiane, as pessoas que registram reclamações geralmente acompanham a resolução do problema. Já os registros anônimos não possuem código ou outra forma de serem localizados pelo cidadão.

Lidiane informou que o problema do lixo era frequente nos registros de reclamações da ouvidoria e que foi resolvido com a contratação de uma empresa que realiza o serviço de coleta três vezes por semana.

Lidiane perguntou sobre a pesquisa e solicitou o contato do responsável na CGE para obter mais informações.

Data: 03/02/2017

Local visitado: CAF (Horizonte)

Donaldo tem 53 anos, é professor de alfabetização e informática em braile e tem deficiência visual. Também é professor de locomoção e Presidente do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência em Horizonte. A observação no CAF foi realizada apenas durante o período em que Donaldo esteve aguardando para ser atendido.

O CAF possui sistema eletrônico de senha, porém nenhuma orientação no piso para o deslocamento de pessoa com deficiência visual ou realizada por funcionário específico. Donaldo chegou ao local auxiliado por um cidadão e dentro do local contou com a boa vontade de outros cidadãos: O primeiro que o viu chegar e o direcionou para o balcão de atendimento, o segundo que emitiu uma senha prioritária para ele, o terceiro que “soprou” o número da senha que estava no papel para ele e o quarto que o direcionou para o guichê indicado pelo sistema eletrônico.

Donaldo precisou do serviço de ouvidoria quando se acidentou por conta de uma obra mal sinalizada que estava em seu caminho rotineiro. Sua atitude foi se dirigir à ouvidoria do município para registrar a reclamação. No entanto, o registro não pôde ser realizado, com a justificativa de que a obra vizinha à prefeitura estava em um prédio particular. Donaldo contou sorrindo que a ouvidora sugeriu que ele se prevenisse utilizando capacete para caminhar. Contou ainda que cogitou a possibilidade do capacete,

mas que desistiu porque fora alertado pelos amigos em tom de brincadeira de que seria absurdo caminhar o tempo todo de capacete pela cidade. Pensou em falar diretamente com o prefeito, mas chegou à conclusão de que “não daria em nada”. Finalmente, entendeu que nada poderia ser feito e que caberia a ele tomar cuidado para que não acontecesse de novo.

Ele desconhece o canal 155 e quando perguntado sobre o portal da transparência, disse que já acessou o portal - com a ajuda de outra pessoa - e que o mesmo é “feito pra você não encontrar a informação”. Segundo ele, a divulgação desses números não é feita e quando existe, não é em local acessível. Para ele existe informação de interesse público mal divulgada e veículos de grande alcance que circulam informação irrelevante. Ele exemplificou as inúmeras mensagens que recebe via SMS pelo celular, que poderiam conter informações de interesse dos cidadãos, por exemplo a divulgação do 155. Donaldo também citou como outro exemplo de veículo de grande alcance os anúncios exibidos pelo canal YouTube, “que não servem de nada”. Disse ter conhecimento de crimes ambientais cometidos no município e que não tem ideia de qual canal poderia utilizar para fazer a denúncia.

Donaldo utiliza diversos aplicativos do smartphone e diz que a acessibilidade oferecida pelos aparelhos de hoje em dia possibilita que ele navegue sem nenhuma dificuldade, uma vez que o sistema fala para ele tudo que está na tela do aparelho.

A respeito de sua ida ao CAF, falou que o atendimento oferecido pela funcionária foi muito bom e de fácil compreensão para ele, que não tem nenhuma dificuldade em se comunicar. Novamente sorriu ao contar que o atendimento só não foi possível porque ele havia levado a o papel errado.

Donaldo se colocou à disposição para conversar novamente e auxiliar no que for necessário para o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC).

Pacajus

Data: 03/02/2017

Local visitado: Centro POP

O centro existe para atendimento de pessoas em situação de rua. O trabalho é realizado a partir da identificação dessas pessoas por assistentes sociais e posterior convite para as atividades realizadas no centro.

Além da estrutura para higiene pessoal e alimentação, o local oferece palestras socioeducativas sobre cidadania, direitos humanos, oficinas de artesanato, exibição de filmes, etc.

Flávio, coordenador responsável, explicou que o planejamento das atividades é feito primeiro pela equipe do centro e depois adaptada de acordo com as aptidões pessoais dos atendidos.

Flávio tomou posse do cargo recentemente, porém trabalhou durante muitos anos no CRAS e possui ampla experiência no trabalho com pessoas vulneráveis. Ele explicou que sempre buscou definir seu papel não apenas como coordenador, mas também como “ouvidor”. Ou seja, informando aos atendidos que eles podem e devem comunicar a ele eventuais dúvidas, sugestões e queixas referentes ao atendimento. Para ele, o Centro POP é o lugar mais adequado e efetivo para garantir que os moradores de rua tomem conhecimento da existência de um canal de ouvidoria do estado.

Quando questionado sobre o acesso à telefone e internet, Flavio informou que o Centro POP garante uma hora de acesso a telefone para os atendidos. Ainda não existe o serviço de internet, mas isso poderia ser discutido. A outra assistente social presente no local informou que no outro Centro POP que trabalhou também existia essa disponibilidade de telefone. Não sabemos se essa regra existe em todos os Centros.

Barbalha

Data: 09/02/2017

Local visitado: Assentamento Rural Boa Vista

O assentamento foi visitado logo após o almoço e ao procurar pelo responsável, orientação dada por uma moradora foi de que o presidente Cícero estava na roça, mas que seria possível conversar com Nilza, secretária dele. Nilza vive com o esposo Cláudio e com os filhos Sofia e Cauã.

Cláudio conhece a ouvidoria e já fez uso para registrar uma reclamação, mas prefere ir pessoalmente ao local. Já Nilza, nunca registrou uma reclamação, mas se interessou sobre o assunto e considerou muito útil a divulgação do canal 155, o qual fez questão de anotar. Nenhum dos dois já havia ouvido falar do portal da transparência.

Cláudio já denunciou pessoalmente diversas vezes a suspensão da compra – ou de parte dela – dos alimentos cultivados no assentamento pela Secretaria de Educação, que deveriam ser destinados ao Programa de Alimentação Escolar. Para ele, as denúncias que fez apenas serviram para colocá-lo em indisposição com os outros agricultores, que não se posicionam para contestar o problema. Em sua opinião, na maioria das vezes as denúncias e reclamações são tratadas de maneira pessoal, o que impede que muitas pessoas o façam e fiquem aguardando as soluções também com personalidade, como favor e não obrigação por parte do poder público.

Quando perguntados sobre o estudo dos dois filhos, informaram que o início das aulas está atrasado em todo o município. Segundo ela, a prefeitura comunicou uma justificativa pela rádio, no entanto, incompleta e não convincente. Enquanto isso, os pais dos alunos compartilham informações informais “boca a boca” ou por redes sociais. Os boatos que circulam entre os pais dos alunos é de que haveria problemas com licitações para o transporte escolar. Ainda não houve qualquer registro de reclamação formal em órgão de ouvidoria competente perante a situação do atraso no início das aulas.

Tal questão sugere a falta de comunicação oficial e satisfatória entre a secretaria de educação e a comunidade, abrindo espaços para desinformação em meios não oficiais, além de haver deixado os cidadãos com sentimento de descaso por parte do Estado.

Sobre os serviços de saúde, Nilza e Cláudio se queixaram da falta de médicos e funcionários, ou funcionários mal treinados, apesar da estrutura grande e moderna do Hospital Regional do Cariri. Por outro lado, elogiaram o atendimento das duas unidades de saúde próximas a eles (Vicente Lemos e Fundação), além do posto de saúde, que foi criticado por sua estrutura mínima e insuficiente - sendo corriqueira a falta de materiais básicos necessários para o atendimento -, porém, também muito elogiado quanto à equipe médica e demais servidores que são excelentes e motivados a garantir o melhor possível para a população. Relataram que no PSF o dentista já ficou impossibilitado de trabalhar por conta da falta de luvas. Quando questionados sobre o registro de reclamações pela falta de materiais ou de elogios ao bom atendimento por parte dos servidores, informaram que não houve qualquer registro formal.

Os agricultores produzem diversos tipos de alimentos no assentamento. Na parte da roça visitada, há plantação de chuchu, jerimum, mamão, além de mudas de maracujá. Toda a produção é feita sem agrotóxicos e a venda é feita para famílias da região, além de ser destinada ao programa de merenda escolar do município.

Os dois possuem celular simples e disseram que existe sinal para ligação no local.

Salitre

Data: 15/02/2017

Local visitado: Comunidade Quilombola Serra das Chagas

Dona Josefa tem 92 anos e nunca ouviu falar no sistema de ouvidoria. Vive na comunidade quilombola Serra das Chagas com sua neta Andrea, de 16 anos.

Andrea estava concentrada escrevendo a tarefa escolar enquanto sua avó contava um pouco da vida na Comunidade Quilombola Serra das Chagas. Apesar de dizer não gostar de português, escrevia em letra cursiva primorosa e sem qualquer erro gramatical sua redação, cujo tema era o trabalho infantil. No texto, com

perfeita organização de introdução, desenvolvimento e já se encaminhando para a conclusão final, apresentava o trabalho infantil como um problema que assola o país. Enfatizou a perda da infância e do direito à educação por conta da “exploração” e, como exemplo, citou as crianças que são obrigadas a “trabalhar raspando mandioca” e por isso deixam de brincar ou de estudar. Sem perder a linguagem ensaística, agora com peso de lamento, mas também de quem parece ser obrigada a ver o mundo com olhos mais realistas, pondera que o trabalho infantil pode ser triste, mas a fome e outras necessidades que acometem as famílias dessas crianças não lhes dá outra alternativa.

Andrea a princípio, disse que na escola gostava apenas de matemática, disciplina com a qual tinha grande dificuldade, mas que com muito esforço e dedicação está conseguindo aprender. Disse que gosta muito da escola e que a merenda é muito boa quando as cozinheiras “cozinham com muito carinho” e que o mais comum é vir sem carinho mesmo. Para passar o tempo, gosta de ouvir música sertaneja e funk, mas diz não ser capaz de aprender a dançar. Também gosta de rap, mas nunca prestou a atenção nas letras e diz não saber o que é uma crítica social. Na internet usa apenas o facebook que postar e ver fotos das amigas. Disse que gosta de ler, mas não tem o costume e também não tem livros. Escuta quase tudo olhando pra baixo e responde com medo de apresentar convicção, embora pareça tê-la dentro dela. De imediato e sem olhar para baixo disse não se achar bonita e não gostar de nada nela. Não sabe explicar por quê, mas disso sim tem muita certeza.

Andrea diz não estar interessar pela história das comunidades quilombolas. Já tentaram lhe contar, mas ela não quer saber, “talvez um dia queira”. Para ela, a parte da História que mais lhe chama atenção é a Antiga, em que se fala da mitologia grega. Na escola onde estuda, que está localizada em outra comunidade quilombola próxima, não há disciplina ou discussões sobre História da África. Também falou que acha cedo para namorar e que seu sonho profissional para a vida adulta é ser advogada.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Comunidade Remanescente de Quilombolas: Arapuca (Salitre)

A comunidade da Arapuca está localizada a cerca de 15km da cidade de Salitre, possui aproximadamente 40 famílias, a maioria descendentes de quilombolas e grupos indígenas. No local da conversa estavam Roberto, líder comunitário e funcionário público, Integrante da Coordenação da Igualdade Racial,

vinculada à Secretaria de Agricultura do município e sua irmã, agente de saúde da comunidade. Além disso, por coincidência, estavam no local três integrantes do Projeto Paulo Freire do Governo do Estado do Ceará, que trabalha com a realização de projetos de desenvolvimento agrário em 31 municípios. Os três funcionários relataram o volume de reclamações e insatisfação da comunidade que chega até eles, onde muitas vezes não possuem relação direta com seus trabalhos, mas os mesmos não sabem como proceder.

Roberto e sua irmã destacaram o problema crônico da escassez de água na região, os professores não trabalham na matriz curricular os temas vinculados a identidade afro-brasileira, a história local e assim por diante, “isso interfere na autoestima dos jovens, principalmente os negros”. A principal via de acesso esta em situação de abandono, estrada ainda carroçal; anos de atraso na construção de uma quadra poliesportiva para comunidade.

Os três funcionários do Estado (Projeto Paulo Freire), desconhecem o portal da transparência e ouvidoria do Estado, sabem da existência do canal 155 porque este numero está exposto na maioria dos veículos oficiais, mas nunca fizeram uso deste mecanismo, principalmente por desacreditarem na sua efetividade e capacidade resolutiva. Também nunca levaram a demanda da comunidade para ouvidoria do município até porque ela não existe.

Roberto e sua irmã desconhecem a existência e finalidade tanto do canal 155, quanto da ouvidoria do Estado. Ele utilizou o portal da transparência apenas uma vez, justamente para saber mais informações sobre a quadra, percebeu que o orçamento previsto foi executado em mais de 80%, mas o equipamento público está longe de ser entregue. Ademais, vez por outra aparecem alguns homens para trabalhar na obra, mas “apenas para fazer hora” e depois vão embora. Os dois últimos foram lançados à própria sorte no município, trazidos de Barbalha-Ce para trabalhar na quadra, viviam em condições insalubres em um barraco improvisado, tiveram que se virar para retornar as suas casas por falta de pagamento, numa condição de abandono. Mas nenhuma denúncia ou reclamação foi realizada quanto ao acontecido com estes trabalhadores. Segundo Roberto quando deseja saber alguma informação, fazer reclamação ou exigir um direito, ele procura diretamente o prefeito e/ou vereador com influência no âmbito político.

Os sitiantes não têm acesso à internet e smartphome, apenas a um celular simples e com o apoio de uma antena rural e ainda de péssima qualidade. Roberto e sua irmã gostariam de saber mais informações sobre as obras do município. Encontro realizado na tarde do dia 15/02/17.

Data: 16/02/2017

Local visitado: duas comunidades remanescentes de quilombolas: Arapuca e Serra das Chagas (Salitre)

Entrevista 01- agricultoras residentes na Serra das Chagas

A primeira comunidade visitada foi Serra das Chagas, onde residem em média 35 famílias, localizada a cerca de 15 Km do centro urbano do município de Salitre, onde foi possível conversar com a Sr.^a Graça, 32 anos, agricultora, mãe de três filhos e Sr.^a Maria, 40 anos, agricultora, mãe de dois filhos.

Elas elencaram como demandas que envolvem o Estado e a sociedade civil no sentido da produção de bens e serviços públicos: acesso muito difícil para comunidade, estrada carroçal, esburacada e praticamente em situação de abandono; ausência de uma escola infantil na comunidade; necessidade de modernização da casa de farinha, pois a mesma encontra-se bastante desgastada e obsoleta, tanto para atender aos parâmetros estabelecidos de higiene e segurança do trabalho, quanto para aumentar a produtividade, pois a mandioca é a principal fonte de renda da comunidade e até do município; construção de uma capela para realização das missas; falta de merenda escolar tanto na casa onde é ofertado o infantil I, quanto no distrito onde as demais crianças e adolescentes estudam, além da falta de medicamentos e médicos no posto de saúde que também fica localizado no respectivo distrito.

As duas desconheciam totalmente o portal da transparência, Lei de Acesso a Informação-LAI, número 155, ouvidoria do Estado e/ou município. Quando não acreditam nas desculpas dos agentes públicos a frente do serviço, elas reclamam com a funcionária do local e depois vão embora sem fazer nenhuma consideração, o que é mais frequente, no máximo comentam com algum vizinho ou amigo. Também destacaram que em muitas situações onde desejam saber alguma informação ou levar uma demanda, geralmente repassam para o presidente e secretária da associação dos moradores da comunidade ou falam para algum agente público que esteja realizando alguma ação na comunidade. Além disso, afirmaram que pela facilidade em falar com o prefeito, algumas demandas são tratadas diretamente com ele e/ou secretários, mas sem nenhum indicativo de resolubilidade na maioria das vezes, “apenas promessas”. O município não dispõe de uma ouvidoria. A comunidade possui acesso à internet e sinal de celular da operadora Claro, a maioria possui celular simples.

Entrevista 02- agricultoras residentes em Arapuca

Por sua vez, na comunidade da Arapuca, possui em média 40 famílias e também está localizada a cerca de 15 km do centro da cidade. A senhora Madalena de 86 anos e sua filha Maria de 40 anos, assim como as mulheres anteriores, também destacaram as dificuldades crônicas na área da saúde, falta de medicamentos nos postos, inclusive de uso contínuo como é o caso da dona Madalena que necessita de anti-hipertensivos. Não existe transporte público, mais uma vez destacaram a dificuldade de acesso pelas condições precárias da estrada, problemas no caso de abastecimento de água pelas recorrentes fraudes dos donos de caminhões pipas, morosidade na entrega de uma quadra poliesportiva para comunidade; falta de perspectiva para os Jovens, ausência de equipamentos públicos como creches e escolas, atendimento seletivo e excludente no Centro de Referência em Assistência Social-CRAS que atende a comunidade.

As duas nunca tinham ouvido falar na Lei de Acesso à Informação, canal 155, ouvidoria municipal e/ou estadual, além do portal da transparência. Nas situações onde fizeram alguma reclamação, sugestão e ou solicitaram informações, elas falaram com o Roberto, neto da senhora Madalena e líder comunicativo, para que o mesmo, devido a “influência na cidade”, direcionasse com o prefeito, secretário ou vereador. Além disso, em algumas situações reclamaram diretamente com a pessoa a frente do serviço como no caso da enfermeira do Posto de Saúde da Família pela falta de algum medicamento, mas normalmente ficam caladas, no máximo comentam com alguns amigos, por acreditar que “não vai dá em nada” ou ter medo de represálias. Nas duas comunidades, as mulheres destacaram a vontade de saber mais informações sobre obras e projetos dos governos municipal e estadual para suas comunidades, mas apenas a de Serras das Chagas dispõe de acesso à internet.

Itaitinga

Data: 16/02/2017

Local visitado: Penitenciária

As visitas aos presos na penitenciária de Itaitinga é permitida aos sábados e domingos. Apenas mulheres podem entrar, sendo que os visitantes homens são liberados apenas uma vez por mês. A maioria das visitantes precisa madrugar por morar muito longe e ser difícil o transporte até o local. Apesar de chegarem muito cedo, a entrada no presídio é burocrática, demorada e parece ser comum confusões nas filas entre elas ou com policiais no momento da entrada. Não há qualquer funcionário responsável pela organização da fila ou policiais do lado de fora para proteger o local. Existe a regra geral da ordem de chegada, porém, parece haver outra que se sobrepõe, ditada por mulheres que visitam o lugar há mais tempo, as quais podem chegar a qualquer hora.

Há duas semanas um policial assediou uma visitante, causando confusão e violência dentro do presídio. Por conta disso, a diretoria da penitenciária decidiu que as visitantes não poderiam adentrar o local com roupas curtas. Diversas moças foram avisadas ao chegarem por outras mulheres, que já sabiam da nova regra e juntas discutiam possíveis soluções. Preocupavam-se também com o momento da revista, pois a máquina que realiza o procedimento estava quebrada há duas semanas. Segundo elas, não é raro abuso de poder no momento da revista, inclusive por policiais femininas.

O banheiro disponível do lado de fora não parece estar em condições de uso, por isso, preferem se agachar na área externa e com muito cuidado, pois há relatos de que há animais venenosos no local.

Segundo elas, não existe um canal de comunicação onde elas possam registrar reclamações, denúncias, elogios ou sugestões quanto à organização e aos procedimentos durante a visita.

A maioria delas se relaciona há vários anos com o companheiro que está detido. Algumas têm filhos e muitas dizem não serem autorizadas a frequentar diversos locais que gostariam porque seus companheiros não permitem. Mesmo reclusos, conhecem muitas pessoas que lhes podem informar os passos de suas companheiras e assim são capazes de controlá-las.

Maracanaú

Local visitado: Fundação Terra

A Fundação Terra foi fundada pelo Padre Airton, primeiro em Arcoverde, Pernambuco, depois em Maracanaú, Ceará. Ela existe há 11 anos no bairro de Alto Alegre II, pertencente ao município de Maracanaú e situada em uma região limítrofe à Fortaleza. A localização do bairro, isolada por uma rodovia e “nem lá, nem cá”, acaba por ser usada para justificar a carência ou mau atendimento de diversos serviços públicos. A oferta de transporte público é precária e serviços de saúde e educação, por exemplo, ficam muito distantes da população.

O bairro foi escolhido pelo Padre Airton por ser um local muito pobre e, na ocasião, foi feito um aprofundado trabalho junto à comunidade para entender qual era a maior necessidade do local. Entendeu-se que a comunidade carecia de uma creche para que as crianças pudessem estar em um local seguro para desenvolver-se durante parte do dia, liberando as mães para o trabalho. Além da vaga na creche para os filhos, muitas mães recebem cesta básica, sendo que é definido caso a caso quais famílias necessitam de apenas um ou dos dois auxílios. A Fundação mantém outro trabalho chamado Bebê da terra que oferece apoio espiritual, psicológico e social a mulheres gestantes.

A creche é mantida principalmente por doações e recebe também verba de um convênio com a prefeitura de Maracanaú, que precisa ser renovado anualmente.

A Fundação também costuma convidar a comunidade para palestras de cidadania, para discutir direitos sociais - em parceria com o CRAS -, direitos da criança e do adolescente com objetos lúdicos, além de oficinas que ensinam a redigir um currículo, etc. O local já ofereceu cursos em parceria com o Senac e, atualmente, há cursos de violão, ballet e culinária. Os cursos que exigem o ensino médio completo são muito difíceis de ter as vagas preenchidas, uma vez que não existe escola com ensino médio na localidade. Embora pertença a Maracanaú, ir a Fortaleza seria mais fácil. Segundo o assistente social Yuri, a escola com ensino médio mais próxima está em Fortaleza e distante trinta de minutos de ônibus, sem contar com o tempo de espera para o veículo, trânsito e eventualidades.

Yuri, concluinte de serviço social que trabalha no local, relatou que os serviços sociais e de cidadania oferecidos na Fundação são de extrema relevância para a população e suprem diversos

tipos de lacunas deixadas ou mal preenchidas pelo poder público. Relata que há também aqueles desinteressados e que a Fundação trabalha com a comunidade estabelecendo compromissos de ambos os lados. Yuri não conhecia o canal 155 e acredita que na localidade a maioria das pessoas também não conhece. Para ele, as pessoas dali são desacreditadas e também não acreditam em muita coisa. Não possuiriam postura de cidadãos ativos porque pouco conhecem seus direitos. Além disso, já estariam acostumados a não receberem nada e por isso conformam-se com o pouco que lhes é dado. Por outro lado, diz também existir em alguns o mau hábito de resignar-se e sempre esperar por ajuda.

“Tudo o que o padre fala é “aos pobres o melhor”, é por isso que essa estrutura é tão boa, porque de fato aqui todo o dinheiro que entra é para reforma, conserto, ou alguma coisa para benefício da comunidade. Nada que entra aqui vai pra outro canto. Essa era uma das cláusulas pétreas, que é a transparência! Então quem chegar aqui, pode gravar a conversa, pode perguntar alguma coisa, pode falar com a gestora, pode saber, pode ver onde está o nosso gasto. Muitas pessoas acham que a gente tem muito dinheiro, na verdade a gente tem pouco, porque todo dinheiro que entra a gente gasta, usa na estrutura, no serviço, para ampliar...”

Juazeiro do Norte

Data: 15/02/2017

Local visitado: EMEIF Raimundo Pessoa

A EMEIF Raimundo Pessoa está localizada no Sítio Gavião em Juazeiro e foi visitada no período da tarde do dia 15 de fevereiro. Conversamos com a Diretora da Escola, Dona Dalva, que ficará no cargo até o final do ano letivo de 2016 – o ano letivo termina em março devido às greves do ano passado – e deverá ser substituída pela nova gestão do município.

Dona Dalva escutou com muita atenção a explicação sobre a pesquisa e o trabalho que está sendo desenvolvido pela CGE. Ela nunca ouviu falar do portal da transparência ou do 155 e disse que nunca utilizou a ouvidoria da educação ou geral do município. Ela fez questão de anotar o número do canal e disse que já poderia ter

registrado a demora no atendimento policial e a falta de resposta da secretaria de educação em relação ao assalto que ocorreu há duas semanas. Disse que irá aguardar o novo prazo para recebimento de merenda escolar que está atrasada e foi prometida para ter a entrega normalizada na próxima semana. Caso a normalização não ocorra, poderá também fazer o registro formal do atraso.

No dia 30 de janeiro a escola foi assaltada por dois adolescentes armados, que renderam alunos, professoras e gestores em sala de aula. Outras pessoas da comunidade já haviam relatado o fato que deixou todos muito assustados e Dona Dalva confirmou que a polícia levou cerca de 3 horas para chegar ao local. Além disso, as crianças estão traumatizadas pela violência dos assaltantes e algumas delas se recusam a voltar para a sala de aula. A escola recebeu ajuda apenas de instituições privadas e orientação de psicólogos à distância. As crianças foram orientadas a fazer desenhos e a escrever relatando o fato, porém, a secretaria de educação não disponibilizou nenhum profissional para analisar todo esse material.

A sensação de insegurança também ocasionou a suspensão das aulas do Projovem Campo, cujas aulas ocorriam no período da noite. Segundo ela, os jovens e adultos estão tendo aula aos sábados.

A EMEIF Raimundo Pessoa nos pareceu ser uma escola “bem cuidada”, limpa, com carteiras novas e diversas atividades dos alunos e outros cartazes decoram os corredores e salas de aula. Dona Dalva nos contou com orgulho de como é apaixonada pela educação e pela arte, por isso ela mesma se empenha em garantir a bonita aparência do local. O terreno da escola foi doado por sua avó, sendo que as primeiras diretoras e professoras foram mulheres de sua família. Ela conta que sua avó doou o terreno com o intuito de que ali fosse um grupo escolar para que a neta - que já lecionava na garagem de casa aos 7 anos de idade - e toda a família pudessem ter trabalho. Porém, parece que “não foi bem assim que as coisas aconteceram depois, não”. Segundo ela, nunca teve “oportunidade” de lecionar naquela escola, porém, depois de ser desafiada por uma antiga gestora pelo fato de não possuir estudo para ocupar um cargo de gestão, ela “não para humilhar ninguém, mas para que ninguém mais a humilhasse”, se formou com dificuldade no curso de Letras e fez pós graduação em psicopedagogia e gestão escolar.

A maioria da população local utiliza telefone celular, no entanto, não há sinal em todas as localidades. Para a diretora, o melhor e mais utilizado meio de comunicação é o Whatsapp.

Dona Dalva se colocou à disposição para colaborar e entende que a escola é um local de importante propagação de informação e conhecimento e deve também servir para disseminação da cidadania.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Ouvidoria Geral do Município (Juazeiro do Norte)

A Ouvidoria Geral do Município já estava fechada no final da tarde do dia 15 de fevereiro, porém foi possível conversar com Iago, que trabalha no local como ouvidor há um mês. Apesar de estar há pouco tempo na ouvidoria geral, Iago traz sua experiência da atuação na ouvidoria municipal da saúde.

À respeito de possíveis mudanças ou adaptações em sua prática de trabalho que poderiam facilitar a experiência do usuário, Iago nos informou que o sistema poderia estabelecer alguns parâmetros e definir ou pré-definir a prioridade de cada registro. Atualmente, o próprio servidor é quem categoriza a prioridade da demanda do usuário, o que impacta diretamente no prazo para o atendimento. Dessa maneira, cada demanda fica sujeita ao julgamento de importância definido pelo ouvidor, que embora tenha que obedecer a algumas regras para essa definição, também pode ser motivado por interesse ou desinteresse pessoal em relação a determinado atendimento.

Segundo Iago, atualmente a maioria dos registros referem-se a reclamações contra servidores. Como caso emblemático recente, citou uma creche que já no início do ano recebeu mais de 20 registros. Nesse caso, a ouvidoria se vê pressionada a buscar entendimento sobre o caso.

Iago relatou que a ouvidoria do município tem dificuldade de atender a todas as demandas e que muitas do ano passado ainda não foram tratadas. Ele nos informou que está dando prioridade aos registros deste ano e quando consegue um espaço de tempo, revê as demandas do ano anterior e dá andamento àquela que considera urgente. Em um desses casos, entrou em contato com uma mulher que havia denunciado o caso de um cachorro com leishmaniose. No entanto, o centro de zoonose que estava sem motorista no ano passado para buscar o cachorro, mas informou que poderia recebe-lo caso ele fosse levado pela cidadã ao local. Iago relatou que ligou para a usuária, que informou que o problema não havia sido resolvido. Após entrar novamente em contato com o centro de zoonose e ser informado que ainda não havia motorista por entraves administrativos, Iago tornou a ligar para a usuária, que desta vez pediu seu nome, o nome de seu coordenador e disse que iria ao Ministério Público denunciar os dois e o centro de zoonose. Por conta dessa e de outras experiências desse tipo, Iago acredita que a ligação deveria ser gravada para que ele pudesse se assegurar de que há provas que seu trabalho de registrar o problema, buscar o órgão competente e devolver a satisfação ao usuário foi feito.

Outra sugestão dada por Iago é que o sistema mostrasse notificações na tela principal indicando o recebimento de novas mensagens dos órgãos específicos com os quais o ouvidor se comunica. Atualmente, ele precisa abrir cada histórico de mensagens para saber se foi recebida nova resposta.

Por último, também foi ressaltada a importância de haver a avaliação pelo usuário do trabalho do ouvidor que o atendeu.

Data: 15/02/2017

Local visitado: Posto de Saúde da Família Sítio São Francisco (Juazeiro do Norte)

A visita ao Posto de Saúde da Família localizado no bairro rural Sítio São Francisco foi realizada na manhã do dia 15 de fevereiro. As três funcionárias - uma agente de saúde, uma agente administrativa e uma auxiliar dos serviços gerais - que trabalham no local há mais de 10 anos, deixaram explícita a indignação quanto às condições de trabalho.

Ao ser mencionado o motivo da visita, Maria, que trabalha como agente de saúde estadual há 25 anos, disse que está decepcionada com o Estado. Quando perguntada sobre o Canal 155, disse de maneira categórica que não conhece porque nunca se interessou em saber e que não cabe a ela o papel de apresentar nenhuma solução ao estado, que não aguentam mais esperar uma gestão após outra passar e as condições de trabalho seguirem sendo as mesmas, além do salário que está há 3 anos sem reajuste. Para elas, o trabalho continua “por falta de opção, para ter o que comer e também porque existe muito amor à comunidade”.

Sobre as manifestações gerais dos cidadãos locais em relação ao sistema de saúde, Maria relatou que a população costuma reclamar muito da falta de remédio e que nunca escutou ninguém dizer que já ligou para a ouvidoria da saúde ou do município. Para ela, as pessoas não reivindicam a falta de remédio porque já estão acostumadas a comprar.

Nenhuma delas já ouviu falar no portal da transparência. Quando questionadas sobre a organização dos documentos administrativos e prontuários dos pacientes do posto, que não é

informatizado, informaram que é frequente a perda de documentos por conta das chuvas que alagam o local.

Foi possível observar que a estrutura do local é precária e carece de uma reforma. Segundo elas, a reforma é prometida em todas as gestões e continua sendo cobrada e aguardada pelas funcionárias e pela comunidade local, porém com pouca expectativa de que ela realmente um dia ocorra.

Também foi relatado que o abastecimento de vacinas tem ocorrido de maneira satisfatória e que o médico e a enfermeira do local são ótimos, no entanto, o atendimento é insuficiente, pois só ocorre uma vez por semana até o meio dia.

No PSF não há telefone fixo e o sinal de celular oscila muito, o que impossibilitou que elas ligassem para a polícia no momento do assalto que ocorreu há 15 dias na escola ao lado. O sinal de internet também oscila, mas ainda assim é melhor do que o do telefone.

Missão Velha

Data: 13/02/2017

Local visitado: bairro rural de Missão Velha (arredores do Instituto Nissim)

A UBS funciona uma vez por semana, a agente de saúde vive na rua de trás, os conselhos da médica para emagrecer não surtem efeito e o hemograma custa uma viagem de motocicleta por estrada de terra .

Dona Margarida, 54 anos, vive em Lagoa de Pedra, zona rural do Município de Missão Velha, perto de Juazeiro do Norte, tem casa própria que limpa e arruma com esmero, começa a conversa relatando que não quer ir à médica do posto – que vem uma vez por semana e fica meio período – porque “a médica é abusada”. Um pouco mais de conversa e admite que a médica é atenciosa e o que a aborrece é tentar comer menos e caminhar – para emagrecer – sem sucesso. A médica pediu um hemograma, ela informa e lhe digo que talvez o exame facilite algum diagnóstico – o porquê de tal dificuldade para emagrecer. Mas ela alega dificuldade em se deslocar até o ponto de coleta de sangue em Missão Velha. A “mota” cobra 20 reais pra ir e 20 pra voltar. Também relata uma torção que lhe afetou o joelho em dezembro e a auto-medicação seguida : um analgésico leve e repouso. Melhorou.



Dona Margarida não conhece nenhum serviço de ouvidoria, nem ouviu falar do 155 mas está esperançosa que o novo vereador, eleito com os votos da comunidade, resolva seus problemas. "É só ligar que ele resolve" ela diz. Por exemplo, mandou o mecânico quando a bomba d'água avariou. A localidade tem água encanada mas a bomba do povoado avaria constantemente. Não há sistema de esgoto ou coleta de lixo mas já estão acostumados a queimar o lixo seco e alimentar a "criação" com o resíduo orgânico.

Local visitado: bairro rural de Missão Velha

Um aposentado que não tem queixas sobre os serviços públicos, nem se interessa por política.

Antonio, 75 anos, poeta de poesia matuta, tem nenhuma expectativa com atendimento do governo. A água encanada chegou há dois meses em sua casa, o telhado do alpendre está renovado assim como a pintura. Aposentado, conta que "vê poesia em tudo", "olha pro mundo e vê rima". Aqui tem pouca música, ele diz, só mesmo um sanfoneiro na rua de cima. Não tem queixas a apresentar, nem se importa com a política.

Crateús

Data: 14/02/2017

Local visitado: restaurante no centro de Crateús

Idoso e analfabeto, fez dívida para buscar atendimento médico e continua pagando pelos medicamentos.

José Inácio, 68 anos, lavrador desde a infância, agora vive na cidade de Crateús, agora vende almofariz e pilões em angico que ele mesmo esculpe. Diagnosticado com tumor na próstata, foi a Fortaleza se tratar, contando com a ajuda da irmã que é aposentada e lhe emprestou os 1.300 reais para pagar o médico. Não aprendeu a ler e escrever mas faz questão de votar nas eleições – mostra como o faz com a digital. Não sabe dizer se foi atendido em hospital público ou privado mas elogia os médicos que o atenderam na capital.



15/02/2017

Local visitado: hotel popular no centro de Crateús

Recepcionista de hotel, em Crateús, 40 anos, estudante de enfermagem, usuária da internet sabe o que significa ouvidoria, nunca ouviu falar no telefone 155 e admite que poderia procurar se informar melhor sobre os seus direitos – assim como todos os brasileiros.

Quando perguntada se teria alguma observação a fazer sobre serviços públicos diz que é atendida pelo PSF, a mãe está acamada e a agente de saúde não visita sua mãe desde outubro e por isso ela é obrigada a fazer o que supostamente seria função da agente – marcar consultas, por exemplo. Além disso, queixa-se da pouca qualificação da profissional que, apesar de bem remunerada,

apresenta-se em condição de "desmazelo", despenteada, enfim com má apresentação e dá a impressão de não receber treinamento adequado. Diz que vai procurar o site da ouvidoria e ver como apresentar suas queixas.

Local visitado: agência do INSS de Crateús

Jovem e introvertido, se queixa da falta de informações nos próprios serviços. Acha que os funcionários públicos não gostam de dar informações. (Crateús)

Welson nasceu em Tauá, arredores de Crateús, 33 anos, agricultor filiado a uma cooperativa- assentamento, está acompanhado de 4 ou 5 pessoas pouco mais jovens que ele. Não tem acesso à internet, nunca ouviu falar do número 155 mas gostaria que houvesse informações nos próprios órgãos de atendimento sobre os serviços. Agora, por exemplo, o painel da agência do INSS chama as pessoas fora da sequência numeral e é necessário que os amigos venham perguntar-lhe o porquê da demora – para se descobrir que seu número já foi chamado.

Local visitado: agência do INSS de Crateús

Local citado: Novo Oriente (residência da entrevistada)

Pagamento de serviços no interior de hospital municipal e a dificuldade de compreender como funcionam as estruturas dos órgãos públicos. (Crateús)

Maria Leonice, 33 anos, estudante, abandonou a escola quando se casou, retornou agora ao supletivo - uma instituição do Piauí, particular, onde ela tem aulas uma vez por semana. Há classes do EJA em sua cidade, Novo Oriente, mas às vezes ela só fica sabendo quando esgotado o período de inscrição. Já ouviu falar no número 155, sabe o que é Portal da Transparência, sabe o que é Ouvidoria mas nunca utilizou porque pensa que não vai ser escutada ou que nada vai ser resolvido. Está ávida por informações, gostaria de compreender melhor como funcionam "os órgão de governo", que a TV explicasse, por exemplo. É usuária de smartphone mas diz que "ainda tem pouca habilidade". Considera o atendimento do INSS, agência onde se dá a nossa conversa, bom mas muito demorado. Veio com o marido, que sofre de câncer, fazer uma perícia marcada para às 8h20, passava das 13h20 e ainda não haviam sido atendidos, sem que alguém viesse lhes dar qualquer informação sobre o atraso. Diz que em sua cidade a educação é "nota dez" mas para a saúde só não dá nota zero por causa dos médicos que considera bons. É usuária do PSF mas faltam médicos no posto. Já no hospital

municipal de Novo Oriente quando seu filho esteve internado teve de pagar por exame de sangue – o laboratório mandava alguém colher o sangue dentro próprio hospital. Também teve de pagar por exames para o marido porque o hospital não tem equipamentos e também desta vez, o doente foi retirado durante a internação para ir fazer o exame que foi pago por eles. Ficou indignada ainda pelo fato do hospital não ter mais do que analgésicos comuns a oferecer a quem sofria dores por câncer. Neste caso ela foi conversar com um vereador que vai denunciar as condições do hospital em sessão na Câmara dos vereadores. Ela preferia que as informações fossem melhor difundidas pela televisão, prefere o telefone como canal de comunicação o governo mas também a internet, especialmente as redes sociais. Diz que sua cidade é uma "terra sem lei" porque as pessoas com mais poder aquisitivo fazem o que querem e o "povão" não respeita nada. Já foram feitas campanhas educativas de trânsito, por exemplo, mas os motociclistas continuam sem usar capacete, não respeitam faixa de pedestres, etc.

Local visitado: agência do INSS de Crateús

Gerente da agência local do INSS é quem responde às comunicações do serviço 135. (Crateús)

Francisca, 33 anos, gerente da agência local do INSS, trabalha no setor há um ano. Explica que o telefone 135 envia diretamente a Brasília as reclamações - não sabe onde fica a central, imagina que seja em PE - estas são encaminhadas a ela que deve abrir o sistema GEX onde há um formulário específico para responder à demanda. Sua resposta será auditada e aceita ou não, caso em que deverá refazer o procedimento. Perguntada sobre sua visão da auditoria diz que considera um punição, pois há uma contradição, segundo ela, no fato do usuário registrar a queixa antes de tentar resolver localmente. Diz ainda que grande parte das queixas são referentes a questões que escapam ao seu controle ou estão fora de sua alçada, tais como atrasos em processos. Comento que conversei com um usuário que trazia um processo de perícia, em cuja guia constava o horário de 8h20 e agora mesmo, as 14h ainda não havia sido atendido. Ela então explica que os procedimentos de perícia tem variáveis fora de controle tornando impossível o controle do tempo de cada atendimento, segundo os técnicos. Mas por se tratar de atendimento iniciado às 7h30, pondero que se trata de um atraso significativo. Haveria o risco de alguém ir embora sem ser atendido? Com a resposta negativa, pergunto ainda se há algum canal de comunicação dentro da agência para que o usuário possa fazer sua sugestão/reclamação/elogio, antes de acessar o telefone 135. Ela diz que não e responde à pergunta de "como poderia melhorar a comunicação com o usuário" conjecturando colocar um caixa de sugestões.

Dia 16/02/2017 (Crateús)

Local visitado: Escola Indígena Raízes de Crateús (1ª escola indígena do Ceará)

Uma liderança construída em 25 anos de lutas diretas e institucionais que permanece vigilante quanto aos serviços do estado atuando como uma articuladora entre o poder público e a comunidade.



Helena, 62 anos, diretora da escola indígena da aldeia São José. A escola é fruto de uma longa batalha que se inicia em 1992 quando Helena vai cursar o técnico em magistério, na ocasião a chamada escola Normal e, estimulada pela profa. Cleide Machado, começa a recolher em colaboração com outras mulheres indígenas, relatos dos idosos de suas comunidades - indígenas remanescentes das etnias potiguara, calabaças e tupinambás sobretudo- que deram notícias de aldeias existentes na região e os masssacres que marcaram sua extinção e dispersão dos moradores. A partir daí, com a ajuda da Pastoral (1990) e ao descobrirem o uso indevido de terras públicas por um político do município, passam a

ocupar estas terras e, paralelamente, estabelecer contatos com a Universidade do Ceará e a Funai para atestar a existência de vestígios da ocupação dos povos originários em registros arqueológicos e antropológicos. A partir da primeira ocupação no local denominado " Príncipe Imperial" fizeram barracas dedicadas ao ensino (e dada a incapacidade de proverem quaisquer materiais escolares, recorreram ao Banco do Brasil que lhes doava as folhas usadas para que as crianças pudessem usar o verso). Em 1993, decidem procurar o Secretário de Estado da Educação Naspolim e este, embora resistente a princípio, lhes pede que encaminhem um ofício. Este ofício que, como diz Helena, escrito com as "palavras dos índios" reivindicava um verdadeiro projeto de inclusão para os indígenas de todo o estado do Ceará, acabou resultando em mais de 50 escolas indígenas de primeiro e segundo grau. A escola onde se deu a entrevista no momento ainda não tem classes de 2º grau, atendendo apenas até a 8ª série mas se prepara para suprir à demanda. Super bem cuidada e conservada, não há sinal de depredação em lugar algum das instalações, o ambiente é tranquilo e as crianças excepcionalmente calmas e cordiais. Helena também refere o excelente atendimento do posto de saúde local, onde há médicos, dentistas, remédios e insumos disponíveis. Relata ainda a ronda periódica da PM que, inclusive, se colocou à disposição da diretoria da escola. Não usa internet mas, após o " processo do golpe, tem procurado acessar notícias também pela internet". Como liderança local, tem acesso direto aos gestores públicos responsáveis por cada um dos serviços municipais, estaduais e federais, recorrendo a eles por telefone sempre que julga necessário.

16/02/2017

Local visitado: residência do radialista (Crateús)

A rádio a serviço da população, eficiência de uma ouvidoria baseada em reputação.

Wankis, 52 anos, radialista da rádio Poty AM em Crateús, que conta mais de 70% de audiência na região. Trabalha há 30 anos como radialista, sempre na área de prestação de serviços fazendo a ponte entre os ouvintes e o poder público. Atualmente com programa das 5.30 H e 8.30 da manhã, não é raro denunciar algum problema na esfera municipal logo ao início do dia e receber *feedback* dos responsáveis municipais antes do término do programa. Considera os gestores públicos como parceiros, mesmo porque teve uma experiência breve, há anos, trabalhado dentro do poder público e considerou a experiência "terrível, em virtude das dificuldades burocráticas e de ordem política" que



compõe o dia a dia do executivo. Costuma também elogiar os servidores diligentes porque considera importante "valorizar o bom desempenho e as boas iniciativas". Quando se trata de pressionar instâncias estaduais, recorre aos deputados da região. Considera que a população ainda segue velhos hábitos tais como a "venda de votos", sendo enganada por candidatos que anotam o número de seus títulos eleitorais.

Sobral

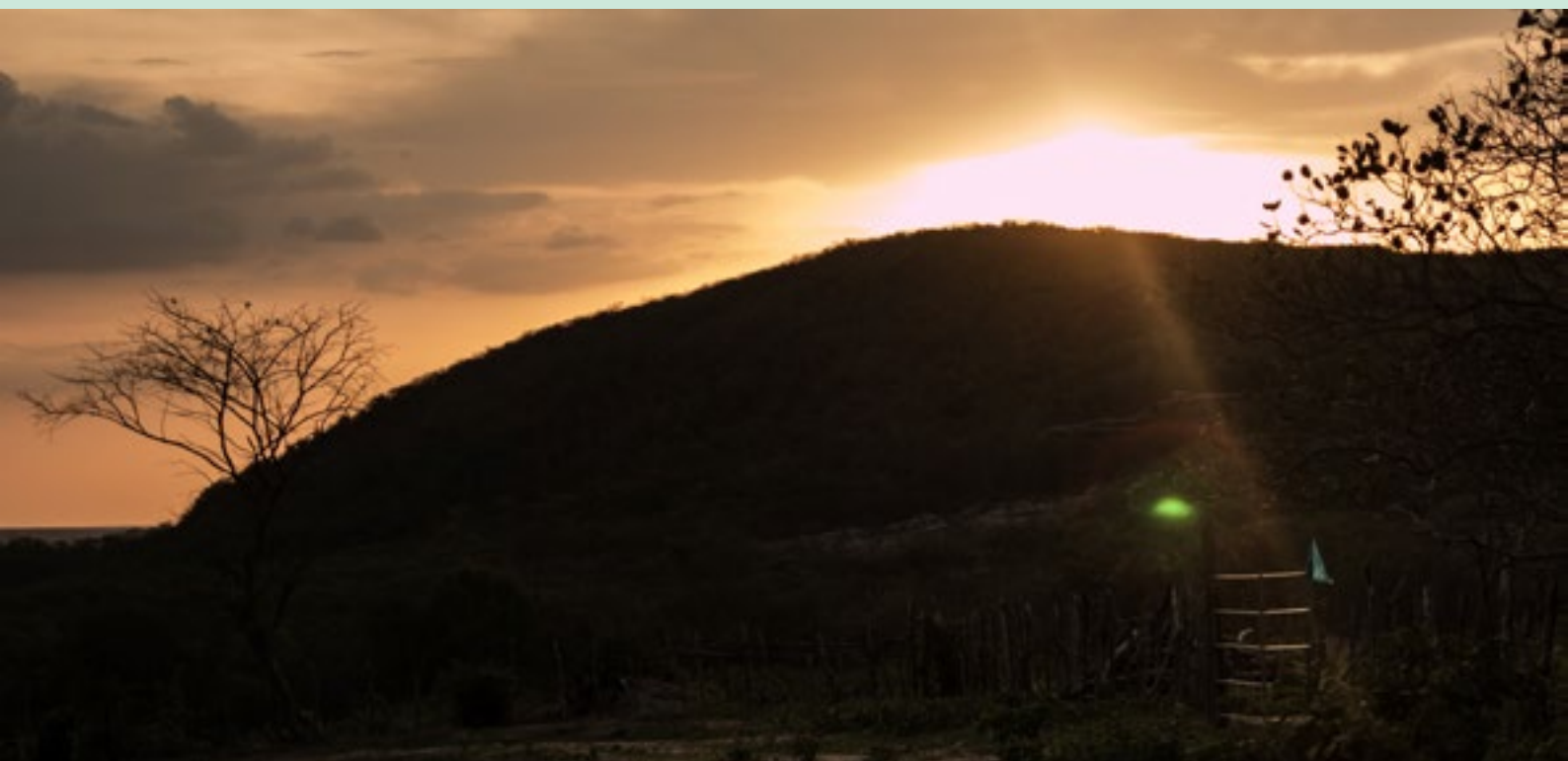
Data: 17/02/2017

Gestora educacional atribui ao investimento constante na educação, do governo estadual, os resultados exitosos do sistema de ensino do Ceará. Refere ainda a "disciplina" como valor mais importante a ser cultivado no ambiente escolar de modo a preparar os alunos para a competição no mercado de trabalho e as responsabilidades da vida adulta.

Ana Emília (**ela não permitiu foto, não gostaria de ser identificada*), 62 anos, diretora de escola há 15, atualmente é gestora da Escola Estadual Profissional Lysia Pimentel Gomes Sampaio Sales, uma das 3 existentes na cidade de Sobral. Elogia o investimento feito pelos governos nas últimas duas décadas e declara que ao longo de todos estes anos nunca sofreu por falta de verbas tendo sempre o suficiente para todas as necessidades. A escola é muito concorrida, todos os anos há 590 inscritos para as 180 vagas, distribuídas na proporção de 80% para alunos oriundos das escolas públicas e 20% das escolas privadas. Tem críticas à forma como os adolescentes são hoje educados e tratados, considera que o governo quer transferir para dentro da escola os problemas que ele mesmo cria ao impedir que medidas punitivas mais rigorosas sejam aplicadas aos jovens. Além disso considera que também o rendimento escolar deveria ser exigido aos alunos que recebem bolsa família e outras formas de apoio governamental. Coloca-se contrária à modificação dos critérios para ingresso nas escolas profissionais porque considera que os alunos das classes sociais menos favorecidas "com maior rendimento escolar" devem ter direito a frequentar uma escola onde os colegas estejam motivados, não usem armas e haja condições deles se habilitarem a concorrer em pé de igualdade no vestibular com os alunos de escolas particulares. Como exemplo, cita o caso da estudante Hellen Fernandes que, filha de um moto taxista, com o 2º grau recém concluído na escola pública, ingressou no curso de medicina da UFC - o que custou 3 anos preparatórios para sua própria filha. Também destaca a parceria com 60 empresas da região o que propicia estágios a todos os estudantes e um bom número de egressos empregados ao final do curso. Conhece a ouvidoria e o telefone 155 mas nunca os utilizou.

***Um ponto de vista sobre o locus mais sensível para uma boa ouvidoria.
(Sobral)***

Pastor Felipe da Igreja Universal, 18 anos, está há um ano nesta localidade que atende aos moradores dos chamados " Terrenos Novos' e " Caiçara" em Sobral, este último um conjunto de apartamentos populares construídos, segundo ele, pelo programa " minha casa, minha vida". Desconhece a existência de Ouvidorias públicas, sabe que existem, não sabia da existência do número 155 e imagina que a população não o utiliza pelo mesmo desconhecimento. Relata que os principais problemas da comunidade a que atende (cerca de 200 fiéis) são relativos a problemas familiares (vícios em drogas dos filhos, adultério dos cônjuges, abandono de lar, violência contra a mulher, problemas de saúde e ainda relatos de " visões tais como vultos e fantasmas".) Diz ainda que as pessoas, muitas vezes, têm vergonha de falar de seus problemas



financeiros, necessitando criar confiança até relatá-los. Aponta também um comportamento que considera típico " A pessoa vê um problema e culpa todo mundo. Ela vê o dano mas não quer procurar a solução". Apesar de ter de se reportar a um superior hierárquico para responder melhor a pergunta se " a igreja estaria disposta a somar na divulgação dos serviços de ouvidoria", acredita que não, pois a Igreja realiza serviços sociais independentes do Estado, tais como o atendimento a famílias em situação de risco, crianças abandonadas e presidiários. Solicitado a opinar como o governo poderia melhorar o trabalho de informação e comunicação com o cidadão, aposta no treinamento dos agentes da ouvidoria que recebem as solicitações. Como diz " As pessoas só querem ser ouvidas. Tirando pelo que a gente aprende aqui, elas chegam com muito problema, imagina que esse problema seja um emaranhado de fios que a pessoa que está escutando ali, ela tem de desenrolar cada ponto." E complementa " Claro, a gente está tratando aqui de um problema espiritual e a saída que a gente mostra é a mesma, é a fé. Pra quem atende lá fora qual seria a resposta ? Pra facilitar a resposta a pessoa precisaria de organização, uma forma de organizar os problemas. (...) Vão pegar o problema e dividir. O que dá pra organizar imediatamente? Tudo fica mais fácil com organização. Problema com atendimento, esgoto, eletricidade, tudo dividido pra cada setor".

Alta vulnerabilidade sócio-econômica, cultural e a violência como obstáculos á compreensão do papel da ouvidoria. (Sobral)

Em Terrenos Novos, periferia de Sobral, bem próximo da escola profissional, à porta de uma casa três pessoas : Ninza e Francisco, mãe e filho, contando 50 e 75 anos, respectivamente e o amigo da família, Xanguinho, 30 anos. Os três advertem que na área contígua ao agrupamento de casas um conjunto de prédios de apartamentos denominado "Caiçaras" está dominado pelos "bandidos". Há dois automóveis, um preto e um da cor prata, que rondam o local e há tiros disparados das janelas dos apartamentos, segundo eles. Relatam ainda chacinas recentes de até dez pessoas e furtos constantes de celulares desde que se instalaram ali os novos moradores, além de uma suposta disputa de área entre o PCC e " Irmãos do Norte". Ambos os homens não tem emprego fixos, sobrevivendo de trabalhos temporários ou "bicos". Ninza reporta sobreviverem da aposentadoria do marido que, como ela, apresenta problemas de saúde crônicos tais como pressão alta e dores na coluna. Apesar de haver uma unidade de saúde próxima não contam com atendimento pois os médicos vão logo embora, restando apenas uma enfermeira que receita medicamentos, segundo Ninza.

Não conseguem perceber como a informação pode melhorar ou alterar sua realidade. Insistem que o "governo precisa dar emprego, saúde, educação". Mas em lugar disso, eles apontam, " estão cortando a bolsa família, o novo prefeito está demitindo funcionários contratados pela gestão anterior para empregar jovens aprendizes, fechou a usina de asfalto e quer mandar o Tiro de Guerra para Fortaleza, o que agrava o desemprego no bairro, já altíssimo." Também denunciam a empresa " J.K. Construção Ltda" que teria paralisado obras do outro lado do bairro, deixando os operários sem receber até 3 meses de salário.

Não utilizam telefone celular, apenas os filhos e netos tem acesso a internet e não se dispõem a ajudar os mais velhos que continuam a se valer de " telefones de recado". Segundo eles não há associação de bairro ou qualquer movimento para se organizarem. Há, por exemplo, água encanada mas não há esgoto, sendo que todos os dejetos foram canalizados para os baixios do bairro, correndo a céu aberto e custando taxa de esgoto na conta de água sem que eles saibam a quem ou como reclamar.

Desta forma a descrença com qualquer serviço ou benefício que possa ser prestado por uma ouvidoria é quase completa.

Granjeiro

Data: 21/02/2017

Local visitado: Hospital Municipal de Granjeiro

Entrevistado: Sávio, cidadão cadeirante

O jovem Sávio, 21 anos, estava no Hospital do município para consulta médica. Queixava-se de febre e acúmulo da urina na bexiga em virtude de complicações no acesso realizado para passagem de sonda na última semana. Ele sofreu um grave acidente de moto 11 meses atrás, estava sem capacete e embriagado. Lesionou gravemente a coluna vertebral a ponto do diagnóstico médico recebido logo de início foi paraplegia completa. Desde então passou por uma série de mudanças em sua vida, além de algumas complicações na saúde como trombose na perna esquerda e outras questões no sistema urinário. Afirmou que a fisioterapia é realizada em Fortaleza, em uma Organização da Sociedade Civil, graças a uma benevolência de um deputado federal.

Sávio até o momento da conversa não sabia da existência e finalidade do canal 155, Lei de Acesso à Informação, portal da transparência e ouvidoria municipal/estadual.

O jovem afirmou que o município enfrenta dificuldades crônicas na saúde, na última semana precisou de um exame de ultrassonografia com urgência, mas inclusive por orientação do médico que o atendeu, fez em uma clínica particular de Juazeiro. Destacou que a cidade não tem a menor infraestrutura para receber um cadeirante, nas poucas vezes que saiu de casa teve muita dificuldade de locomoção, foi obrigado a se arriscar na avenida por ser impossível transitar nas calçadas do município. Relatou que a cerca de 2 anos ficou doente, teve uma febre muito alta, seus familiares o levaram para o hospital municipal, mas chegando no local não havia médico. Por já terem conhecimento deste quadro lamentável de falta de profissionais, eles se deslocaram para Várzea Alegre, cidade vizinha que recebe os casos mais graves do município de Granjeiro. Ele e sua família não reclamaram por acreditar que não resolveria o problema e por desconhecerem outros canais efetivos para tal procedimento.

Acredita que os governantes deveriam disponibilizar mais informações referentes a saúde. Ele usa celular simples, sem acesso a internet e o meio de comunicação mais viável para falar com o governo é o telefone celular.

Barbalha

Data: 21/02/2017

Família expropriada dos direitos trabalhistas, uma pessoa inválida com possível captura dos processos pelo ex-patrão em acordo com funcionário do INSS. Endividados com um carro comprado a prestação mas localizado a 2 mil km da casa e sem condição de ser trazido. A radical crença de que Deus existe como barreira a buscar a ajuda na terra.

O Sítio dos Dudas, em Barbalha, na altura do Km 4 da Rodovia Juazeiro-Barbalha (CE-060), é um aglomerado de casas muito simples e com moradores que mantém o gosto pela conversa solta, com uns sentados na calçada e outros em assentos trazidos de dentro de casa.

Ali mora a Maria, rezadeira de 91 anos que conseguiu repassar seu “dom” e tradição para a filha, Nadine.

A fé e a devoção de ambas vai além da média dos demais moradores da região, todos devotos de Padre Cícero. Porém, a vida nas casas de ambas, separadas por apenas dois outros domicílios num mesmo lado da rua, apresentam retratos muito diferentes. Na casa de número 24, de Maria, habitam apenas ela e seu esposo João, aposentado rural, de 70 anos, lutando sem muito estresse e dedicação contra seus problemas de pressão alta e de diabetes.

Maria é disciplinada nas bênçãos e nos conselhos que oferece: “pra certas doenças só mesmo médico e hospital que dá jeito”. E ressalta: “tem gente que vem aqui uma, duas, três vezes, a gente diz que tem que ir ao médico, a pessoa não vai e depois diz que o problema foi a reza”. Ela bastante realista também quanto ao tratamento do esposo diabético: “ele não está tomando os remédios porque está sem a receita para conseguir de graça. Quando tem, ele nem sempre toma direitinho”.

A reza não custa nada mas a singeleza, a dedicação e o amor com que Maria abençoa são tão marcantes que o abençoado fica feliz por poder deixar alguma contribuição.

Quando os serviços públicos vão mal, Maria se resigna em tentar uma segunda e uma terceira vez. Enquanto nada acontece, segue pedindo a ajuda divina.

Ela parece sofrer calada com o que vem se sucedendo no domicílio da filha Nadine. Ali coabitam 11 pessoas. Nadine, casada pela segunda vez, ficou viúva há 10 anos quando o marido foi morto a pauladas e golpes de tesoura por um primo, praticamente na frente de casa. Detido, e com testemunhas oculares dos fatos, o assassino foi solto sem que ninguém entendesse a razão. Desconfiaram que

tinha algo com a irmã dele **trabalhar como doméstica na casa de um juiz de Barbalha**. Souberam que o primo criminoso, envolvido e viciado em drogas, somente fora preso depois porque voltou a matar. E com esse crime acabou condenado.

A confiança na Justiça Criminal é algo distante naquela casa. E na trabalhista e na previdenciária mais ainda. Outra Maria, a filha de Nadine, tem vivido um drama terrível com o marido, Marcolino, desde que esse sofreu um triplo AVC isquêmico. Ambos moravam e trabalhavam de caseiro e diarista num sítio na Baixada Fluminense, de propriedade de um empresário da área de petróleo. Ganhando registrado na carteira a metade do que embolsava de fato por mês, Marcolino teve uma sequência de AVCs em setembro de 2015. A esposa, que desde a nova mais e rigorosa legislação sobre contratação de doméstica, perdeu o registro na carteira e teve suas diárias semanais cair de três para dois dias sem que o trabalho diminuísse proporcionalmente, mas com uma redução de 1/3 nos ganhos, iniciaram seu calvário. Com três crianças para cuidar, aluguel da casa e as necessidades básicas sendo agravadas pelos custos com medicação e tratamento, tiveram que voltar.

Maria não teve problema para marcar a perícia na unidade do INSS mais próximo da casa dela. Isso permitiria que o marido recebesse o auxílio-doença após a cirurgia que o deixou amputado da perna direita. O problema foi o prazo muito longo. Desesperados e com os recursos se escasseando, ela tentou antecipar. Soube depois pelo patrão que ele havia feito “enorme esforço”: Quando Maria foi ao INSS soube que a mudança havia acontecido mas fora para tirar o processo daquela unidade para uma outra, muito mais distante, na Avenida Brasil. E, pior, fora marcada para uma data muito posterior à original. Para Maria, o patrão negociou com o funcionário do INSS a fim de garantir as duas mudanças que prejudicaram ela e o marido, agora inválido e recém operado. Teria algo a ver com o não recolhimento mensal do INSS.

Sem renda alguma, perdidos em meio à burocracia, desesperados e contando com a ajuda dos irmãos de fé da Assembleia de Deus, a igreja que frequentavam, conseguiram não morrer de fome depois voltar pra Juazeiro do Norte.

Maria não pode trabalhar porque precisa dar assistência ao marido cuja capacidade de discernimento também fora afetada pelo AVC. Estão recebendo um auxílio que não ficou claro se seria aposentadoria por invalidez ou ainda auxílio-doença. O antigo patrão, provavelmente assessorado por advogados, enviou uma carta para que Maria e o esposo escrevessem a ele para formalizar que haviam recebido salário que ele voluntariamente havia pago até o sexto mês após o AVC e para informa-lo sobre a situação atual, se aposentado ou ainda beneficiário do auxílio-doença, de Marcelino.

O valor do benefício, de um salário mínimo, é 60% comprometido com o pagamento das últimas 15 das 48 prestações do carro que haviam compraram no Rio de Janeiro. Na cabeça de Maria, o carro agora é uma necessidade para os deslocamentos que o casal precisa fazer para as sessões de fisioterapia de Marcelino. Se o carro estivesse no Ceará. Devido à impossibilidade financeira de custear o transporte do carro do Rio para o Ceará, o casal segue dependendo do favor de vizinhos ou da contratação de motoristas para a ida às sessões em clínica de reabilitação que fica distante da residência da família. Pagam em dia as prestações, “para não perder tudo o que já pagaram”.

Nadine, a mãe de Maria, erguendo os braços ao céu, dá graças a Deus porque jamais nenhum de seus filhos abriu qualquer processo na Justiça – do trabalho ou qualquer outra. E ela diz que reza todos os dias para que isso nunca aconteça porque “Deus está no comando. E a justiça que vale é a Divina”. E finaliza, de modo severo e olhando para cada um dos familiares na sala e parando na figura da filha, cujas lágrimas que lhe brotaram na face ao relembrar com revolta as injustiças sofridas já começavam a secar: “enquanto eu estiver viva, seguiremos aqui do jeito que estamos porque cabe a Deus fazer a verdadeira justiça”. O novo parceiro complementou, “eles, que são gente muito rica, fizeram isso com Maria e Marcelino, mas daqui a pouco algo de ruim lhes acontece. De fato, algo aconteceu aos antigos patrões: sua empresa de petróleo e de fornecimento para a Petrobras, segundo Maria, foi comprada por um grupo estrangeira por 60 milhões de dólares.

Em meio às histórias dramáticas e de injustiça narradas por Maria e pela mãe, Tatiane, outra filha de Nadine, tentava contar sua história e conseguir também alguma orientação para seu problema muito específico. Tatiane, como ela mesmo contou, tem deficiência e sofre com crises repentinas que a impossibilitam de viver dignamente. Sua doença demanda tratamento específico, pelo qual não pode pagar e não é disponibilizado para ela no serviço público. Tatiane não pôde terminar os estudos e nunca trabalhou. Escutando a irmã ser orientada, dizia de maneira muito consciente, qual seria o caminho para buscar tratamento para seu problema de saúde e se teria direito a algum benefício social. Tatiane nunca havia ouvido falar do CRAS e foi orientada a buscar apoio na unidade mais próxima de sua casa para saber que tipo de auxílio ela tem direito.

Jucás

Data: 04/03/2017

Local visitado: zona rural do município de Jucás

Aline, 18 anos, reside no bairro de São Pedro, localizado no município de Jucás. Mudou-se há pouco tempo para poder estudar e trabalhar. Antes morava no Bairro Alto em Iguatu, onde não havia escola com ensino médio.

Aline está no 1º ano do ensino médio e gosta muito de estudar. Ouviu falar que a escola é muito boa, mas ainda não sabe, pois as aulas ainda não começaram. Trabalha como empregada doméstica de segunda a sábado, das 7h às 14h e ganha R\$ 350,00 por mês.

Nunca ouviu falar do canal 155 ou do portal da transparência. Também nunca ouviu falar em ouvidoria e não sabia qual sua utilidade.

Data: 04/03/2017

Local visitado: município de Jucás

Alexandra, 23 anos, terminou o ensino médio e trabalha em uma empresa de cosméticos. Possui convênio, o qual a empresa paga 40% do valor. Apenas ouve falar que o hospital local é muito ruim e diz que a situação é generalizada, pois mesmo possuindo convênio, sente dificuldades para marcar suas consultas e exames.

Alexandra vive no bairro São Pedro, na zona rural, e se desloca para o centro em sua motocicleta. Disse que o deslocamento é difícil com a situação do asfalto.

Alexandra nunca ouviu falar no canal 155 ou do portal da transparência e também nunca fez nenhum registro em qualquer ouvidoria de serviço público ou privado.

Data: 07/03/2017

Recusa: Hospital Municipal do município de Jucás

José Elcione tem 22 anos e trabalha como maqueiro no Hospital Municipal de Jucás. Recentemente, ele e seus colegas de trabalho filiaram-se ao sindicato para reivindicarem o pagamento de adicional de insalubridade e adicional noturno que nunca foi pago. Segundo ele, a advogada do sindicato fez um acordo diretamente com a prefeitura, que prometeu que os adicionais serão pagos a partir do próximo mês.

José nunca utilizou o serviço de ouvidoria e não sabia qual sua utilidade. Também nunca ouviu falar no canal 155. José informou que acessa o portal da transparência para buscar informações sobre concursos.

Iguatu

Data: 04/03/2017

Local visitado: município de Iguatu

As senhoras Vanusia, de 56 anos e Luzia, de 51 anos são vizinhas e residem em Iguatu há muitos anos. Gostam muito da cidade e principalmente do bairro São Sebastião, onde vivem. No entanto, disseram que eram comuns casos de roubos nas proximidades e que a diminuição ocorreu no final da gestão anterior, com o aumento do policiamento no local.

A expectativa em relação à nova gestão é de “esperar para ver, porque no começo sempre é bom e depois desanda tudo”.

Sobre as condições de saúde no município, disseram que é “de longe o maior problema” do local e ressaltaram que também é o maior problema de todo o país: “os políticos deviam roubar menos, porque a situação da saúde está beirando a calamidade”. Segundo elas, no Hospital Regional falta tudo. A máquina de radiografia está sempre quebrada e evitam ir ao local porque “a medicação dada é sempre a mesma para qualquer coisa”. Dona Vanusia relatou que faz acompanhamento no PSF, porém não é possível dar sequência, já que a Secretaria da Saúde não está marcando nenhum exame. Contou sobre um caso na família em que o exame era urgente, foi realizado, mas que o resultado chegou apenas um ano depois e o paciente já havia realizado outro exame em um laboratório particular. Dona Luzia contou que na última vez que adoeceu recorreu à UPA e que lá foi bem atendida.

Nenhuma das senhoras ouviu falar do canal 155 ou do portal da transparência. Geralmente, quando se sentem mal ou desatendidas por um serviço público, costumam ir para casa sem o atendimento e se o caso for urgente, pagam pelo serviço.

Data: 04/03/2017

Local visitado: bairro Chapadinha (Iguatu)

Maria, 61 anos, aposentada, mora no bairro Chapadinha, ao lado do lixão da cidade. Maria trabalha no lixão das 9h às 17h e costuma juntar 600 kg de material reciclável (plástico, alumínio e cobre) por mês, o que lhe rende em torno de R\$400,00 a R\$500,00. O novo prefeito disponibilizou equipamentos de segurança (roupa, chapéu, sapato e luvas) para os trabalhadores, que antes utilizavam equipamentos improvisado por eles mesmos. Contou que o que mais incomodava os moradores do bairro era a

queima de pneus, o que não está mais ocorrendo desde a volta do lixão para o bairro. A primeira mudança, que transferiu o lixão para outra região, deixou grande parte dos moradores descontentes, uma vez que a maioria trabalha no local.

Maria está há dois meses tentando marcar sua mamografia, mas a máquina do Hospital está quebrada. Disse que “graças a Deus” nunca teve problemas de saúde, mas que sua neta caçula teve pneumonia e que não pode respirar fumaça. O posto de saúde fica aberto até às 13h e quando acontece de alguma criança adoecer à noite, é preciso se deslocar até a UPA.

O esgoto das casas é a céu aberto e a agente de saúde passa regularmente para visitar as famílias.

Maria nunca ouviu falar do canal 155 ou do portal da transparência do governo do estado.

Tianguá

Data: 06/03/2017

Local visitado: Centro Administrativo do município de Tianguá

Ana Maria tem 51 anos, é diretora escolar e sempre morou em Tianguá. Ela nunca usou o serviço de ouvidoria do município. “A gente ouve falar que a ouvidoria do município não resolve nada”.

Sobre o serviço de ouvidoria do estado e o portal da transparência, disse que apenas ouviu falar, mas que nunca utilizou.

Data: 06/03/2017

Local visitado: Centro Administrativo do município de Tianguá

Joaquim tem 65 anos, é aposentado, nasceu em Sobral e vive em Tianguá há muitos anos.

Foi ao Centro Administrativo pela segunda vez para ver que encaminhamento foi dado à denúncia que fez ao dono de um posto de gasolina que fechou a rua para aumentar o espaço do posto. Realizou a denúncia na Secretaria de Infraestrutura, Turismo e Meio Ambiente e não recebeu nenhum documento ou protocolo.

Joaquim disse que toda a comunidade sai prejudicada e que o espaço em questão é de uma rodovia estadual. No caso dele, está sendo impossibilitado de trabalhar normalmente, pois não consegue utilizar o caminho que sempre utilizou para sair com os carros de sua empresa de reboque.

Na primeira vez que fez a denúncia, a Secretaria o informou que não era possível ir até o local fazer a notificação porque estavam sem veículo e foi sugerido que ele mesmo fosse até o local notificar o dono do posto. Joaquim se recusou e voltou ao Centro Administrativo, dessa vez para pedir um protocolo para dar entrada com a denúncia no Ministério Público. Segundo ele, na segunda conversa foi dito pelo funcionário da Secretaria que seria constrangedor para ele, funcionário, ir fazer a notificação porque sua esposa trabalha como secretária do dono do posto. Joaquim também relatou que o dono do posto de gasolina teve outras atitudes, como mandar retirar a caçamba de lixo colocada na rua pela prefeitura e que sua justificativa é que não apoia a nova gestão.

Joaquim nunca ouviu falar do canal 155 ou do portal da transparência do estado.

Viçosa do Ceará

Data: 06/03/2017

Local visitado: município de Viçosa do Ceará

Cleilson tem 30 anos e trabalha há 13 como funcionário público de limpeza urbana.

Cleilson é nascido e criado em Viçosa do Ceará e gosta muito de viver no local. Ele nunca ouviu falar em ouvidoria e não sabe para o que serve. Também nunca ouviu falar no canal 155 ou no portal da transparência.

Data: 07/03/2017

Local visitado: município de Viçosa do Ceará

Jackson, 41 anos, é professor de matemática da rede municipal. Jackson nunca utilizou nenhum serviço de ouvidoria, disse que prefere resolver tudo no local e que costuma buscar um responsável quando não se sente satisfeito com o atendimento prestado.

Jackson nunca ouviu falar do canal 155. Já ouviu falar do portal da transparência, mas nunca o acessou.

Data: 07/03/2017

Local visitado: município de Viçosa do Ceará

Francisco Gilson, 51 anos, nasceu em Baturité e vive em Viçosa do Ceará há 17 anos. Foi professor, diretor escolar, diretor da Cagece e atualmente trabalha como autônomo.

Antonio Reginaldo, 24 anos, nascido e criado em Viçosa do Ceará, nunca saiu da região e consegue apenas trabalhos temporários.

Os dois amigos que conversavam na praça debatiam qual seria o maior problema da cidade. Antonio reclama que a cidade não tem emprego e as vagas que surgem são destinadas às pessoas que vêm de outros locais e são favorecidas pela gestão. Francisco concorda que a cidade não gera empregos, mas pondera que a população local é despreparada e não tem interesse em estudar. Segundo eles, a polarização política dificulta o crescimento da cidade e o acesso aos serviços públicos pela população, pois ainda há controle de votos e identificação daqueles que são “situação” e “oposição”.

Nenhum dos dois ouviu falar no canal 155. Apenas Francisco já ouviu falar no portal da transparência do Estado, mas nunca utilizou.

Data: 07/03/2017

Local visitado: hospital municipal de Viçosa do Ceará

Juraci, 38 anos, é secretária escolar e foi ao Hospital levar a filha que estava com muitas dores no ouvido.

Juraci relatou que o Hospital era bom na antiga gestão e que agora está muito ruim, atendendo apenas quem é “situação”. Segundo ela, existe controle de quem é oposição e que essas pessoas são preteridas nos atendimentos públicos.

Juraci nunca utilizou nenhum serviço de ouvidoria. Diz que tenta resolver da melhor forma no local e quando não consegue, costuma desistir. No entanto, avisou que hoje não desistiria porque o caso de sua filha era uma emergência – a menina estava com uma borboleta dentro do ouvido – e que sabia que só seria atendida “se abrisse a boca”.

Juraci faz acompanhamento no Posto de Saúde de seis em seis meses e é atendida por médicos do programa Mais Médicos. Disse que o atendimento é muito bom, porém precisa pagar pelos exames, já que solicitá-los na rede pública é demorado e burocrático e ela não pode perder dias de trabalho.

Juraci apenas ouviu falar do canal 155 e do portal da transparência.

Icó

Data: 03/03/2017

Local visitado: Hospital Municipal do município de Icó

Elda, 48 anos, é técnica de enfermagem, mas não está trabalhando atualmente. Buscou ouvidoria apenas uma vez para resolver problemas do cartão de crédito.

Disse que nunca havia visto o Hospital em uma situação tão crítica. Contou que o esposo aguardou 5 meses para um exame de dengue e que sua filha fez um primeiro exame na rede pública e que o mesmo deu negativo para o diagnóstico de dengue. Diante da persistência dos sintomas, Elda pagou um exame particular, cujo resultado foi positivo. A secretaria da saúde não aceitou a notificação da doença.

Elda costuma fazer seus exames no município de Jucás, onde residia antes. Para ela, lá a saúde funciona melhor e “o prefeito pede desculpas para a população se falta remédio”.

Elda não conhece o canal 155 e apenas ouviu falar do portal da transparência do governo.

Data: 03/03/2017

Local visitado: Sindicato dos Servidores (Icó)

A entrevista realizada no sindicato dos servidores foi feita de maneira coletiva com os seguintes membros:

Emanuel: diretor do sindicato e fiscal de obras;

Marcel: presidente do sindicato;

Edite: diretora do sindicato dos trabalhadores rurais e da Associação Comunitária do Catavento, distrito de Icó;

Narciso: membro do sindicato dos trabalhadores rurais e presidente da Associação Sítio Maia;

Armando: membro do sindicato da saúde e motorista de ambulância;

Júnior: membro do sindicato dos servidores e funcionário na secretaria da saúde;

Nenhum dos entrevistados ouviu falar no canal 155.

Junior já entrou em contato com a ouvidoria da Coelce para fazer a sugestão de a companhia divulgar dicas de economia para os consumidores. Junior se surpreendeu ao receber uma carta de agradecimento e principalmente ao receber a conta no mês seguinte e ver que sua sugestão foi aceita pela empresa.

Edite registrou uma reclamação na ouvidoria da Cagece e do Estado por conta de uma boca de lobo que havia em frente à sua casa. Também registrou uma reclamação na ouvidoria do INSS referente a um empréstimo indevido. Os dois problemas foram solucionados.

Segundo os entrevistados, na gestão passada foi criada uma ouvidoria municipal, mas o serviço não se consolidou.

Os entrevistados conhecem o serviço do portal da transparência do Estado, mas nunca acessaram. Na gestão anterior, foi solicitado à prefeitura a folha de pagamento do município, que foi negada inicialmente e depois obtida por intermédio de um vereador. O estudo apontou diversos funcionários fantasmas e foi encaminhado ao Ministério Público em Fortaleza, que não deu qualquer resposta. Na averiguação feita pelo sindicato, Junior descobriu que havia outro funcionário recebendo em seu nome o salário de R\$ 2.000,00 mensais como secretário executivo da saúde.

Os entrevistados apontaram a polarização política em dois únicos grupos como o maior problema da administração pública do município. Além disso, existe ainda um grande controle da cidadania e do voto da população por parte desses grupos.

Outra questão levantada pelos entrevistados foi a falta de emprego no município. Em geral, o comércio gera poucas vagas e toda expectativa de empregabilidade está centrada no serviço público.

A má comunicação entre a prefeitura e a população também foi relatada pelos entrevistados, que citaram a mudança da secretaria responsável pelos alvarás de obras sem comunicação devida.

O salário de dezembro, não pago pela gestão anterior, ainda está em negociação para ser efetuado a todos os servidores.

Em relação à educação, em todo o município está ocorrendo problema com a lotação dos professores, o qual apenas teve o diálogo iniciado por conta do envolvimento e sensibilização da mãe da prefeita que foi professora. Também foi relatada a junção de diversas séries do ensino fundamental (1ª a 4ª) em uma mesma sala de aula. As mães estão revoltadas com as medidas, mas não possuem conhecimento de onde registrar reclamações ou buscar orientação para possíveis caminhos e soluções.

Em relação à saúde, Edite elogiou o Posto de Saúde da comunidade Catavento. Já o Hospital regional, que está com a máquina de radiografia quebrada há três meses, é mantido com dificuldade porque a verba estadual seria insuficiente. Júnior citou a central de leito, criada para que os pacientes aguardem atendimento em outros hospitais, no entanto, há casos em que a vaga surge quando o paciente já veio a óbito há seis meses. Armando entende que o município deveria ter uma central de medicamentos, porque é comum um medicamento sobrar em uma localidade e esse mesmo medicamento faltar em outro local.

Canindé

Data: 18/02/2017

Local visitado: Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Abordado anteriormente para explicar como seria possível chegar a uma aldeia indígena do município, o segurança privado Wellington, 30 anos, demonstrou ser alguém muito polido e atencioso. Era sábado e ele e seus colegas estavam no plantão da segurança da instituição de ensino superior que, naquele período, só recebia poucos alunos e professores que por ali passavam para participar de alguma atividade acadêmica especial. A experiência no caminho para a aldeia não foi bem sucedida. As chuvas recém ocorridas haviam tornado o tráfego para aldeia impossível para um veículo sem tração 4x4. Retornar para uma entrevista com Wellington acabou sendo muito proveitoso.

Ele possui smartphone, computador com internet e se enxerga como hábil em todas essas tecnologias e para navegar na internet.

Além das virtudes citadas, o entrevistado demonstrou ser bastante sagaz. Pagando R\$360 por mês, ele é estudante noturno de um curso de Administração de Empresas numa instituição privada do município. Disse que já havia feito uso do Portal da Transparência para um trabalho escolar cujo tema era cobrança de impostos municipais e uso dos recursos públicos. Disse que buscou dados também sobre salários dos professores, servidores e vereadores. Apreciou a experiência do uso desse e de outros sites com dados fiscais do Estado e de municípios, mas destacou que ficou frustrado “pelo mal uso do dinheiro”. Acha que bons portais de transparência precisam, sobretudo, informar dados sobre saúde e educação.

Espontaneamente disse conhecer e achar muito útil e efetivo a Ouvidoria do Instituto Federal onde trabalha.

Disse que temos um “mal do brasileiro” porque “estamos acostumados” com o mal feito. Se vê diferente. Faz reclamação sempre que se sente ludibriado ou mal atendido em algum serviço, público ou privado. Citou o caso da cobrança indevida de água e esgoto pela tarifa mínima em um longo período em que ficou sem abastecimento de forma contínua. Segundo Wellington, a atendente deu uma resposta que evidenciava que ela estava mal informada. Recomendou que ela se instruisse melhor e alertou que iria até a Promotoria Pública para resolver de forma definitiva.

Perguntado sobre a Central 155, apontou para a região onde está instalado e disse que inclusive é colega de classe de uma das atendentes, mas nunca utilizou. Para ele, a Central funciona “por estatística”, de modo a “somente tratar de casos em que muitas pessoas ligam para reclamar ou denunciar”.

Se orgulha por não usar o SUS (possui plano de saúde privado pago pelo empregador): somente “na Constituição a gente tem direito”. Sua companheira e filha estão cobertas pelo plano, mas sua mãe não. Há dois meses precisou de serviços médicos especializados e exames para a mãe. Lamentou ter gasto R\$220 com a consulta e mais R\$ 345 com os exames.

Wellington acha que o Governo deve buscar se comunicar com os cidadãos de todas as formas para atingir todos os públicos. Falou das redes sociais (Facebook e WhatsApp) e rádio. Também apontou que dar ciência aos cidadãos sobre a oferta e a chamada para inscrição para cursos e campanhas como Outubro Rosa e Novembro Azul nas redes sociais é algo essencial.

Sobral

Data: 17/02/2017

Local visitado: Casa Paroquial da Catedral de Sobral – Igreja Católica Apostólica Romana

Municípios do Ceará com experiências de serviço público citadas: Acaraú, Ipú, Ipueiras e Pires Ferreira.

O padre Herlandino Sampaio Paiva, 36 anos, fora transferido de Acaraú para Sobral há apenas uma semana. O religioso é natural de Ipú e ex-morador de Ipueiras, municípios mais ao sul de Sobral, na direção da divisa do Ceará com o Piauí. Como religioso, também residiu em Pires Ferreira, na mesma região, onde também passou por situações que recomendariam a busca de sistemas públicos para fazer manifestações de interesse, especialmente reclamações. Neste relato, a explicação dos laços do jovem padre com essas localidades se justifica pelas experiências que teve como padre e cidadão quando precisou dos serviços públicos.

A condição de padre poderia ter lhe facilitado a vida em diversas ocasiões nas quais precisou de serviços públicos. Principalmente em saúde e segurança pública.

Em duas ocasiões precisou registrar Boletim de Ocorrência (B.O.) por sinistros ocorridos com carros da paróquia que dirigia. A primeira experiência decepcionante, em 2014, ocorreu em Ipú. Foi num sábado, quando descobriu que a delegacia do município fechava às 11:30. Um amigo seu, policial, recomendou que fosse fazer o registro em Ipueiras, cujo horário de funcionamento era mais elástico. Na segunda ocasião, desta vez já em Acaraú, era o terceiro na fila entre os que aguardavam atendimento. E os dois casos que o antecediam pareciam mais urgentes. Especialmente o primeiro deles, um caso de uma mulher supostamente vítima de crime configurável como da Lei Maria da Penha. Quando chega na delegacia o pai de um vereador com caso trivial, o padre percebe a “carteirada” e chama a atenção de maneira sonora contra a quebra da sequência sem justificativa e em desrespeito aos demais. Segundo o padre, o pai desse vereador entrou na sala da delegada e bateu boca em alto e bom som com ela. Mas, parece ter sido um jogo de cena porque ele retornou para a área de atendimento e o escrivão deu prioridade a ele.

Teve uma terceira experiência ruim com a polícia ao registrar um B.O. por ter sido vítima de utilização de seu nome e CPF num crime de estelionato com impostos federais. Numa delegacia de Sobral se deparou com um escrivão pouco preparado que o entendeu mal e redigiu ainda pior o Boletim, tornando-o impraticável para sua necessidade: encaminhamento para a Receita Federal. Teve que gastar mais um dia para requerer outro registro.

Pe. Herlandino é um usuário medianamente habilitado no uso de smartphone e um pouco melhor no uso de computador e internet. Raramente usa redes sociais, salvo aqueles aplicativos mais práticos, como Whatsapp.

Por indicação de professores de uma escola de ensino público fundamental no município de Pires Ferreira (CE), soube que a unidade havia sido premiada por mérito do desempenho dos seus alunos como Escola Nota 10, baseado no SPAECE. Conhecendo a realidade daquela escola, que não diferenciava de outras da região, ficou desconfiado do resultado. Foi a primeira vez que buscou por informações sobre indicadores de qualidade de um serviço público na internet. Não entendeu a razão da premiação da escola pelos dados mostrados no site da Secretaria Estadual de Educação. Sua desconfiança foi reforçada. Para ele, o que a escola parece ter feito foi selecionar os alunos que participaria da avaliação padronizada.

Essa pode ter sido a razão pela qual o padre dê grande importância para a divulgação pelo governo tanto dos resultados dos desempenhos das escolas, quanto dos critérios adotados, de forma compreensível pela maioria das pessoas. Também acha que devem ficar claros os programas que premiam as escolas.

Ele acha que “o cidadão precisa ser atendido por uma pessoa e que uma máquina atendendo oprime”, especialmente “quando você precisa ficar se provando para uma máquina”.

O padre acha que as pessoas já incorporaram no seu cotidiano conhecimentos básicos e importantes sobre Direitos do Consumidor e Procon. Por isso, acha que os esforços do Governo devem ser no sentido de buscar o que de bom foi feito e trabalhar na disseminação desses serviços.

Como padre, foi certa vez conduzido por um casal de fiéis para atendimento num posto de saúde do bairro Pedrinhas, de Sobral. Recusou ser atendido com prioridade por ser padre, mesmo com a insistência de seus acompanhantes que conheciam funcionários do lugar. Ficou ultrajado pelo fato de o médico sequer o olhar nos olhos e ter perguntado em tom superior “Diga aí o que está sentindo”. Para o padre, “um médico precisa olhar para um paciente”. Outra ocasião em que precisou de estrutura médico-hospitalar pública resultou na sua melhor experiência na vida. O clínico geral que o atendeu em uma unidade de saúde de Acaraú, foi gentil e interessado pelo seu caso, deu o encaminhamento devido para um otorrino que, por sua vez, foi igualmente profissional e comprometido, desde o pedido dos exames (todos feitos na bem servida Policlínica de Acaraú, até o acompanhamento do pós-cirúrgico, momento em que oferece para todos os pacientes seu próprio celular para dar pronta resposta em caso de qualquer emergência ou fato não previsto.

Fortaleza

Data: 12/02/2017

Local visitado: Delegacia da Mulher

Havia aproximadamente oito mulheres na sala de espera da delegacia aguardando serem chamadas para registrar o boletim de ocorrência. Entre elas, contestavam a postura de uma funcionária ao sair da sala de registro comentando em voz alta o caso de uma mulher que havia acabado de registrar uma denúncia. Diziam ser muito difícil expor uma história tão dolorida e pessoal, contando com que haveria sigilo e o mesmo não ser respeitado.

Algumas delas estavam ali pela primeira vez, depois de muito pensar e serem encorajadas por outras mulheres de que a denúncia é de suma importância. Outras, já haviam registrado diversas denúncias e seguiam reclamando proteção contra ameaças, agressões e outras violências sofridas por elas e também pelos filhos.

Em dois casos, as moças diziam que havia sido determinada a distância de que os ex companheiros deveriam manter delas e de suas residências, mas que os mesmos não respeitavam a determinação. Uma delas contou que já havia feito nova denúncia e que a delegada informou que “não tinha como obrigá-lo a cumprir a determinação”.

Joice sofreu diversas agressões do ex companheiro, com quem tem um filho de dois anos. Segundo ela, o ex companheiro que é empresário e tem boas condições financeiras, mentiu sobre sua renda, comprometendo a definição do valor a ser pago como pensão. Mesmo com o valor baixo, ele se recusa a pagar ou paga um valor abaixo do que foi determinado. Além de várias ameaças e violências cometidas contra ela, tentou enforcar o filho, o que motivou Joice a ir novamente registrar outra denúncia na delegacia da mulher.

Joice já pediu ajuda da defensoria pública e por conta de mau atendimento registrou uma reclamação na ouvidoria do fórum. Ela foi convidada para participar de uma das oficinas para desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, mas por algum motivo, não compareceu.

Diversas eram as histórias e os contextos sociais das mulheres lá presentes. Algumas com pouca esperança de que a denúncia fosse ser eficiente para trazer paz a suas vidas, mas ainda assim, convencidas por outras em situação semelhante de que valia a pena a tentativa, ou de outro modo, desesperadas, vendo na denúncia à última opção depois de tantas outras que falharam. Diante da possibilidade de não serem protegidas pelo estado, falavam em outras medidas a que iriam recorrer, desde buscar canais de televisão, pagar policiais e homicídio.

Data: 25/01/2017

Local visitado: UBS Mattos Dourado, Bairro Edson Queiroz (Fortaleza)

Carmen (45) e Natan (49) chegaram há apenas oito meses a Fortaleza. Provenientes do interior do Piauí, viram na mudança pra Capital do Ceará uma chance de alguma melhora na condição de vida. Natan conseguiu um emprego não registrado num frigorífico. Carmen trabalha em casa, ajudando no cuidado das crianças dos parentes do bairro da periferia pobre com os quais vieram viver. Ela passou mal durante toda a noite anterior. Quando Natan voltou do trabalho, já por volta das seis da tarde, Carmen teve a ajuda que precisava para procurar ajuda médica. Chegaram ao Posto de Saúde andando devagar. O estado febril de Carmen era visível. Entraram às 18:15 e saíram de lá uns três minutos depois. Perguntados já do lado de fora sobre a razão para estarem saindo tão rápido responderam que "não tinha médico e que ali eles só faziam a triagem". A última palavra foi pronunciada de forma vaga dando a impressão que não fora devidamente compreendida por eles. Decidiram fazer o que entendiam: "vamos procurar uma farmácia. O farmacêutico vai dizer o que está acontecendo".

O casal tem um telefone celular simples e não deram impressão de ter qualquer habilidade com computador e internet.

Para aprofundar um tanto mais nessa jornada, acompanhamos o casal na ida à farmácia. Na verdade oferecemos nosso veículo até o local e acompanhamos suas demandas junto aos funcionários. Talvez devido a nossa presença, disseram que nada podiam recomendar a não apontar para antitérmicos frente o problema da febre de Carmen. "Dipirona nós já temos em casa. Vamos embora", decidiu Carmen olhando para o marido.

Levamos o casal até um trecho transitável do bairro. No caminho disseram que contam com a ajuda de Deus para o problema não ser nada mais grave.

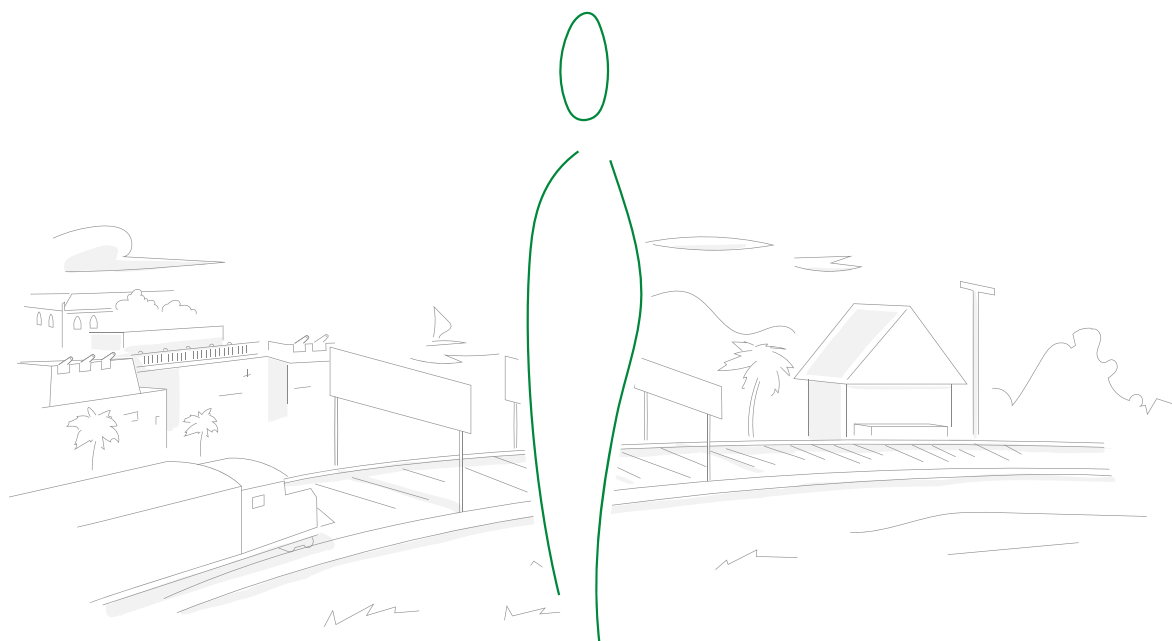
Voltando ao Posto de Saúde poucos minutos antes do horário de fechamento (19:00). Os funcionários do atendimento disseram que lembravam do casal acerca do qual perguntamos. Reforçaram que não havia mais médicos ali a quase um mês quando as duas médicas cubanas deixaram de atender no lugar. Informaram também sobre o procedimento de dar tal comunicação aos pacientes e falar triagem que faziam ali a fim de identificar as urgências e encaminhar para um pronto socorro de hospital.

Data: 11/01/2017

Local visitado: Vapt Vupt Messejana (Fortaleza)

A visita ao Vapt vupt foi realizada no final da tarde, próximo ao horário do final do expediente. No área de espera do serviço SINE, foi observada uma situação em que algumas pessoas reclamavam o encerramento da distribuição das senhas às 16h, sendo que o atendimento deveria ir até às 17h. Na ocasião, os usuários contestavam o fato de haver poucas pessoas com senhas para serem atendidas. Um dos usuários contestava o fato de que um funcionário público o havia orientado a comparecer no período da tarde, uma vez que o local é muito cheio no período da manhã e ele não tinha condições de perder o dia no trabalho e permanecer no local, “ainda por cima sem merenda”. Diante da situação, o funcionário que havia feito a orientação mais cedo, contou o número de atendimentos que lhe faltava e afirmou que iria atender o usuário, que por isso, seguiu aguardando. No entanto, outra funcionária para quem pediu a senha informou que o serviço já havia sido encerrado e disse para seu colega de trabalho: “você está falando que ele pode pegar senha, então quem vai atender ele é você”. No banco ao lado, outra usuária, fazia a segunda tentativa de registrar seu pedido de seguro desemprego. No dia anterior, havia comparecido ao local indicado no site da prefeitura, o qual estava incorreto. Por indicação de uma lojista do local, foi informada de que o SINE havia mudado para o Vapt Vupt. Na segunda tentativa, chegou no período da tarde e recebeu uma orientação parecida a do outro usuário: aguardar os atendimentos com senha e se houver tempo ser atendida. O aviso dado por outra funcionária às 16h40min de que não havia possibilidade de atendimento deixou os usuários muito irritados. No entanto, a usuária conseguiu manter a calma e ainda acalmar o outro usuário. Sem sucesso no diálogo com a funcionária, buscou outra pessoa responsável, explicando o ocorrido e, finalmente, foi garantido o atendimento a todos os cidadãos que aguardavam.

Em conversa com a usuária que teve perfil ativo ao buscar o diálogo no local, ela nos informou que caso não obtivesse sucesso, provavelmente iria para casa desapontada e seria obrigada a voltar outro dia. Informou que não conhecia o canal 155 e que dificilmente pensaria em tentar contato com a ouvidoria.



D12. PESQUISA, EXPLORANDO O CONTEXTO DO PROBLEMA E UTILIZANDO INSTRUMENTOS ADEQUADOS DE COLETA DE DADOS (PRODUTO 2.1 DO TDR)¹

¹ Por Nilson Vieira Oliveira (coordenador geral do projeto SPRC e analista de pesquisa) e Bruna Galichio (pesquisadora de campo e analista de pesquisa).

Introdução

A Pesquisa “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e governo do estado do Ceará” faz parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a cargo da Caiena – Tecnologia e Design, para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Banco Mundial.

O objetivo é compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Essa manifestação pode ser um pedido de acesso à informação ou serviços de ouvidoria para reclamação, denúncia, solicitação de serviço ou mesmo o registro de um elogio.

A coleta foi realizada via web (<https://goo.gl/forms/AdzfzL29jCfeDkw93>). As respostas tiveram o início das coletas no dia 23 de fevereiro, às 10:00. A pesquisa permaneceu aberta até às 23:59 horas do dia 12 de abril. As pessoas foram estimuladas a participar com convites via e-mail (bases de dados fornecidas por diferentes órgãos do Estado), através de disseminação nos perfis da CGE, da Caiena e de organizações e associações profissionais parceiras, além de cidadãos que se engajaram no esforço. Também contribuiu para a disseminação o site da CGE (www.cge.ce.gov.br). Uma especial contribuição de disseminação veio da Fundação Demócrito Rocha, que estimulou a resposta da pesquisa entre pessoas de sua ampla base de dados em o todo o território do Ceará.

Foram coletadas respostas de 8.414 usuários. Nenhuma resposta do formulário tinha preenchimento obrigatório. As Tabelas e Gráficos apresentados para a análise foram elaboradas a partir das respostas válidas para cada informação, ou seja, foram excluídas as respostas em branco, que estão quantificadas no rodapé das Tabelas, como “não respostas”.

Dados da Pesquisa

Fontes de endereços eletrônicos e de disseminação dos convites para a pesquisa (total conhecido: 125.382)

- 1) Base inicial (102.080 e-mails):
 - a) Acesso à Informação_20170206_demandas_SIC_2015;
 - b) Lista de email do Portal_2016-Table 1;
 - c) Lista de email do Portal_2017-Table 1;
 - d) Nomes-emails Delegacia Eletrônica;
 - e) Usuários Meu Detran;
- 2) Sistemas de Informações Culturais (8.714 e-mails);
- 3) Pesquisa com e-mails de Universitários (14.588 e-mails);
- 4) Distribuídos pela Fundação Demócrito Rocha (330.000 e-mails).

Crítérios de limpeza, filtragem e tratamento das bases de dados:

Os dados de usuários anteriores a 2015 foram desconsiderados a fim de garantir acuidade e atualidade e, conseqüentemente, um efeito de maximização da taxa de sucesso nas respostas. Usuários apenas com e-mail cadastrado, mas sem o nome completo foram igualmente excluídos. Duplicidades de e-mails (da mesma base de dados ou de um mesmo nome estar em mais de uma base) foram evitadas. Porém, os casos em que mais de um envio gerou mais de uma resposta, foram depois resolvidos com a exclusão das respostas desnecessárias.

Sistema de distribuição de e-mail:

- Serviço online Mailchimp, contratado pela Caiena.

Período da pesquisa

- Início: 23 de fevereiro de 2017 - 10:00 (Brasília);
- Término: 12 de abril de 2017 23:59:59 (Brasília).

Total de casos (respostas) válidos:

- 8.414 de 8.694 (280 casos invalidados).

Pesquisa pela internet no contexto do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

Prevista originalmente para ficar aberta por 30 dias, a pesquisa online com cidadãos (em sua vasta maioria) do Ceará teve seu prazo estendido por duas importantes e positivas razões:

- Acesso a mais bancos de dados com mais nomes e e-mails para envio;
- Possibilidade de parceria com a Fundação Demócrito Rocha.

Entre prós e contras da uma pesquisa via internet², pode-se concluir que a pesquisa realizada pela Caiena para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) durante o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC) atingiu plenamente seus objetivos numéricos e de informação e, foi além, conseguindo criar um valioso ativo: um banco de dados com cerca de 6.400 cidadãos que apontaram querer acompanhar

² Aspectos amplamente positivos de pesquisa pela internet frente a outros tipos de pesquisa: i) rapidez no envio e na recepção da resposta, ii) opção de oferecer interações (acesso a links, imagens etc); iii) baixo custo; iv) opção de anonimato pelo respondente; v) respostas instantâneas com tabulação automatizada; vi) liberdade de escolha do melhor momento para resposta; vii) maior quantidade de respostas; viii) alcance de públicos não conhecidos (pela possibilidade compartilhamento); ix) ganho qualitativo por evitar erros de interpretação de intermediários.

Aspectos negativos: i) viés (parcialidade do público plausível de ser atingido caracterizado por maior escolaridade e renda, morador das zonas urbanas, com acesso ou posse de computador com acesso a internet); ii) captura (pessoas ou grupos com interesses específicos podem multiplicar respostas de modo a prejudicar/falsar os resultados totais); iii) insegurança do respondente (suspeita de ameaças como vírus, spam, roubo de informação etc.); iv) superficialidade e baixo comprometimento do respondente com as respostas enviadas; v) baixa taxa de resposta.

o projeto a partir de boletins encaminhados via e-mail. Esse grupo poderá ser acionado para testes, oficinas e disseminação de iniciativas não somente do projeto SPRC como para iniciativas vindouras da CGE.

Vale ainda ressaltar o caráter essencial e complementar da pesquisa via internet com a pesquisa etnográfica, feita em campo durante fevereiro de 2017. Uma equipe de pesquisadores passou por 25 cidades cearenses entrevistando pessoas em situações cotidianas, perguntando sobre a relação delas com o setor público e sobre como buscam, e se buscam, ajuda ou relacionamento com o Estado quando são bem ou mal atendidas para manifestar elogios, fazer denúncias ou reclamações, solicitar serviços etc. A pesquisa etnográfica, detalhada como capítulo desse mesmo documento do Ciclo de Trabalho 3, possibilitou, sobretudo, ouvir pessoas com as características mais distintas, moradoras nos campos e nas cidades, em seus domicílios ou seus pequenos negócios, nas entradas de presídios, em pátios de escolas, em praças, pontos turísticos religiosos, delegacia da mulher, UBSs urbanas e rurais, associações de moradores ou de assentados rurais, dentre muitos outros espalhados pela território do Ceará, oferecendo considerações acerca de uma vasta gama de cidadãos que, se não fosse por uma pesquisa qualitativa com esse tipo de abordagem, pouca chance teria de ser ouvida.

Em comum, as duas pesquisas apontam para um baixo nível de conhecimento dos canais já existentes de transparência, acesso à informação e ouvidoria. Tal quadro permite inferir que estratégias de disseminação de cultura cidadã, sobretudo considerando que os respondentes da pesquisa web são em sua vasta maioria bem escolarizados e que evidenciaram desejar acompanhar de perto o projeto, eles mesmos podem se tornar vetores de disseminação dos canais de relacionamento, gerando um impacto agregado valioso para a melhoria do serviço público e do nível de cidadania no Ceará.

- **Responsável técnico:** Nilson Vieira Oliveira;
- **Assessora técnica:** Bruna dos Santos Galichio;
- **Colaboraram nas melhorias:** Tiago Peixoto Feliciano (CGE-CE), José Benevides Lobo Neto (CGE-CE), Jean Lopes (CGE-CE), Uirá Porã Maia (Banco Mundial) e Larisse Maria Ferreira Moreira (CGE-CE).

Agradecimento especial:

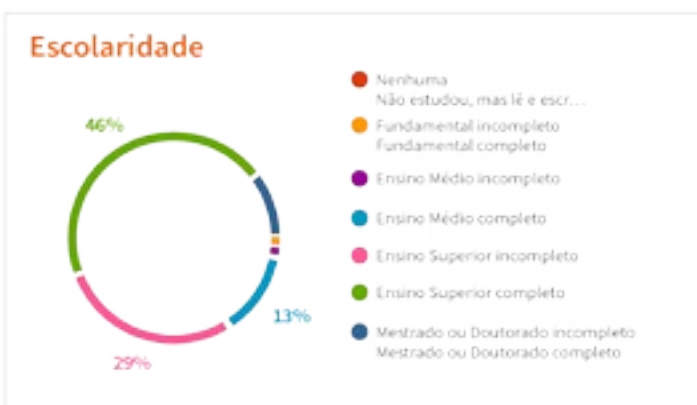
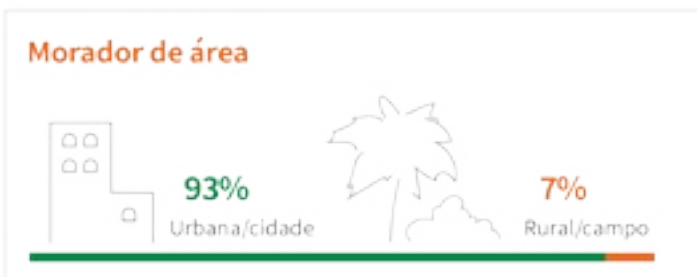
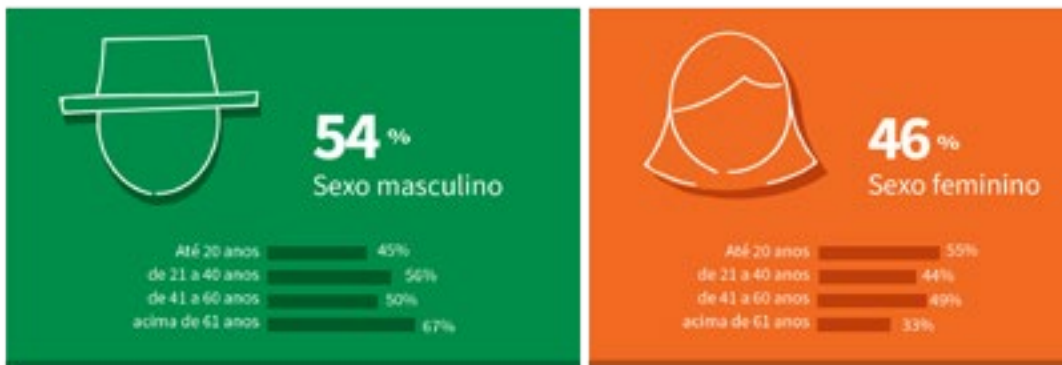
Joelmir Pinho e a organização que ajudou a fundar a Escola de Políticas Públicas e Cidadania Ativa (EPUCA), franquearam o acesso dos analistas da Caiena a uma Oficina sobre Gestão de Organizações da Sociedade Civil, que reuniu vinte lideranças populares rurais e urbanas no domingo de 12 de fevereiro, na sede de um sindicato rural, no município de Crato, no Cariri. Todos os 20 participantes do encontro responderam, criticaram e deram valiosas sugestões para a melhoria do questionário.

Pesquisa

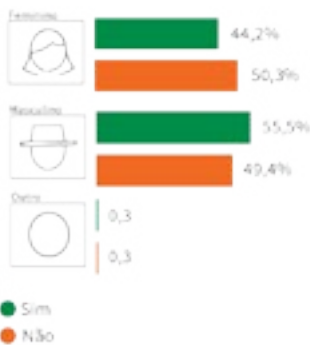
Melhorando a comunicação entre o cidadão e o Governo do Ceará

A Pesquisa "Melhorando a comunicação entre os cidadãos e governo do estado do Ceará" faz parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a cargo da Calena Tecnologia e Design, para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Banco Mundial.

8414 usuários.



Trabalhando em 2017



Foram coletadas respostas de 8414 usuários, sendo que nenhuma resposta do formulário teve preenchimento obrigatório. As tabelas e gráficos apresentados para a análise foram elaboradas a partir das respostas válidas para cada informação, ou seja, foram excluídas as respostas em branco.

Possui telefone fixo

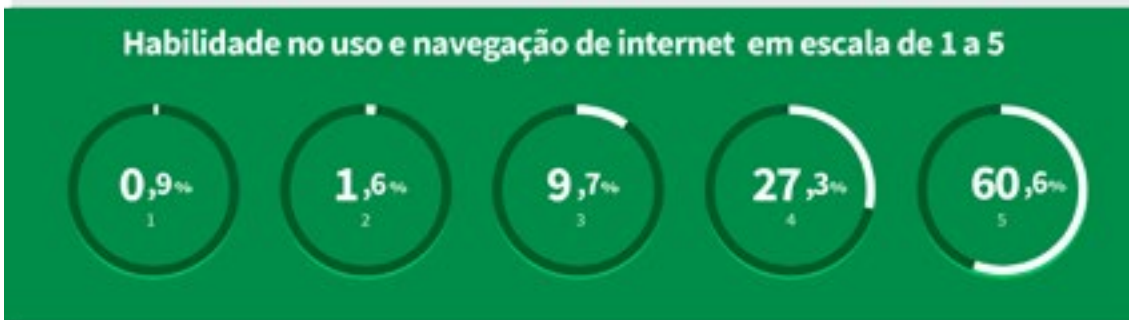
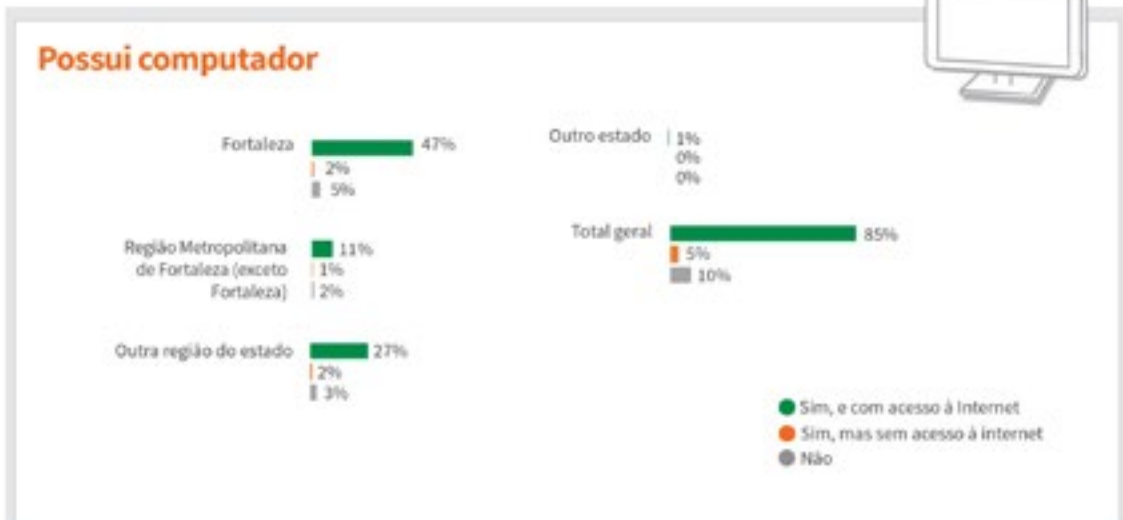


Possui celular



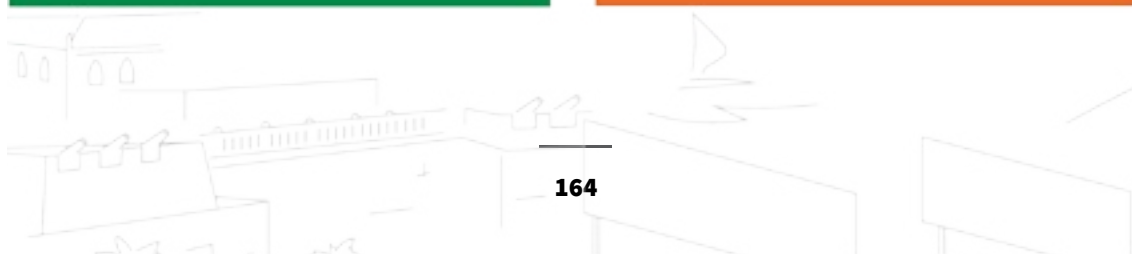
Habilidade para manusear smathphone em escala de 1 a 5

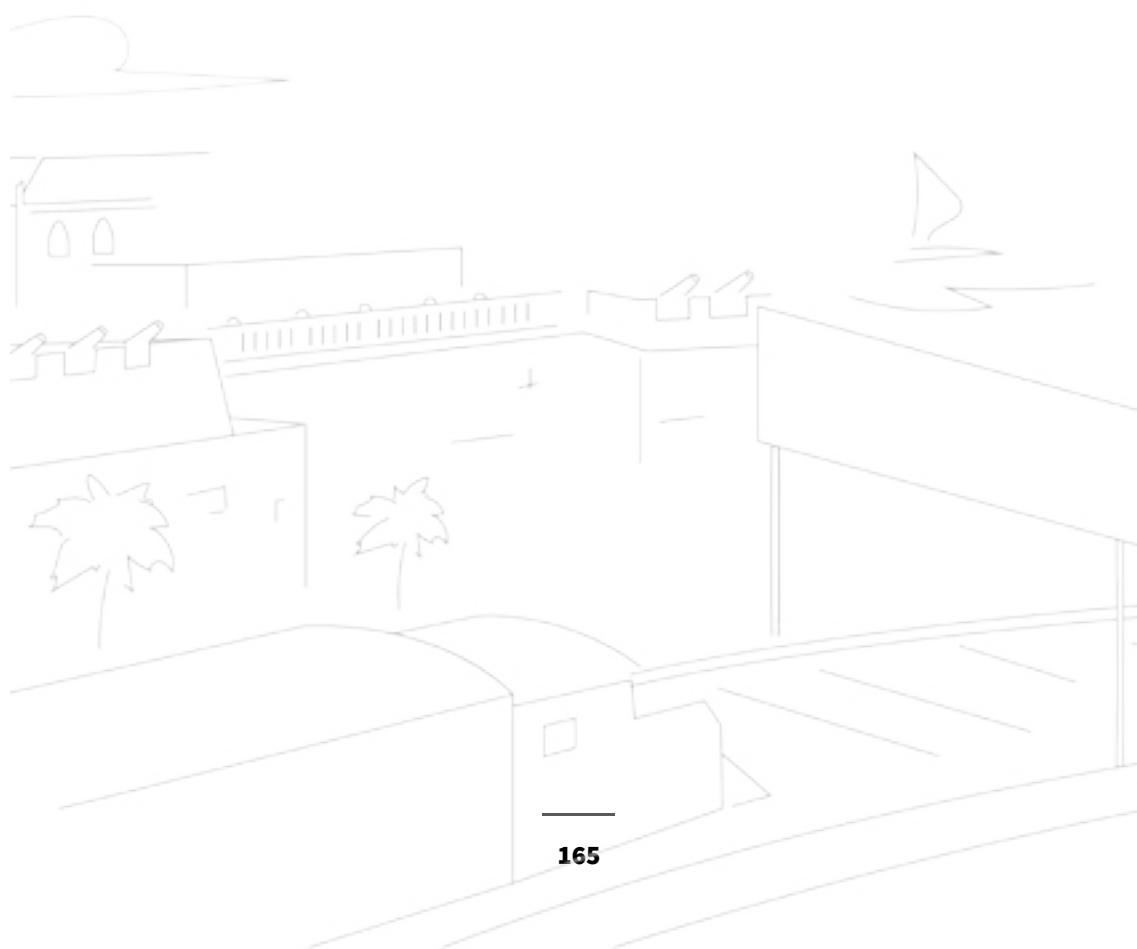
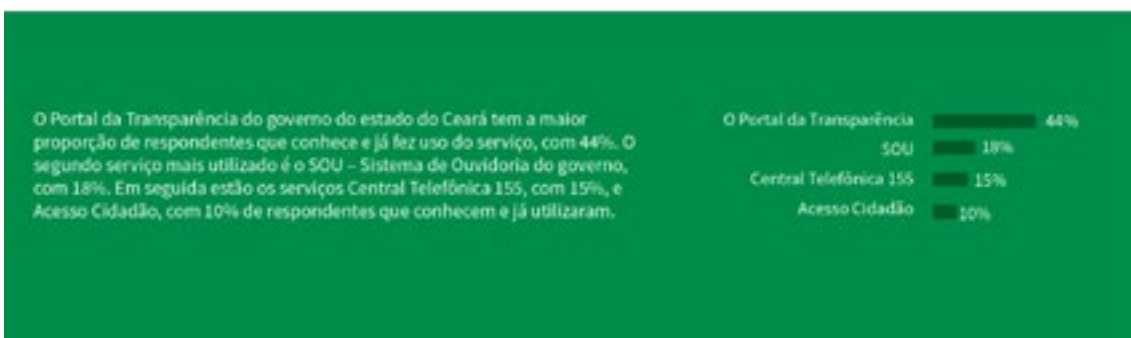




78% dos respondentes tenderiam a buscar uma solução direta com servidor que o está atendendo, como reação diante do mal atendimento ao buscar um serviço público.

Independente do sexo, pessoas com mais de 40 anos, da área urbana, são os mais propensos a buscar por um telefone ou local de atendimento (ouvidoria) para registrar sua reclamação.





Resumo

Com ligeira maioria de homens (54%) participantes³, a pesquisa atraiu a maior parte dos respondentes com elevada escolaridade. Acumulados, aqueles com ensino superior completo até o mestrado ou doutorado completo representaram 56% (4.600) dos respondentes, contra apenas 1,3% (109) de respondentes com escolaridade inferior ao Fundamental Completo. O dado distancia o perfil médio dos respondentes em relação à escolaridade do Ceará. Em 2014, o Estado teve sua taxa de analfabetismo estimada em 16,3% da população, com 6,4 anos de escolaridade média para a população acima de 25 anos (IBGE/PNAD 2014⁴). Como esperado, a ampla maioria dos respondentes (93%) mora em áreas urbanas, sendo 54% do total residentes na Capital, 13% na Região Metropolitana de Fortaleza (excluída a Capital) e 32% nos demais municípios. Como a intenção da pesquisa não tinha como premissa ser amostral⁵, as respostas colhidas têm expressivo valor, uma vez que os respondentes reagiram voluntariamente, sem ter em mente quaisquer recompensas ou vantagens. Além disso, perguntados se gostariam de acompanhar o desenvolvimento do projeto, o que seria confirmado com a indicação do e-mail, uma ampla e surpreendente maioria de 6.412 pessoas, ou 76% do total, apresentaram seus endereços eletrônicos. Também foi expressiva a parcela de respondentes que preencheram o campo com observações críticas, comentários e reforço ou encaminhamento de manifestações de elogios, pedidos de informação, críticas e solicitações de serviços públicos. Esses casos somam 2.329, pouco mais que a quarta parte das 8.414 respostas colhidas.

Entre os respondentes, ficou evidente a prevalência da posse de telefone celular do tipo *smartphone* (77,7%) ante uma parcela bastante menor que possui celular simples (21,2%). Apenas 104 (1,1%) dos respondentes apontaram não possuir celular. Os telefones fixos são menos comuns, com apenas 40,5% respondendo que possui linha telefônica. Essa proporção é maior na capital, com 57% respondentes possuindo linha telefônica. Essa proporção decresce fortemente com apenas 17% na Região Metropolitana excluída a Capital e 17% no interior do Estado. A posse de computadores prevalece entre os participantes da pesquisa, com 89,9% (7.410) tendo confirmado a posse do bem. Entre esses, apenas 390 não possuem acesso à Internet.

³ Na População, a PNAD 2015 aponta uma relação inversa no Ceará, com 48,4% de homens contra 51,6% de mulheres.

⁴ IBGE/PNAD 2014: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv91983.pdf>

⁵ Pesquisas pela Internet não são recomendadas para o objetivo de serem representativas das características socioeconômicas. Uma das principais razões dessa limitação é que pesquisas pela Internet são especialmente suscetíveis a diferentes formas de vies de seleção como, por exemplo, posse de computador, acesso à internet etc.

O expressivo número de respostas (8.414) oferece valiosa oportunidade para identificar comportamentos e atitudes dos cidadãos que participaram da pesquisa em relação às reações manifestadas por eles quando mal atendidos num serviço público. Também nos permitiram simular temas de maior ou menor interesse para a oferta de dados sobre as ações e obras do Estado e sobre sua estrutura funcional e operacional. A pesquisa mostrou que entre 40% e 44% dos pesquisados afirmaram que *procuram saber se existe local ou telefone para fazer reclamação* ou *utiliza telefone, carta, atendente ou outra forma de serviço de ouvidoria*. Reforçando a ideia de sentimento de direito de ser bem atendido, soma 39% a parcela que *desiste e vai embora* numa situação como a perguntada. Proporção ainda menor (28%) apresentou uma resposta pouco efetiva e infelizmente alinhada com a cultura do apadrinhamento ou do coronelismo: *busca uma autoridade pública conhecida para reclamar*, evidência de preferência das relações pessoais em detrimento do direito e da justiça.

Sugeridos tipos de informação que os participantes da pesquisa deveriam atribuir grau de importância, informações sobre *gastos* (por escola, hospital, obra etc.), *gastos em determinada obra em execução*, *prazos de entrega de obras* e *impostos que paga e a arrecadação do Estado*, a quase totalidade apontou como *muito importante* ou *importante* que, combinadas as respostas, representaram entre 97 e 99%. No entanto, mesmo os tipos menos destacados superaram os 81% de citação como *muito importante* ou *importante*: *jornada e cargos dos servidores*; *salários dos servidores*; *nomes dos servidores com parentesco político*.

Perguntados acerca do nível de conhecimento dos diferentes serviços de relacionamento hoje existentes (Portal da Transparência, SOU, 155 e Acesso Cidadão), foram antagônicas as situações do Portal da Transparência, citado como *conhecido e já utilizado* por 44% ou como *conhecido mas não utilizado* por 30% dos participantes da pesquisa, frente a Central de Atendimento 155, com respectivamente apenas 15% e 27% das respostas. Numa situação de ainda menor conhecimento por parte dos respondentes, o Acesso Cidadão teve 47% de respondentes que disseram que *jamais ouviram falar* a respeito, indistintamente ao sexo e moderadamente correlacionado com a escolaridade (pessoas com menor escolaridade prevaleceram entre os que menos conheciam o serviço). O maior conhecimento sobre o Portal da Transparência não varia em relação ao sexo e, tal qual o Acesso Cidadão, também é mais conhecido quanto maior a escolaridade do participante da pesquisa.

Outro dado positivo acerca do Portal da Transparência é o quanto ficou evidente a experiência positiva de quem o conhece e já fez uso do serviço. Cerca de quatro quintos dos respondentes com experiência de uso disseram que *pediriam com certeza* os dados públicos sugeridos na questão sobre tipos de dados (escolas, hospitais, cronograma de obras, salários dos servidores etc.).

Uma análise exploratória de dados realizada com os resultados da pesquisa buscou identificar associações entre os perfis (sexo, local de moradia, escolaridade, faixa etária dos respondentes com as respostas sobre atitudes, comportamentos e potencial para se tornarem usuários mais frequentes dos canais de relacionamento entre o Estado e o cidadão reforçou deduções apontadas acima. De forma geral, pode-se afirmar que pessoas mais jovens (13 a 19 anos), com escolaridade média, tendem a ser menos exigentes na cobrança de seus direitos quando considerada como reação a reclamação. Porém, a partir de outra perspectiva, pessoas com mais de 40 anos e com pós-graduação são as mais exigentes *in loco* (reagindo com o próprio atendente), quando não são bem atendidas. Mulheres de 30 a 34 anos, jovens de 13 a 19, com ensino médio, raramente reagirão a um mau atendimento deixando sua manifestação por escrito. Independente do sexo, pessoas com mais de 40 anos, da área urbana, são os mais propensos a buscar por um telefone ou local de atendimento (ouvidoria) para registrar sua reclamação. Entre os que desistem e vão embora, a pesquisa apresenta uma leve associação entre os homens, com 20 a 29 anos, ensino superior, da área rural. Os respondentes da área rural estão os que menos demonstraram conhecer os diferentes canais de relacionamento.⁶

Dados completos da pesquisa

1. Sexo dos respondentes

A composição por sexo dos respondentes apresenta-se de maneira relativamente distribuída, como mostram a Tabela e o Gráfico 1. As pessoas do sexo feminino representam 45,8% dos respondentes (3.770), as pessoas do sexo masculino representam 53,9% (4.444) e 24 pessoas que se identificaram com o "outro" sexo (0,3%).

⁶ Ver mais em Anexo I.

Tabela 1-
Sexo dos
respondentes

	Abs	%
Feminino	3770	45,8%
Masculino	4444	53,9%
Outro	24	0,3%
Total geral	8238	100,0%
Respostas válidas	8238	
Não respostas	176	

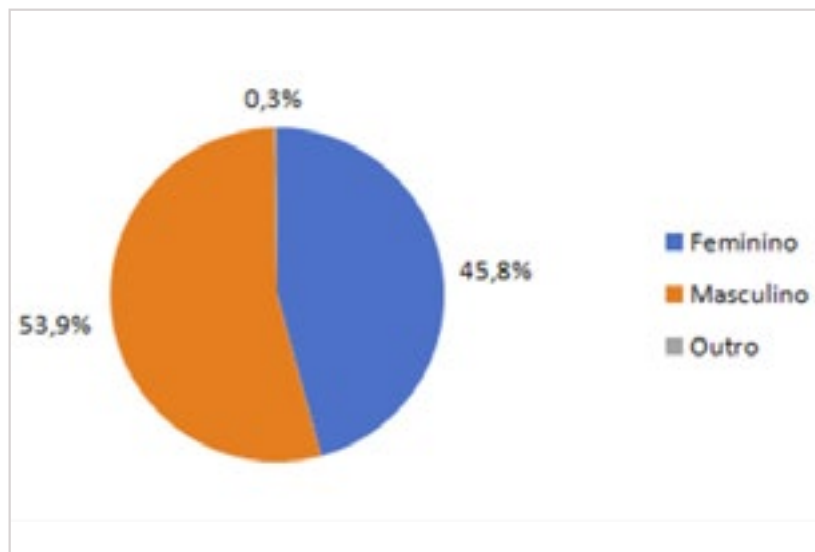


Gráfico 1 - Sexo dos respondentes

2. Idade dos respondentes

A Tabela e o Gráfico 2 mostram a distribuição etária dos respondentes por sexo. Na Tabela 2, podemos ver que a maioria dos respondentes (5.175) são adultos de 21 a 40 anos, sendo que 56% são do sexo masculino (2.892), 44% do sexo feminino (2.267) e 0,3% de outro sexo (16), conforme mostra o Gráfico 2. De modo geral, os sexos feminino e masculino apresentam-se com pouca variação nas faixas de idade, com exceção dos idosos acima de 61 anos, em que 67% dos respondentes são do sexo masculino (153) e apenas 33% são do sexo feminino (75).

Faixa de idade	Masculino	Feminino	Outro	Total Geral
Até 20 anos	243	292		535
De 21 a 40 anos	2892	2267	16	5175
De 42 a 60 anos	1084	1056	8	2148
Acima de 61 anos	153	75		228
Total geral	4372	3690	24	8086

Respostas válidas 8086
 Não respostas 328

Tabela 2 - Faixas de idade segundo gênero dos respondentes

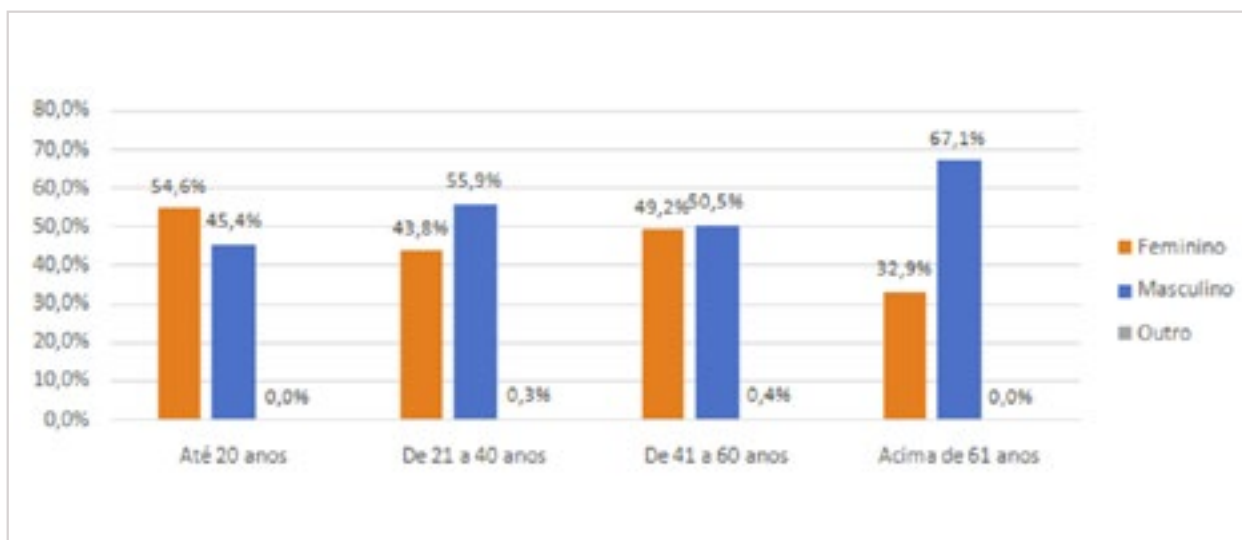


Gráfico 2 -
Faixas de idade
segundo o
gênero dos
respondentes

3. Local e área de residência dos respondentes

A Tabela e o Gráfico 3 mostram que pouco mais da metade dos respondentes reside na capital do Estado, representando 54% (4.325 pessoas) do total (8.020). As outras regiões do Estado somam a segunda maior proporção de respondentes, com 32%, representando 2.581 indivíduos. Em seguida, está a região metropolitana de Fortaleza (exceto Fortaleza), com 13% e, por último, estão aqueles respondentes que residem em municípios fora do Ceará, com 1%.

Tabela 3 -
Local de
residência dos
respondentes

Localidade	Abs	%
Fortaleza	4325	53,9%
Região Metropolitana de Fortaleza (exceto Fortaleza)	1066	13,3%
Outra região do estado	2581	32,2%
Outro estado	48	0,6%
Total geral	8020	100%

Respostas válidas 8020

Não respostas 394

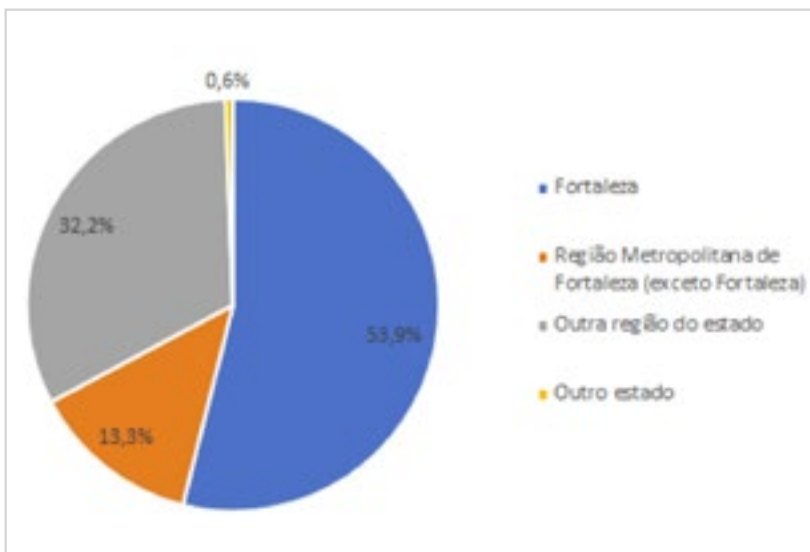


Gráfico 3 - Local de residência dos respondentes

A grande maioria dos respondentes reside na área urbana, representando 93% (7.642) das pessoas que participaram da pesquisa, como mostram a Tabela e o Gráfico 4. Na área rural residem 590 pessoas (7%) dos respondentes dessa pergunta.

Área	Abs	%
Urbana/cidade	7642	92,8%
Rural/campo	590	7,2%
Total geral	8232	100%
Respostas válidas	8232	
Não respostas	182	

Tabela 4 - Área do local de residência dos respondentes

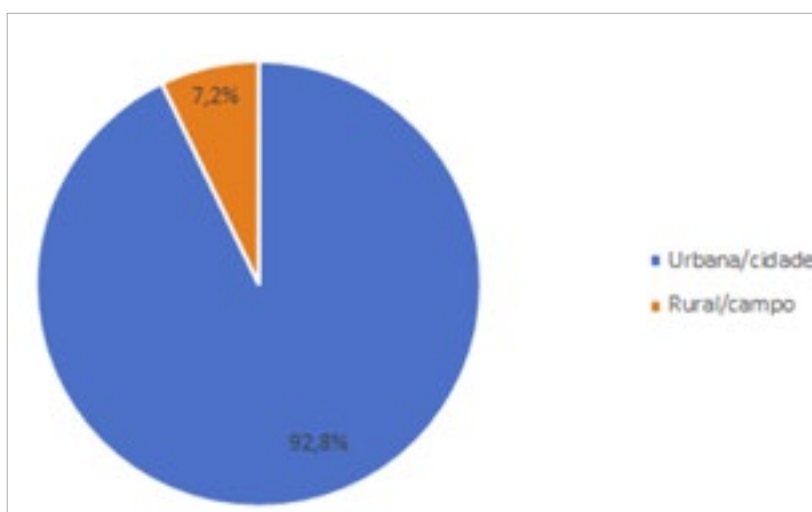


Gráfico 4 - Área do local de residência dos respondentes

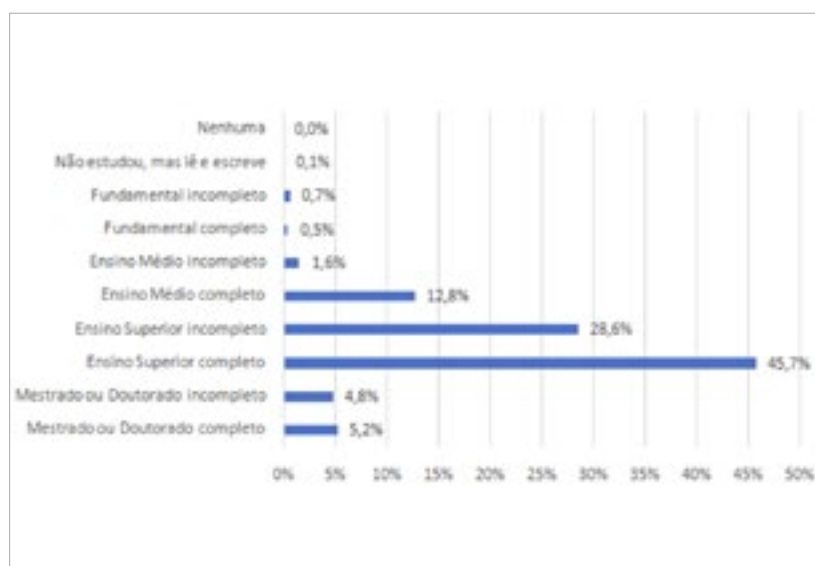
4. Escolaridade dos respondentes, estudo e trabalho no ano de 2017

A Tabela e o Gráfico 5 mostram que a maior parte dos respondentes possuem ensino superior, sendo 56% (4.608) aqueles com superior completo e 29% (2.360) incompleto. Os respondentes com ensino médio completo, 1.057 representam a terceira maior proporção, sendo 13% do total, enquanto aqueles que aparecem em menor quantidade são os que não estudaram, mas sabem ler e escrever (5 indivíduos) e aqueles com nenhuma escolaridade (4).

Tabela 5 - Grau de instrução dos respondentes

Grau de instrução	Abs	%
Mestrado ou Doutorado completo	430	5,2%
Mestrado ou Doutorado incompleto	400	4,8%
Ensino Superior completo	3778	45,7%
Ensino Superior incompleto	2360	28,6%
Ensino Médio completo	1057	12,8%
Ensino Médio incompleto	131	1,6%
Fundamental completo	39	0,5%
Fundamental incompleto	61	0,7%
Não estudou, mas lê e escreve	5	0,1%
Nenhuma	4	0,0%
Total geral	8265	100%
Respostas válidas	8265	
Não respostas	149	

Gráfico 5 - Grau de instrução dos respondentes



Na Tabela e no Gráfico 6 podemos observar que em relação aos respondentes que estão estudando no ano de 2017, há pouca diferença de percentual entre os gêneros, sendo 52% para o sexo masculino (2.171) e 48% para o sexo feminino (2.002).

	Sim	Não	Total Geral
Feminino	2002	1722	3724
Masculino	2171	2237	4408
Outro	14	10	24
Total geral	4187	3969	8156
Respostas válidas	8156		
Não respostas	258		

Tabela 6 - Situação de estudo (estudante ou não estudante) no ano de 2017 e sexo dos respondentes

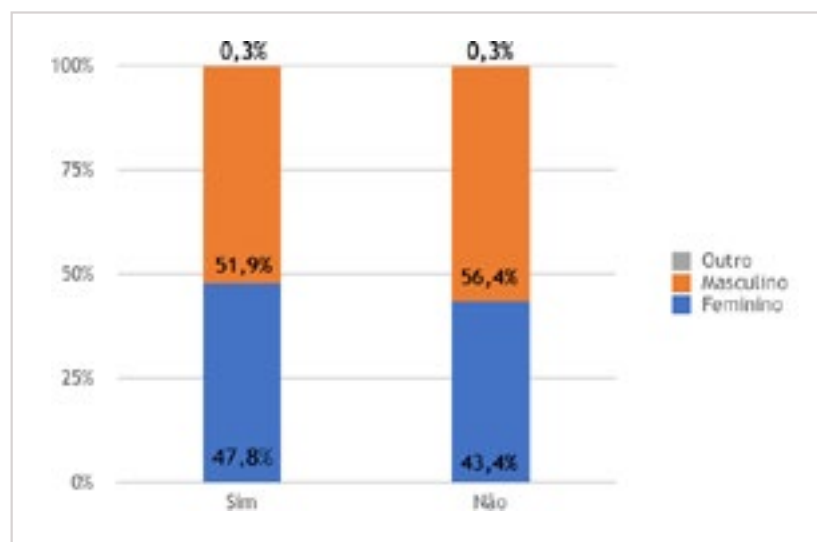


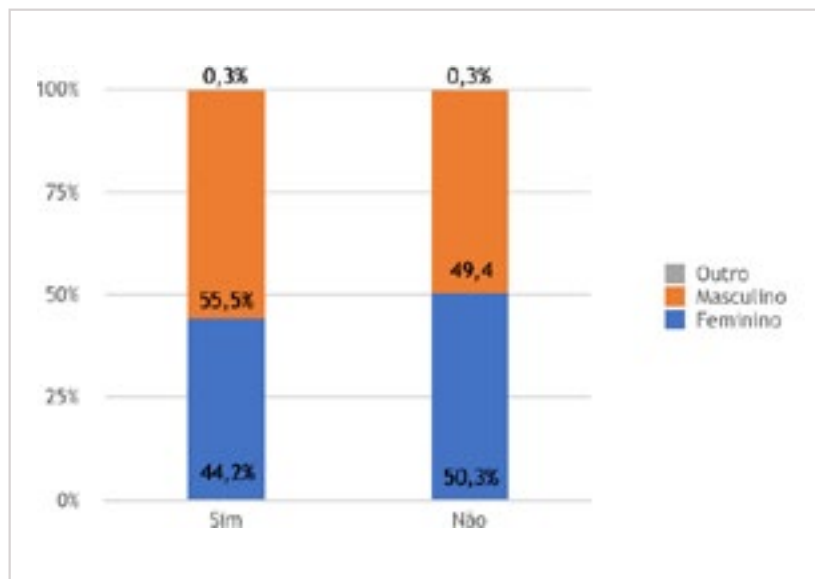
Gráfico 6 - Situação de estudo (estudante ou não estudante) no ano de 2017 por sexo dos respondentes

Entre os respondentes que estão trabalhando no ano de 2017, pouco mais da metade são do gênero masculino, com 56% (3.380), enquanto 44% (2.691) são do gênero feminino, conforme mostram a Tabela e o Gráfico 7.

	Sim	Não	Total Geral
Feminino	2691	1062	3753
Masculino	3380	1043	4423
Outro	17	7	24
Total geral	6088	2112	8200
Respostas válidas	8200		
Não respostas	214		

Tabela 7 - Situação de trabalho (trabalhando ou não) no ano de 2017 por sexo dos respondentes

Gráfico 7 - Situação de trabalho (trabalhando ou não) no ano de 2017 por sexo dos respondentes



5. Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

Para a pergunta citada no item 5 foram apresentadas as seguintes possibilidades de reações:

- 1) Reclamar com quem está atendendo
- 2) Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele
- 3) Deixa a reclamação por escrito
- 4) Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar
- 5) Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria
- 6) Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)
- 7) Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)
- 8) Desiste e vai embora

Para cada possibilidade de reação apresentada, o respondente deveria responder se:

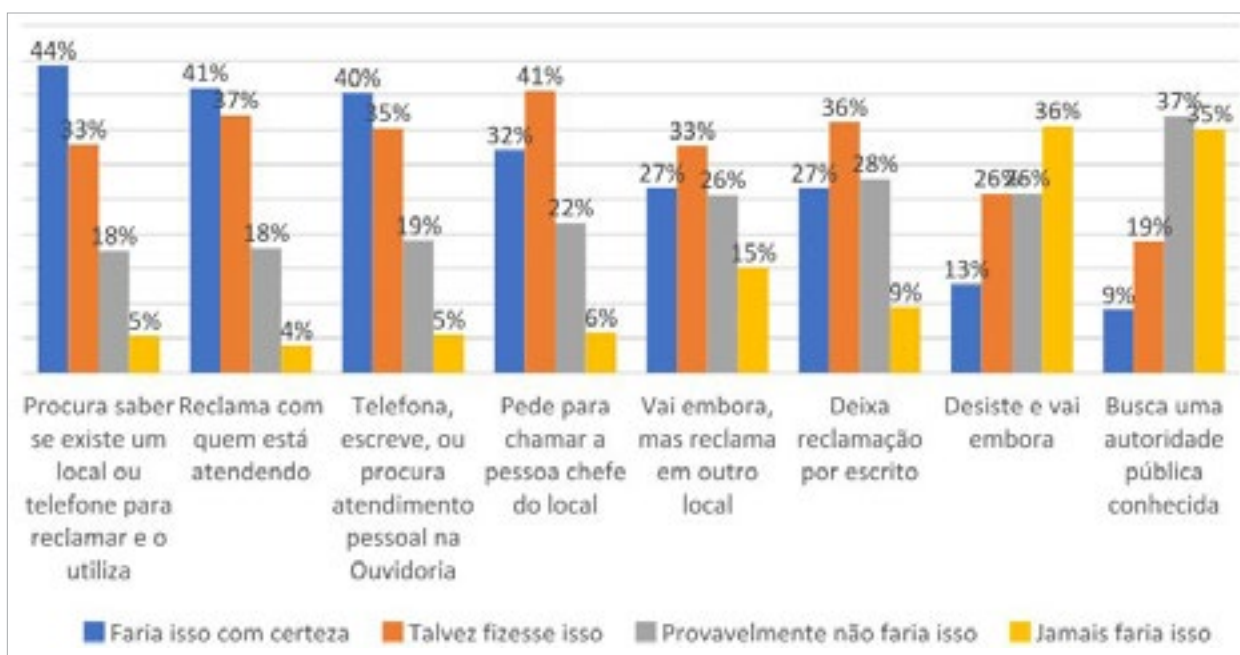
- a) *Faria isso com certeza;*
- b) *Talvez fizesse isso;*
- c) *Provavelmente não faria isso;*
- d) *Jamais faria isso.*

As Tabelas de 8 a 16 analisam as respostas dessas questões, bem como seu cruzamento com outras variáveis da pesquisa.

Como mostra o Gráfico 8, a reação de *procurar saber se existe um local ou telefone para reclamar e utilizá-lo* possui o número percentual de respondentes que *fariam isso com certeza*, com 44% das respostas válidas. Em seguida, aparece a reação *reclamar com quem está atendendo*, com 41% e *telefonar, escrever, ou procurar atendimento pessoal na ouvidoria*, com 40% das respostas válidas.

No mesmo gráfico, podemos observar que os tipos de reações com maior rejeição, ou seja, aqueles que os respondentes da pesquisa *jamais fariam* são *desistir e ir embora*, com 36%, e *buscar uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)*, com 35%.

Gráfico 8 - Tipos de reações diante do mal atendimento ao buscar um serviço público, segundo aderência dos respondentes.



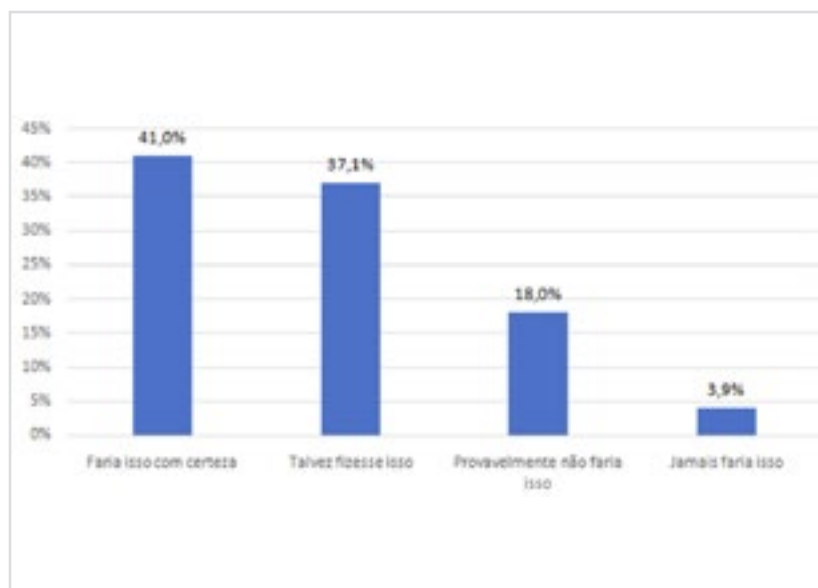
* Os valores percentuais exibidos na tabela estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Na análise específica da reação *reclamar com quem está atendendo*, conforme a Tabela 8 e o Gráfico 9, podemos observar que, além dos 3.278 respondentes que *fariam isso com certeza*, (41%), há também outro contingente importante de 2.965 pessoas que demonstra certa propensão a ter tal reação, informando que *talvez fizesse isso*, (37%). Somados os dois percentuais de resposta, chegamos ao valor de 78% de respondentes que tenderiam a buscar uma solução direta com o servidor que o está atendendo.

Tabela 8 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: reclama com quem está atendendo

	Abs	%
Faria isso com certeza	3278	41,0%
Talvez fizesse isso	2965	37,1%
Provavelmente não faria isso	1437	18,0%
Jamais faria isso	315	3,9%
Total geral	7995	100%
Respostas válidas	7995	
Não respostas	419	

Gráfico 9 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: reclama com quem está atendendo



Questionados sobre a mesma situação, a reação de *pedir para chamar a pessoa que é chefe do local e reclamar com ela*, o número percentual de pessoas que *fariam isso com certeza* é de 32% (2.541), ou seja, 9% a menos quando comparado com a reação anterior. Já o percentual de pessoas com posições intermediárias que *talvez fizessem isso*, ou *provavelmente não fariam isso*, aumentou para 41% e 22%, representando 3.217 e 1.709 respondentes, respectivamente. Por sua vez, o percentual de pessoas que rejeitaram totalmente essa reação aumentou dois pontos percentuais, subindo para 6%.

	Abs	%
Faria isso com certeza	2541	32,1%
Talvez fizesse isso	3217	40,6%
Provavelmente não faria isso	1709	21,6%
Jamais faria isso	458	5,8%
Total geral	7925	100%
Respostas válidas	7925	
Não respostas	489	

Tabela 9 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: pede para chamar a pessoa que é chefe do local e reclama com ela

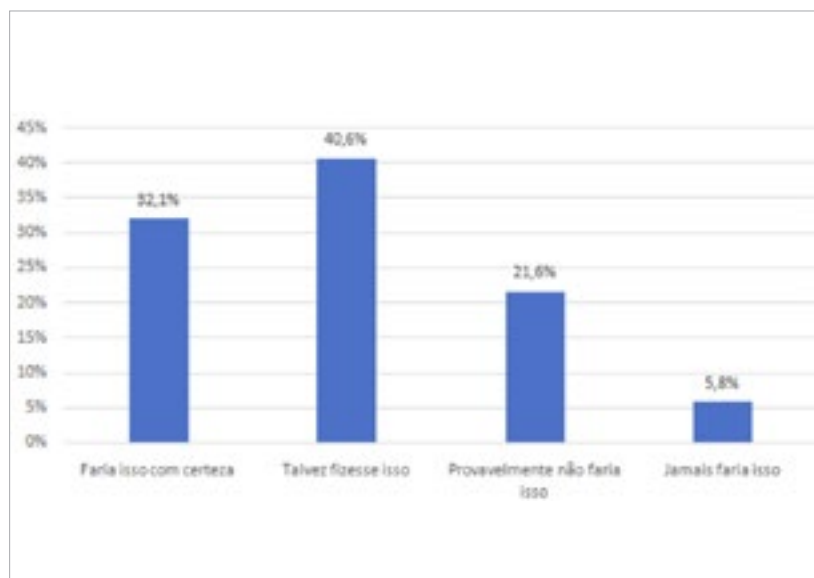


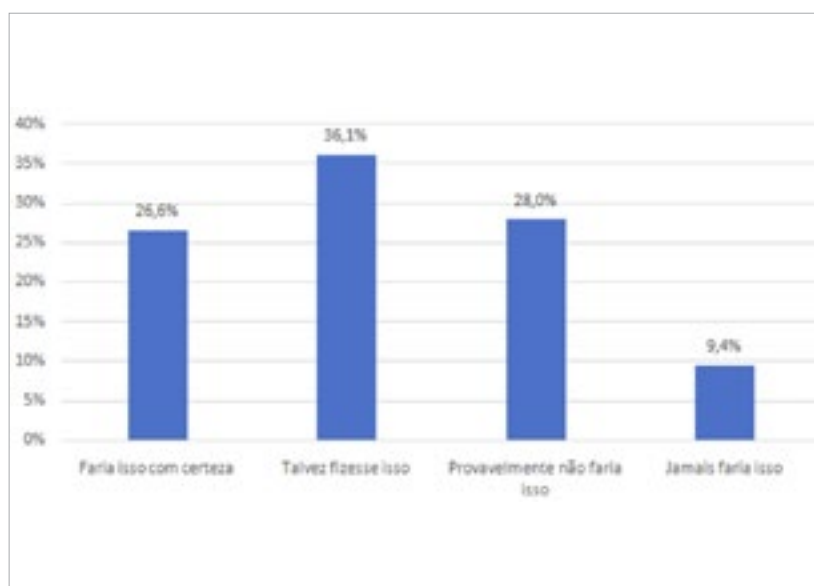
Gráfico 10 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: pede para chamar a pessoa que é chefe do local e reclama com ela

A Tabela 10 e o Gráfico 11 mostram aumento percentual nas alternativas de rejeição parcial e rejeição total para a reação de *deixar uma reclamação por escrito*. Aqueles que afirmaram que *provavelmente não fariam isso* somam 2.186, valor que corresponde a 28% das respostas válidas, enquanto 736, ou 9% afirmaram que *jamais fariam isso*. Por outro lado, 27% dos respondentes afirmaram que essa seria uma reação que eles teriam *com certeza*.

Tabela 10 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: deixa reclamação por escrito

	Abs	%
Faria isso com certeza	2078	26,6%
Talvez fizesse isso	2821	36,1%
Provavelmente não faria isso	2186	28,0%
Jamais faria isso	736	9,4%
Total geral	7821	100%
Respostas válidas	7821	
Não respostas	593	

Gráfico 11 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: deixa reclamação por escrito



A reação de *procurar saber se existe um local ou telefone para reclamar e utilizá-lo*, quando comparada com as demais, teve o maior número percentual de pessoas que *fariam isso com certeza*, representando 44%, ou 3.478 respondentes, como mostram a Tabela 11 e o Gráfico 12. A posição intermediária, porém, ainda positiva de pessoas que *talvez fizessem isso* corresponde a 2.584 usuários (33%). Já os percentuais de rejeição caíram para 18%, entre as pessoas que *provavelmente não fariam isso* e 5% para as pessoas que *jamais fariam isso*.

	Abs	%
Faria isso com certeza	3478	44,2%
Talvez fizesse isso	2584	32,9%
Provavelmente não faria isso	1381	17,6%
Jamais faria isso	418	5,3%
Total geral	7861	100%
Respostas válidas	7861	
Não respostas	553	

Tabela 11 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa

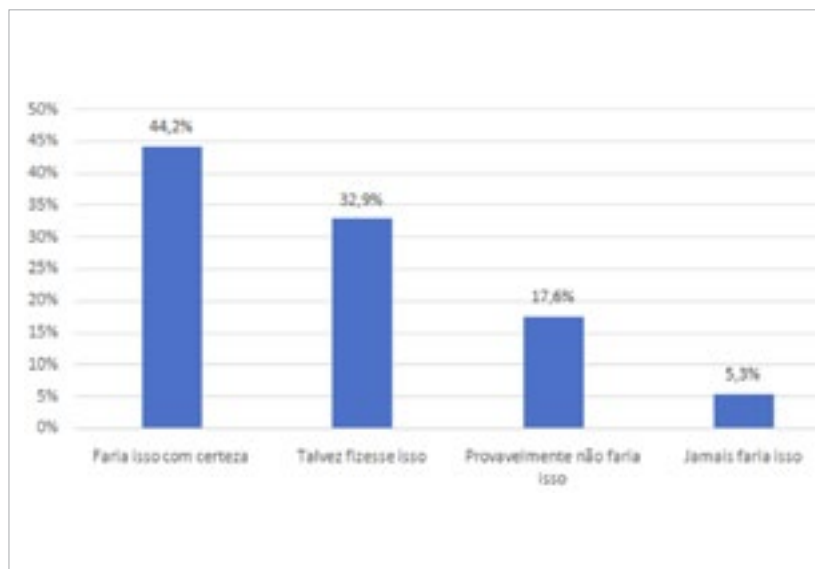


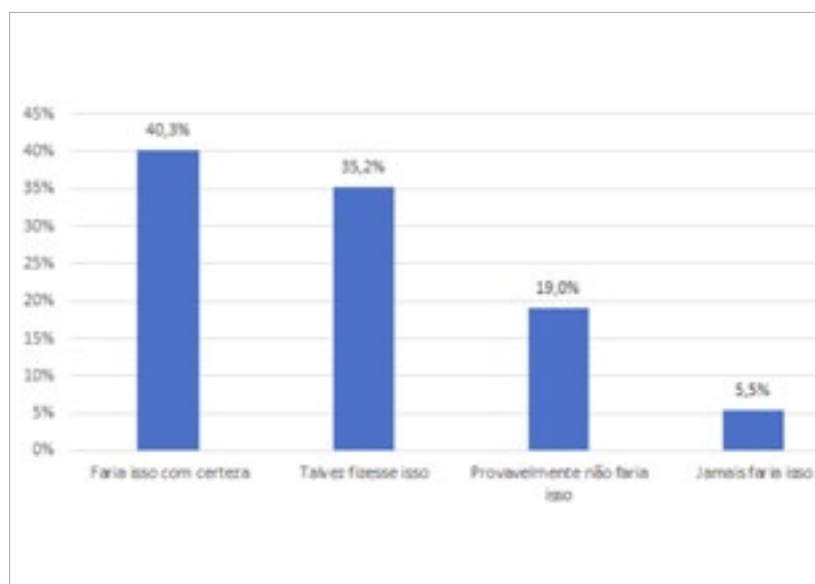
Gráfico 12 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa

A opção de *escrever ou procurar atendimento pessoal na ouvidoria* foi apontada por 40% dos respondentes (3.169), que afirmaram que *fariam isso com certeza*, conforme a Tabela 12 e o Gráfico 13. Os respondentes que apontaram como uma atitude que *talvez fizessem isso*, somam 2.773, ou 35%, enquanto 19% informaram que *provavelmente não fariam isso* e 5% informaram que *jamaís fariam isso*.

Tabela 12 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: escreve ou procura atendimento pessoal na ouvidoria

	Abs	%
Faria isso com certeza	3169	40,3%
Talvez fizesse isso	2773	35,2%
Provavelmente não faria isso	1498	19,0%
Jamaís faria isso	430	5,5%
Total geral	7870	100%
Respostas válidas	7870	
Não respostas	544	

Gráfico 13 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: escreve ou procura atendimento pessoal na ouvidoria



Como mostram a Tabela 13 e o Gráfico 14, a reação de *ir embora, mas reclamar em outro lugar* (Sites, Facebook, TV, jornal, rádio, etc.) teve maior número percentual entre aqueles que *talvez fizessem isso*, com 2.570 usuários (33%), enquanto 2.091 (27%) informaram que *fariam isso com certeza*. Por outro lado, 2.014 respondentes (26%) disseram que *provavelmente não fariam isso* e 1.190 rejeitaram totalmente essa opção, afirmando que *jamais fariam isso* (15%), a segunda menor proporção entre todos os itens dessa lista de perguntas.

	Abs	%
Faria isso com certeza	2091	26,6%
Talvez fizesse isso	2570	32,7%
Provavelmente não faria isso	2014	25,6%
Jamais faria isso	1190	15,1%
Total geral	7865	100%
Respostas válidas	7865	
Não respostas	549	

Tabela 13 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, TV, jornal, rádio, etc.)

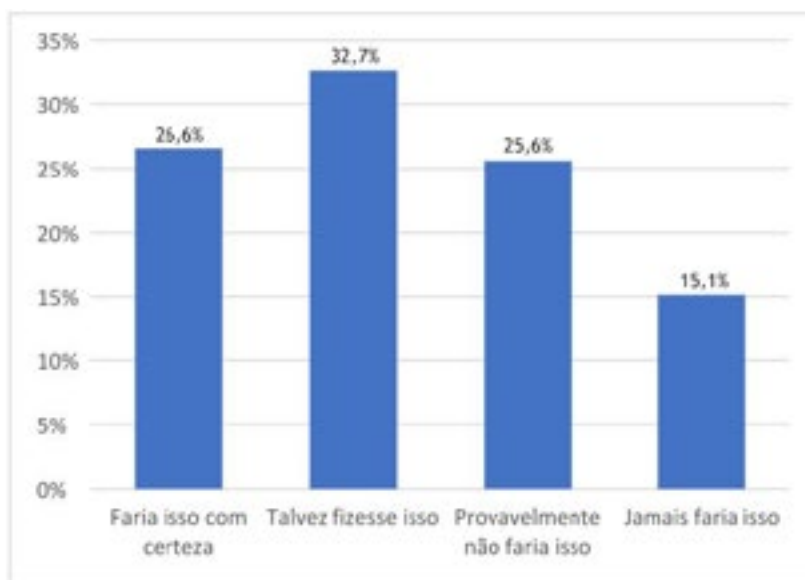


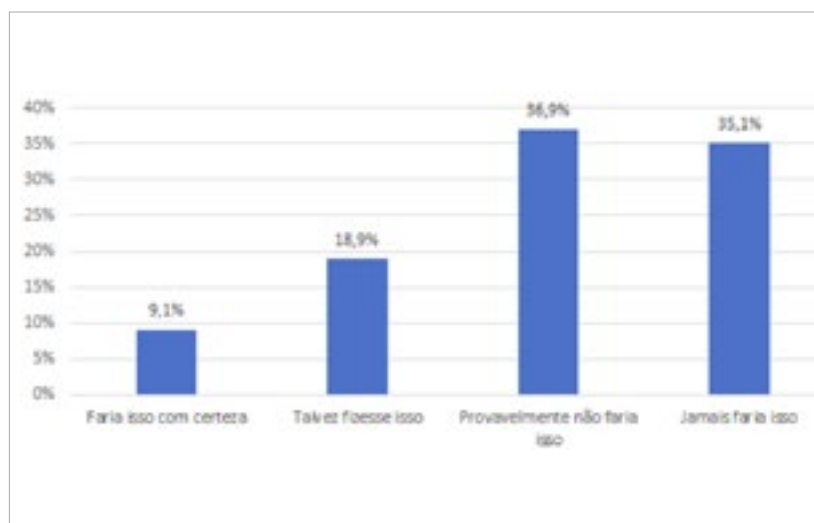
Gráfico 14 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, TV, jornal, rádio, etc.)

Na Tabela 14 e no gráfico 15 pode-se ver que, pela primeira vez, os percentuais de rejeição parcial e total somam a maioria dos respondentes. *Buscar uma autoridade pública conhecida* é uma reação que apenas 9% dos respondentes afirmaram que *fariam isso com certeza* e 19% informaram que *talvez fizessem isso*. Em contrapartida, 2.735 respondentes (35%) rejeitaram completamente essa reação, afirmando que *jamais fariam isso* e 2.888 disseram que *provavelmente não fariam isso* (37%).

Tabela 14 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: busca uma autoridade pública conhecida (policia, vereador, prefeito, etc.)

	Abs	%
Faria isso com certeza	706	9,1%
Talvez fizesse isso	1474	18,9%
Provavelmente não faria isso	2880	36,9%
Jamais faria isso	2735	35,1%
Total geral	7795	100%
Respostas válidas	7795	
Não respostas	619	

Gráfico 15 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: busca uma autoridade pública conhecida (policia, vereador, prefeito, etc.)



Na Tabela 15 e no gráfico 16, a reação de *desistir e ir embora* também é rejeitada total ou parcialmente pela maioria dos entrevistados 4.806 (62%), sendo que 2.783 (36%) afirmaram que *jamais fariam isso* e 2.023 (26%) *provavelmente não fariam isso*. No entanto, há um percentual considerável de respondentes que indicaram essa reação como uma possibilidade diante do mal atendimento em um serviço público, 26% informaram que *talvez fizessem isso* e 13% afirmaram que *desistir e ir embora* é o que *fariam com certeza*.

	Abs	%
Faria isso com certeza	1000	12,8%
Talvez fizesse isso	2021	25,8%
Provavelmente não faria isso	2023	25,8%
Jamais faria isso	2783	35,6%
Total geral	7827	100%
Respostas válidas	7827	
Não respostas	587	

Tabela 15 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: desiste e vai embora

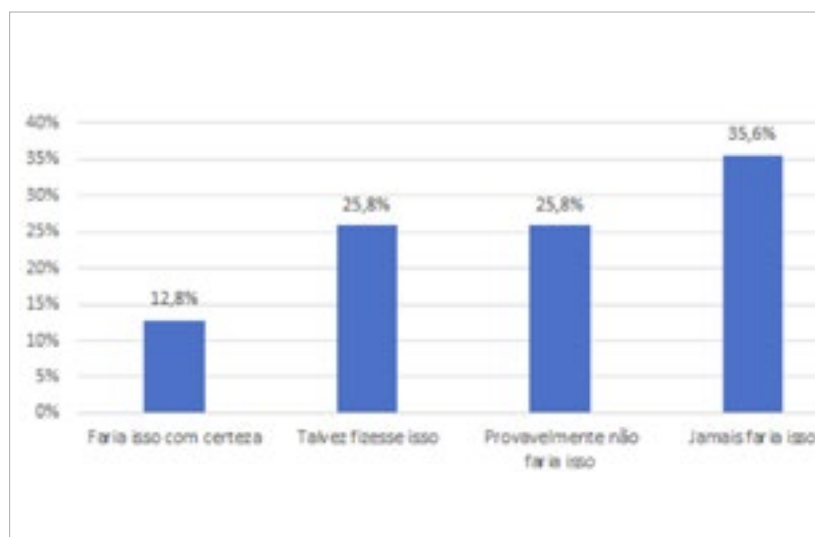


Gráfico 16 - Reação dos respondentes ao se sentirem mal atendidos quando buscam um serviço público: desiste e vai embora

Ainda analisando as respostas sobre como os usuários reagem quando se sentem mal atendidos ao buscar um serviço público, a Tabela 16 exibe o cruzamento da resposta *procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o utiliza* (exibida na linha) com a resposta *telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria* (exibida na coluna). A primeira linha da Tabela 16 apresenta aqueles que responderam que *fariam isso com certeza* em relação à opção “*procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e utiliza*”.

Ao analisar especificamente esse grupo, em relação ao modo de reagir *telefona, escreve, ou procura atendimento pessoal na ouvidoria*, pode-se observar que 22% desses usuários responderam que *talvez fizessem isso*, 5% informaram que *provavelmente não faria isso* e 1% informaram que *jamais faria isso*. Ao analisar também a segunda linha da Tabela, ou seja, aquele grupo que *talvez fizesse isso* em relação a *procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e usa*, observa-se que sobe para 59% o percentual daqueles que *talvez entrariam em contato direto com a ouvidoria*, 19% daqueles que *provavelmente não fariam isso* e 2% daqueles que *jamais fariam isso*. Essas informações são importantes para captar a existência daqueles cidadãos que possuem perfil ativo para buscar um canal de reclamação, no entanto, podem desconhecer a relevância e o papel da ouvidoria.

Tabela 16 - Reação de buscar um local ou telefone para reclamar diante de um mal atendimento de determinado serviço público, reação de buscar contato direto com a ouvidoria

Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o utiliza	Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria				
	Faria isso com certeza	Talvez fizesse isso	Provavelmente não faria isso	Jamais faria isso	Total Geral
Faria isso com certeza	71,0%	22,4%	5,3%	1,3%	100%
Talvez fizesse isso	19,4%	59,4%	19,3%	1,9%	100%
Provavelmente não faria isso	9,7%	27,4%	55,0%	7,9%	100%
Jamais faria isso	12,3%	19,7%	13,9%	54,1%	100%
Total geral	40%	35%	19%	6%	100%

6. Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão

Para a pergunta citada no item 6 foram apresentados seguintes tipos de informações:

- 1) Salários dos funcionários públicos
- 2) Gastos (por escola, hospital, obras, etc.)
- 3) Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado
- 4) Prazos de entrega de obras
- 5) Nomes dos funcionários com parentesco com políticos

- 6) Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa
- 7) Valor dos gastos em determinada obra
- 8) Jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais
- 9) Total de impostos que paga e total das receitas de impostos do Estado

Para cada tipo de informação apresentada, o respondente deveria responder se considera: muito importante, importante, pouco importante ou nada importante.

As Tabelas e Gráficos de 17 a 28 analisam as respostas dessas questões, bem como seu cruzamento com outras variáveis da pesquisa.

No Gráfico 17, pode-se observar que as informações relacionadas à obras são aquelas com maiores proporções das barras que representam elevado grau de importância para os cidadãos que responderam à pesquisa. Para 89% dos respondentes, o acesso público às informações de *gastos por unidade pública* é considerado *muito importante*. Em seguida, 86% dos respondentes consideram que o *valor gasto em determinada obra* é *muito importante* e 85% deles consideram que saber os *prazos de entregas de obras* é *muito importante*. Também é possível destacar o acesso à informação do *total de impostos que paga e total de receita de impostos do estado*, considerado *muito importante* para 84% dos usuários respondentes.

Gráfico 17 - Tipos de informação que o governo deveria tornar o acesso público para o cidadão, segundo grau de importância

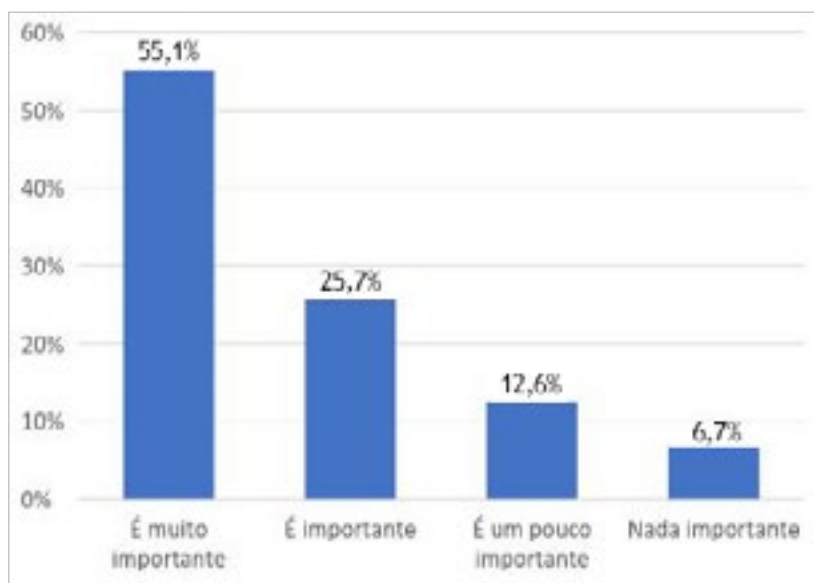


Na Tabela 17 e no gráfico 18, a informação dos salários dos funcionários públicos é apontada como *muito importante* para 4.398 respondentes, ou 55%. Para 26% é considerada *importante* , enquanto para 13% essa informação é *pouco importante* e apenas 7% consideram *nada importante* .

Tabela 17 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: salários dos funcionários públicos

	Abs	%
É muito importante	4398	55,1%
É importante	2047	25,7%
É um pouco importante	1003	12,6%
Nada importante	532	6,7%
Total geral	7980	100%
Respostas válidas	7980	
Não respostas	434	

Gráfico 18 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: salários dos funcionários públicos



No que diz respeito às informações de *gastos por escola, hospital, obras, etc.* apresentados na Tabela 18 e no Gráfico 19, o percentual de pessoas que consideram essa informação *muito importante* é de 89%, representando 7.191 das 8.097 respostas válidas. Nesse caso, podemos ver que há ainda 836 respondentes (10%) que consideram a informação *importante* e apenas 1% que a considera *pouco importante* e 0% (15 respondentes) que considera *nada importante* .

	Abs	%
É muito importante	7191	88,8%
É importante	836	10,3%
É um pouco importante	55	0,7%
Nada importante	15	0,2%
Total geral	8097	100%
Respostas válidas	8097	
Não respostas	317	

Tabela 18 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: gastos (por escola, hospital, obras)

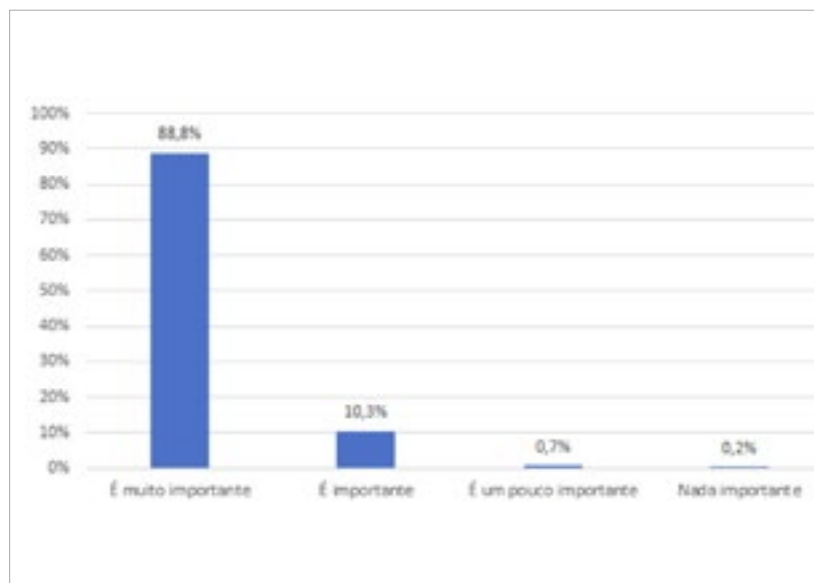


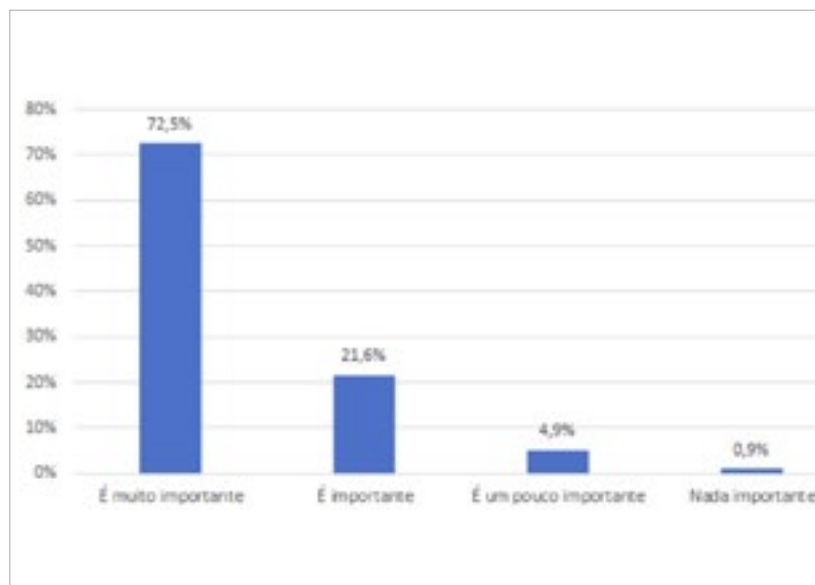
Gráfico 19 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: gastos (por escola, hospital, obras)

A informação de *nomes dos servidores e prestadores de serviços do estado* também tem importância elevada para a grande maioria dos respondentes, conforme a Tabela 19 e o Gráfico 20. Para 5.804 respondentes (73%) essa informação é *muito importante* e para 22% é *importante*. Os respondentes que atribuem pouca ou nenhuma importância a essa informação somam apenas 466 respondentes, ou 6%.

Tabela 19 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: nomes dos servidores, prestadores de serviços do estado

	Abs	%
É muito importante	5804	72,5%
É importante	1731	21,6%
É um pouco importante	396	4,9%
Nada importante	70	0,9%
Total geral	8001	100%
Respostas válidas	8001	
Não respostas	413	

Gráfico 20 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: nomes dos servidores, prestadores de serviços do estado



Em relação aos *prazos de entregas de obras*, 6.788 respondentes (85%) afirmaram que essa informação é *muito importante* e 14% (1.130) informaram que é *importante*. Para 99 respondentes, ou 1% deles, essa informação é *pouco importante*, enquanto 15 pessoas consideram *nada importante*, 0%.

	Abs	%
É muito importante	6788	84,5%
É importante	1130	14,1%
É um pouco importante	99	1,2%
Nada importante	15	0,2%
Total geral	8032	100%
Respostas válidas	8032	
Não respostas	382	

Tabela 20 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: prazos de entregas de obras

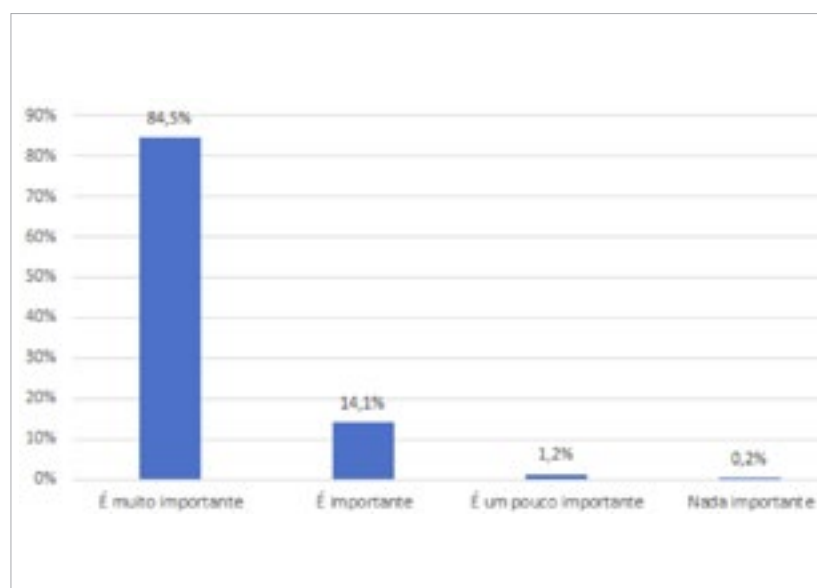


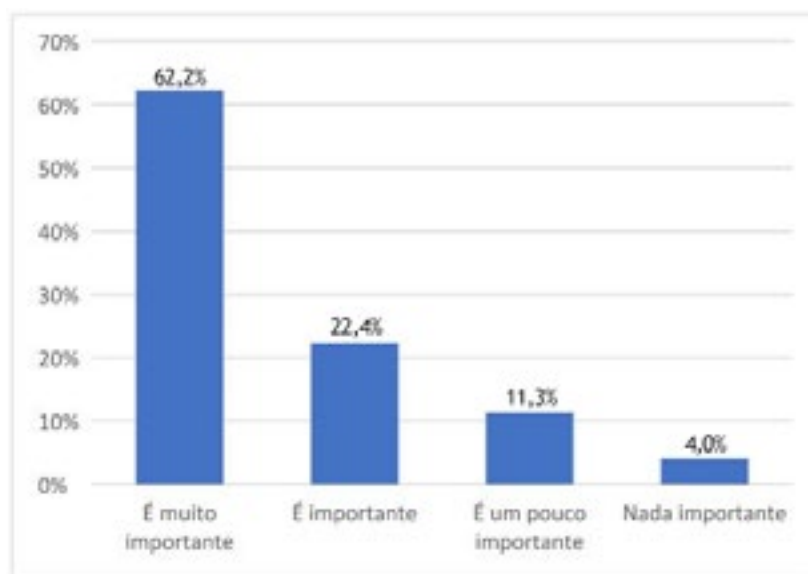
Gráfico 21 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: prazos de entregas de obras

Como mostra a Tabela 21 e o gráfico 22, saber os *nomes dos funcionários com parentescos com políticos* é considerado *muito importante* para 4.958 usuários (62%) e *importante* para 1.785, ou 22%. Essa mesma informação é classificada como *pouco importante* para 11% dos usuários e *nada importante* para 4% deles.

Tabela 21 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: nomes dos funcionários com parentescos com políticos

	Abs	%
É muito importante	4958	62,2%
É importante	1785	22,4%
É um pouco importante	902	11,3%
Nada importante	322	4,0%
Total geral	7967	100%
Respostas válidas	7967	
Não respostas	447	

Gráfico 22 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: nomes dos funcionários com parentescos com políticos



Saber a respeito das *obras planejadas ou executadas próximas a minha casa* é considerado *muito importante* para 5.360 respondentes (67%) e *importante* para 2.047 (26%). Juntos, os respondentes que consideram o acesso a essa informação *pouco importante* ou *nada importante* somam 7%, representando 484 e 97 respondentes, respectivamente.

	Abs	%
É muito importante	5360	67,1%
É importante	2047	25,6%
É um pouco importante	484	6,1%
Nada importante	97	1,2%
Total geral	7988	100%
Respostas válidas	7988	
Não respostas	426	

Tabela 22 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: quais obras estão planejadas ou executadas próximas a minha casa

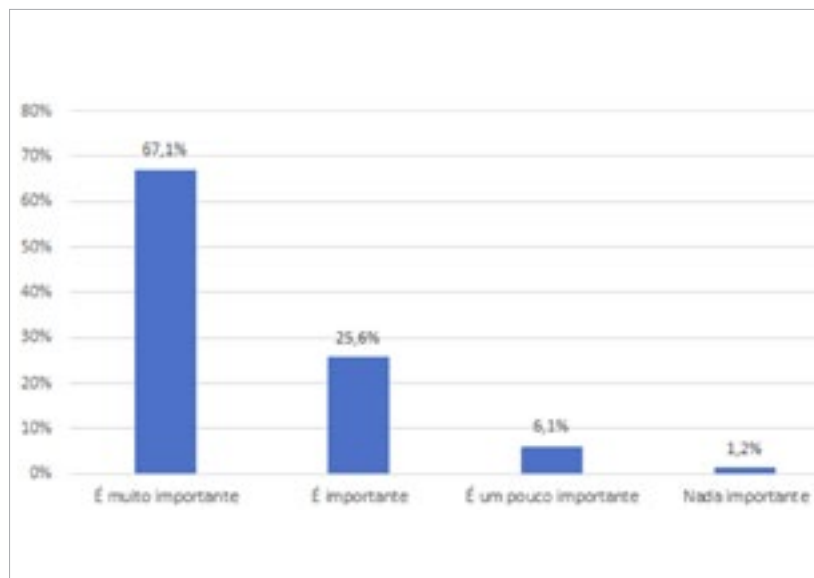


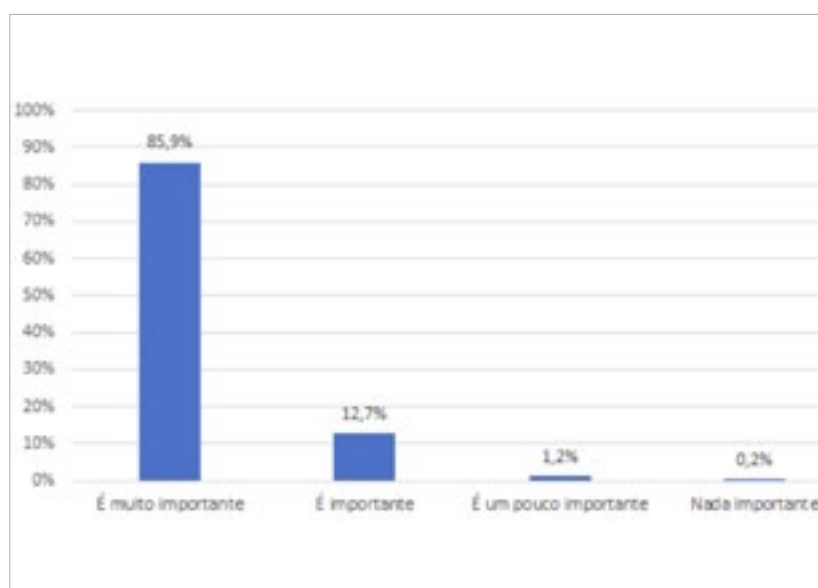
Gráfico 23 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: quais obras estão planejadas ou executadas próximas a minha casa

O valor dos gastos em determinada obra também possui elevado grau de importância para a grande maioria dos respondentes. Para 6.899 pessoas (86%), é *muito importante* ter acesso público a essa informação e para 1.024 (13%) esse dado é *importante* . Apenas 96 respondentes (1%) consideram *pouco importante* e 16 consideram *nada importante* , 0,2%.

Tabela 23 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: valor dos gastos em determinada obra

	Abs	%
É muito importante	6899	85,9%
É importante	1024	12,7%
É um pouco importante	96	1,2%
Nada importante	16	0,2%
Total geral	8035	100%
Respostas válidas	8035	
Não respostas	379	

Gráfico 24 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: valor dos gastos em determinada obra



O acesso às informações de *jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais* é considerado *muito importante* para pouco mais da metade dos respondentes, 4.018, ou 51%. Para 2.368 cidadãos (30%) que responderam à pesquisa, essa informação é *importante*, enquanto 1.227 (15%) consideram *pouco importante* e 324 (4%) atribuem nenhuma importância a essa informação.

	Abs	%
É muito importante	4018	50,6%
É importante	2368	29,8%
É um pouco importante	1227	15,5%
Nada importante	324	4,1%
Total geral	7937	100%
Respostas válidas	7937	
Não respostas	477	

Tabela 24 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais

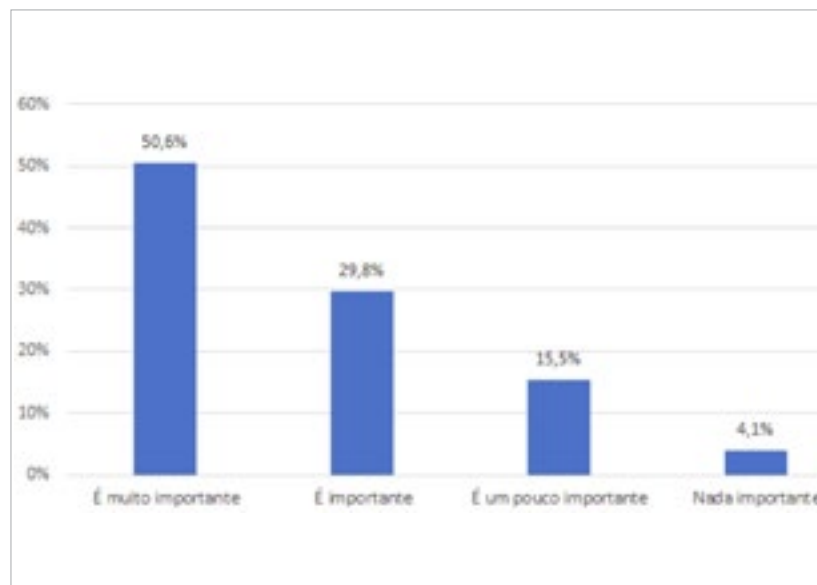


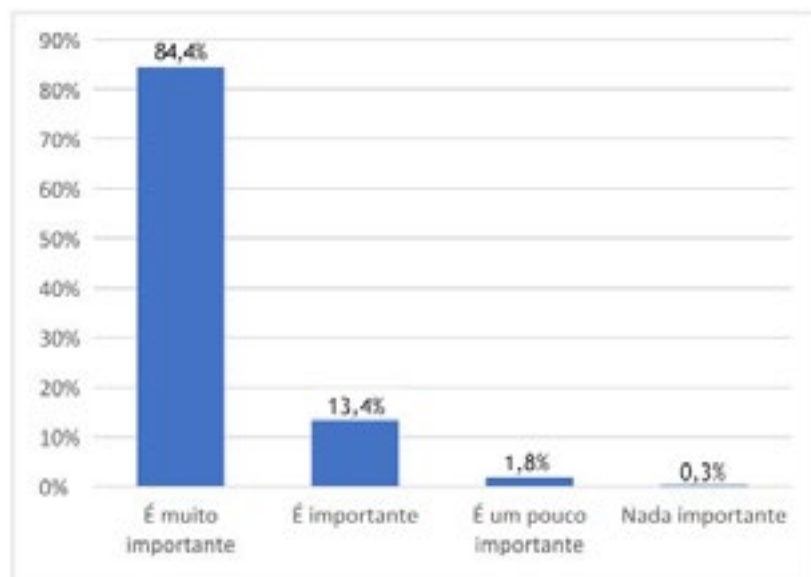
Gráfico 25 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais

O grau de importância atribuído à informação do *total de impostos que paga e total de receita de impostos do Estado* teve 8.097 respostas válidas, como mostra a Tabela 25. A grande maioria desses respondentes reconhece que essa informação é *muito importante*, representando 84% e o percentual de pessoas que considera *importante* é de 13% (1.088). Apenas 2% dos respondentes consideram essa informação *pouco importante* e 26 pessoas consideram *nada importante*, quantitativo que não alcança 1% do total de respostas válidas.

Tabela 25 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: total de impostos que paga e total de receita de impostos do Estado

	Abs	%
É muito importante	6837	84,4%
É importante	1088	13,4%
É um pouco importante	146	1,8%
Nada importante	26	0,3%
Total geral	8097	100%
Respostas válidas	8097	
Não respostas	317	

Gráfico 26 - Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão: total de impostos que paga e total de receita de impostos do Estado



Como mostram a Tabela 26 e o Gráfico 27, quando perguntados se solicitariam essas informações – aquelas elencadas nas Tabelas de 16 a 25 – e outras, caso soubessem que todo cidadão possui esse direito, 6.265 respondentes (76%) afirmaram que *pediriam com certeza* e 1.084 (22%) informaram que *talvez pediriam*. Para 140 respondentes, ou 2% das respostas válidas, mesmo tendo conhecimento desse direito, *provavelmente não pediriam* e 20 deles *jamais pediriam* essas ou outras informações ao poder público.

	Abs	%
Pediria com certeza	6265	76,1%
Talvez pediria	1804	21,9%
Provavelmente não pediria	140	1,7%
Jamais pediria	20	0,2%
Total geral	8229	100%
Respostas válidas	8229	
Não respostas	185	

Tabela 26 - Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:

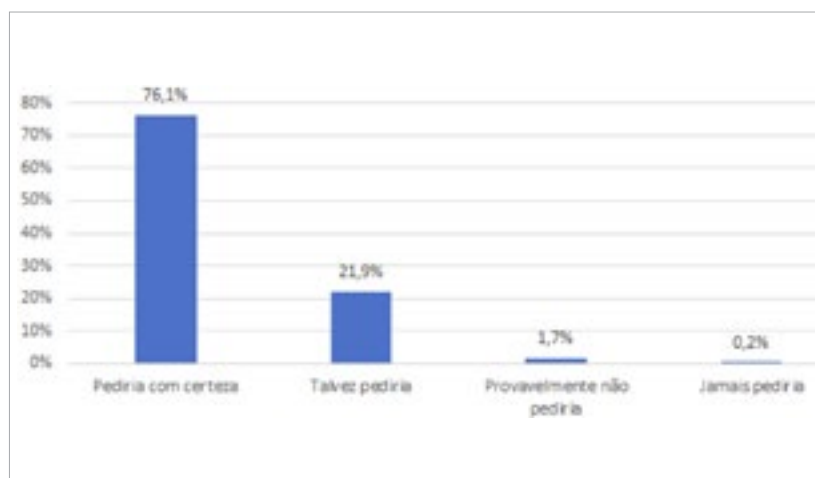
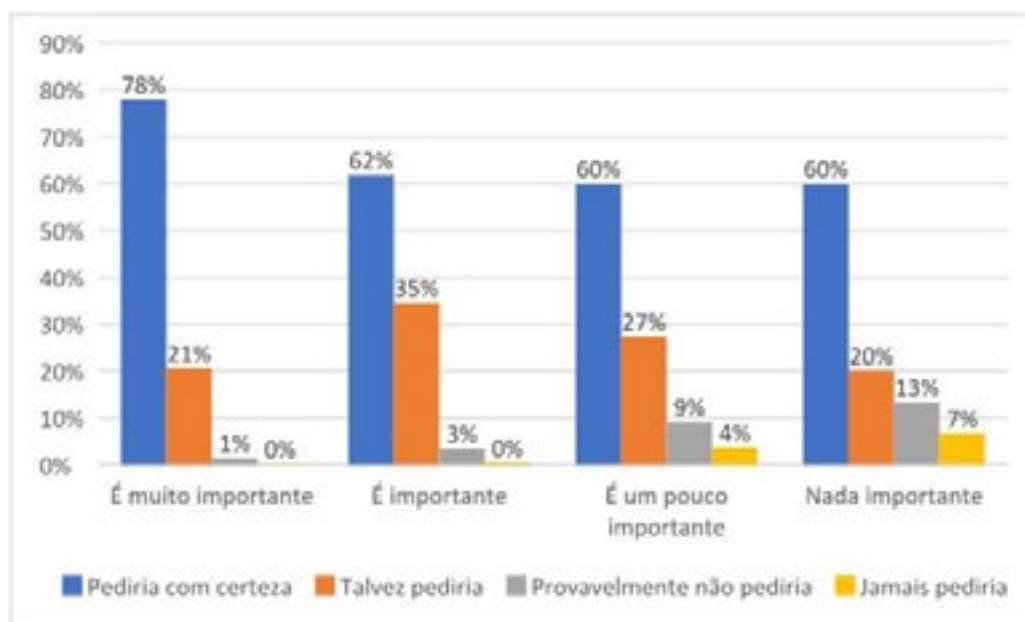


Gráfico 27 - Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:

Gráfico 28 - Solicitação de informação ao governo, caso soubesse que tem esse direito, segundo grau de importância atribuído ao acesso público da informação gastos (por escola, hospital, obra etc.)

O Gráfico 28 mostra que 78% dos usuários que classificaram como *muito importante* o acesso público às informações de *gastos por escola, hospital, obra etc.* e *pediriam com certeza* informações ao governo, caso soubesse que tem esse direito. Ainda em relação ao mesmo grupo, 21% informou que *talvez pediria* e apenas 1% *provavelmente não pediria*. Dentre aqueles que consideram o *acesso importante*, 62% informaram que *pediriam com certeza*, 35% informaram que *talvez pediriam* e somente 3% informaram que *provavelmente não pediriam*. Mesmo entre aqueles que consideram *pouco importante*, ou *nada importante* obter acesso a essas e outras informações, 60% (para os dois casos) *pediriam com certeza*, caso soubessem que têm direito.



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

7. Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados abaixo

- 1) Acesso Cidadão (<http://www.acessocidadao.ce.gov.br>)
- 2) Central Telefônica 155
- 3) Portal da Transparência (<http://transparencia.ce.gov.br>)
- 4) SOU - Sistema de Ouvidoria (<http://sou.cge.ce.gov.br/InicialPublico.seam>)

Para cada tipo de serviço apresentado, o respondente deveria responder se:

- a) Conhece e já fez uso;
- b) Conhece, mas nunca utilizou;
- c) Já ouviu falar;
- d) Nunca ouviu falar.

Como já mencionado na introdução deste estudo, a metodologia aplicada para a pesquisa web difere daquela aplicada na pesquisa etnográfica. Além disso, há grandes diferenças quanto aos públicos respondentes, uma vez que o acesso à internet já é um limitador. No entanto, é interessante identificar pontos de diálogo em relação ao que foi observado em campo e os resultados apresentados neste estudo. No que diz respeito à transparência e acesso à informação, é importante destacar que alguns municípios ainda não possuem serviço de ouvidoria ou a regulamentação da LAI, tornando distante da população a prática de participação e controle social a partir desses mecanismos. Além disso, relatos e a observação realizada em campo mostraram que há cidades em que a regulamentação da LAI não é determinante para sua efetiva aplicação, não se sobrepondo a problemas mais estruturais.

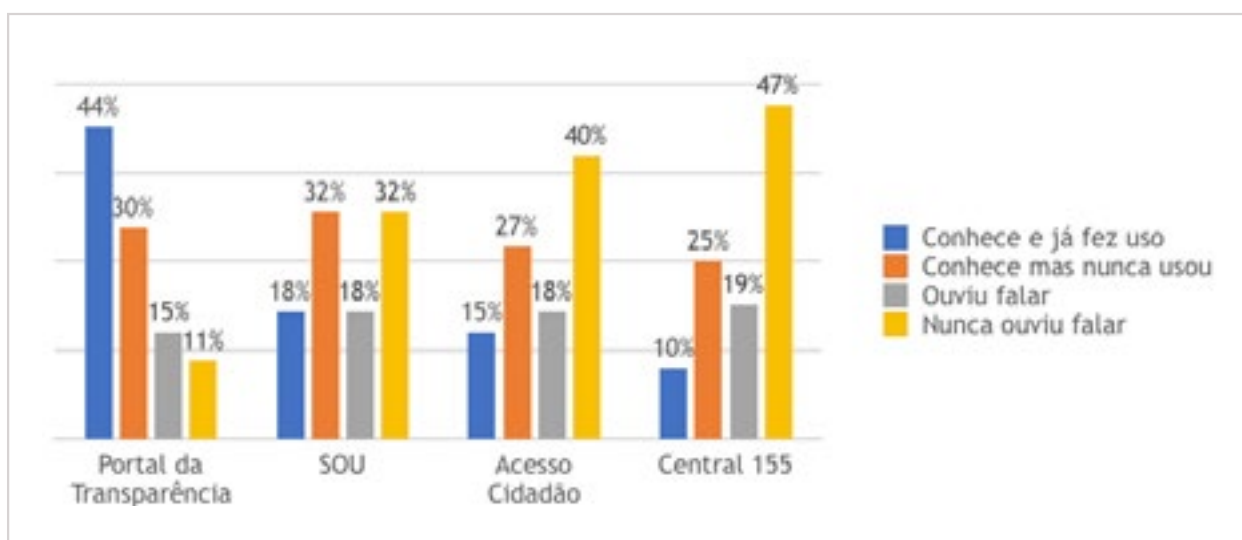
De modo geral, as análises das pesquisas mostram que predomina a falta de acesso à informação sobre os mecanismos de controle social do governo – independente de escolaridade e sexo – e por outro lado, também ressaltam o desinteresse por parte do cidadão pelas “coisas públicas” e em alguma medida pelo descrédito daquilo que se refere ao Estado. Na pesquisa realizada pela web, que coletou a resposta de 8414 cidadãos, verificou-se que, para o SOU (Sistema de Ouvidoria), foi equivalente a proporção entre respondentes que conhecem, mas nunca utilizaram o serviço e respondentes que sequer ouviram falar. No caso dos serviços Acesso Cidadão e a Central 155, a proporção de desinformados supera a proporção daqueles que apenas conhecem, sem terem utilizado.

Assim como observado na pesquisa etnográfica, também a pesquisa web revelou que o Portal da Transparência é o mais conhecido e utilizado entre os mecanismos de controle social. Nesse caso específico, a pesquisa web mostrou influência da variável escolaridade para seu uso e conhecimento. Por outro lado, na pesquisa etnográfica foi possível observar algumas variáveis que não foram captados pela pesquisa quantitativa. Em diversas ocasiões ouviu-se a máxima: “não vou reclamar ou sugerir porque não dará em nada”. Também foram comuns casos em que os cidadãos expressavam medo ou receio de realizar uma denúncia menor que seja, ou ter qualquer envolvimento no meio político.

As Tabelas e Gráficos de 27 a 37 analisam as respostas dessas questões, bem como seu cruzamento com outras variáveis da pesquisa.

No Gráfico 29, pode-se observar que o Portal da Transparência do governo do estado do Ceará tem a maior proporção de respondentes que *conhece e já fez uso* do serviço, com 44%. O segundo serviço mais utilizado é o SOU – Sistema de Ouvidoria do governo, com 18%. Em seguida estão os serviços Acesso Cidadão com 15% e a Central Telefônica 155, com 10% de respondentes que conhecem e já utilizaram.

Gráfico 29 - Conhecimento e uso dos serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Na Tabela 27 e no Gráfico 30 pode-se ver que a resposta totalmente positiva para o conhecimento e utilização do serviço Acesso Cidadão representa a menor proporção dos respondentes de todos os sexos e aparece com relativo equilíbrio entre eles, sendo de 15% para aqueles do sexo feminino (559), 14% para aqueles do sexo masculino (615) e 17% para aqueles que se identificaram com outro sexo (4). No sentido oposto, a resposta totalmente negativa daqueles que *nunca ouviram falar* nesse serviço é aquela com maior proporção também para os três sexos, sendo respectivamente de 37% (1.332), 43% (1.866) e 42% (10) para os sexos feminino, masculino e outro gênero. Também é importante destacar a proporção considerável de respondentes que mesmo *conhecendo o serviço, nunca o utilizaram*. Ao contrário da opção anterior em que a diferença de 6% para mais aparece entre os homens em relação às mulheres, nesse caso são as mulheres que aparecem com 30% das respostas válidas (1.080), enquanto os homens aparecem com 24% (1.060) e, finalmente, 25% representam as respostas dos cidadãos de outro sexo (6).

Tabela 27 - Conhecimento do serviço Acesso Cidadão do governo do Estado do Ceará segundo sexo

	Feminino	Masculino	Outro	Total Geral
Conhece e já fez uso	559	615	4	1178
Conhece, mas nunca usou	1080	1060	6	2146
Ouviu falar	667	800	4	1471
Nunca ouviu falar	1332	1866	10	3208
Total geral	3638	4341	24	8003

Respostas válidas

8003

Não respostas

411

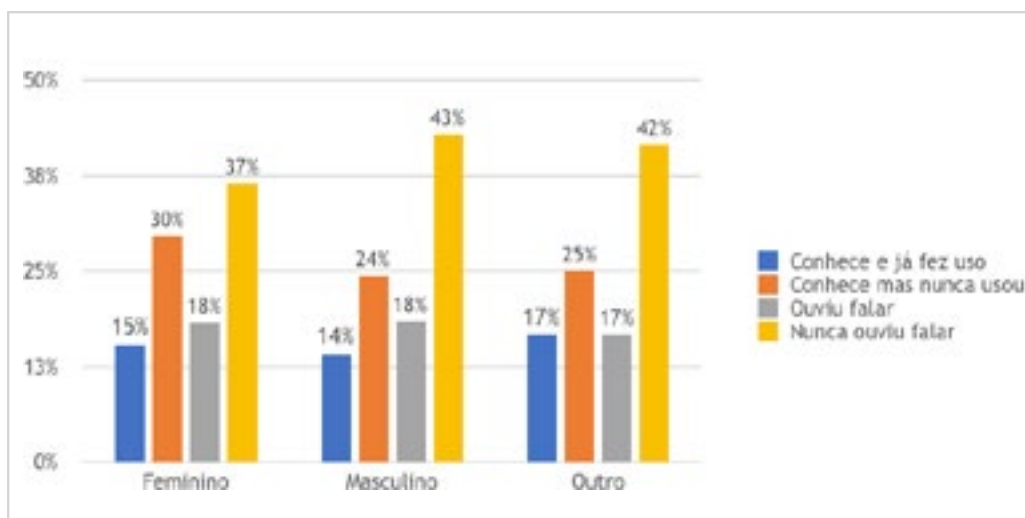


Gráfico 30 - Conhecimento do serviço Acesso Cidadão do governo do Estado do Ceará segundo sexo

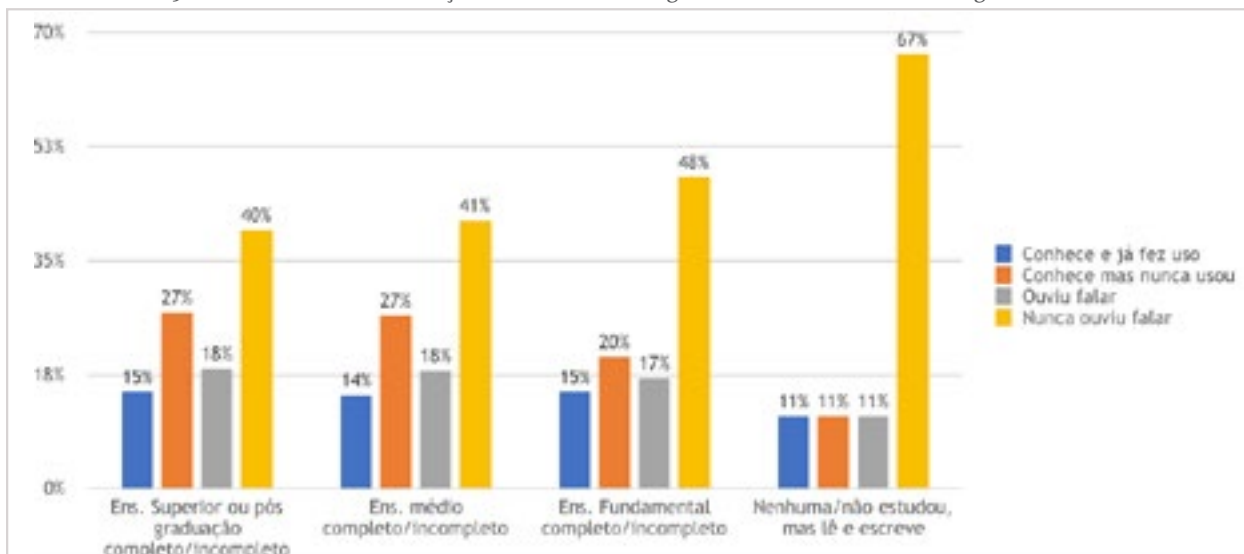
* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Na Tabela 28 e no Gráfico 31, pode-se ver que o grau de instrução pouco interfere no conhecimento e utilização do serviço Acesso Cidadão. Mesmo entre aqueles com Ensino Superior e Pós-Graduação completos ou incompletos, a maior proporção é daqueles que *nunca ouviram falar*, representando 40% dos respondentes (2.698). O mesmo ocorre com os cidadãos com Ensino Médio completo ou incompleto, com 41% (472) e com Ensino Fundamental completo ou incompleto (48%). Em contrapartida, nos três casos as respostas daqueles que *conhecem e já utilizaram* seguem representando a menor proporção, sendo de 15% entre aqueles com ensino superior ou pós-graduação, 14% entre aqueles com ensino médio e 15% entre aqueles com ensino fundamental. Para aqueles com nenhuma escolaridade, ou que não estudaram, mas leem e escrevem, a maior proporção é dos que *nunca ouviram falar*, com 67% (6 indivíduos).

Tabela 28 - Conhecimento do serviço Acesso Cidadão do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade

	Superior ou Pós	Ens. Médio	Ens. Fundamental	Nenhuma / Não estudou, mas lê e escreve	Total Geral
Conhece e já fez uso	1006	164	14	1	1185
Conhece, mas nunca usou	1832	304	19	1	2156
Ouviu falar	1256	207	16	1	1480
Nunca ouviu falar	2698	472	45	6	3221
Total geral	6792	1147	94	9	8042
Respostas válidas	8042				
Não respostas	372				

Gráfico 31 - Conhecimento do serviço Acesso Cidadão do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Em relação à Central Telefônica 155, conforme apresentado na Tabela 29 e Gráfico 32, pode-se ver que o sexo dos respondentes pouco interfere no conhecimento e uso desse serviço. Novamente a maior proporção é entre aqueles que *nunca ouviram falar*, sendo de 46% (1.648) para respondentes do sexo feminino, 47% (1.995) para respondentes do sexo masculino e 50% (12) para respondentes de outro gênero. Assim como no serviço descrito nas Tabelas 27 e 28, nesse caso também a menor proporção é entre aqueles que *conhecem e já utilizaram* o serviço, sendo respectivamente de 9% (323), 10% (417) e 13% (3) para pessoas do sexo feminino, masculino e de outro sexo.

Tabela 29 - Conhecimento do serviço Central Telefônica 155 do governo do Estado do Ceará segundo sexo

	Feminino	Masculino	Outro	Total Geral
Conhece e já fez uso	323	417	3	743
Conhece, mas nunca usou	979	979	4	1962
Ouviu falar	598	845	5	1448
Nunca ouviu falar	1648	1995	12	3655
Total geral	3548	4236	24	7808

Respostas válidas

7808

Não respostas

606

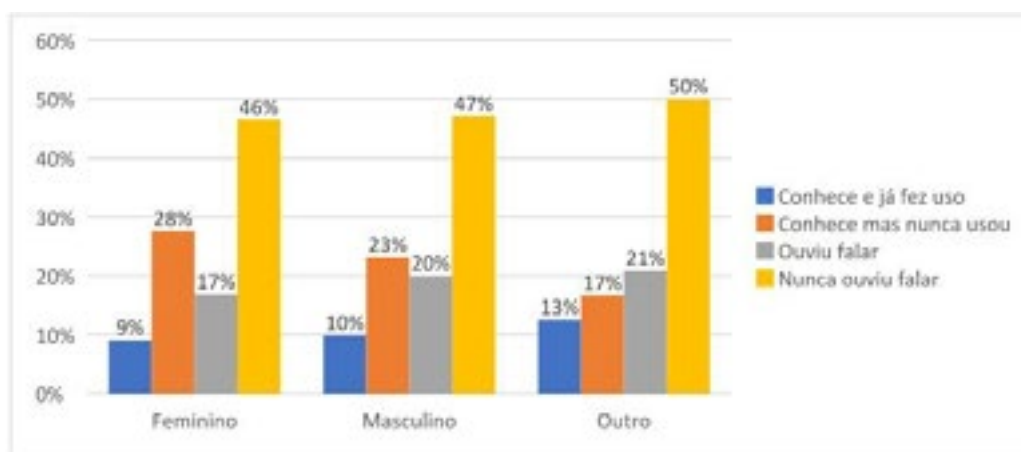


Gráfico 32 - Conhecimento do serviço Central Telefônica 155 do governo do Estado do Ceará segundo sexo

* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

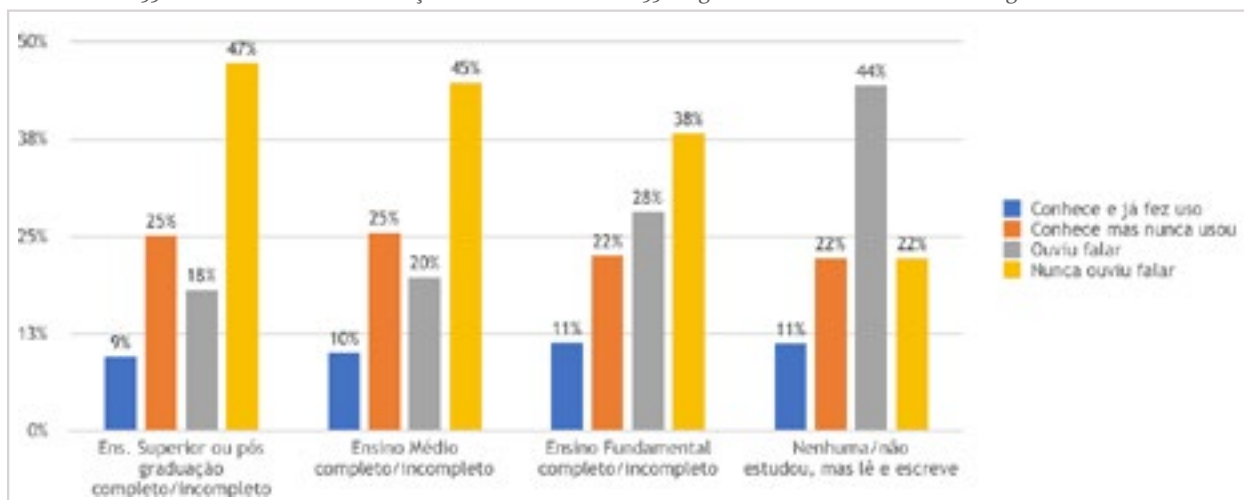
Ainda mostrando que a escolaridade pouco interfere no conhecimento e utilização de alguns mecanismos de controle social, em relação à Central Telefônica 155, a Tabela 30 e o Gráfico 33 mostram que 3.145 pessoas com ensino superior ou pós-graduação que *nunca ouviram falar* desse serviço (47%), representando maior proporção do que aqueles que possuem ensino médio, 45% (493 indivíduos) e aqueles que possuem apenas ensino fundamental, 38% (34). Na outra ponta e corroborando com nossa hipótese, as proporções de pessoas com menor grau de instrução que *conhecem e já utilizaram* a Central Telefônica 155 é de 10% (110) entre aqueles com ensino médio e de 11% (10) entre aqueles com ensino fundamental, superando levemente aqueles com ensino superior ou pós-graduação, que representam 9% (626). Para as pessoas com nenhuma escolaridade, ou que não estudaram e apenas leem e escrevem, a maior proporção é daqueles que somente *ouviram falar*, com 44% (4).

Tabela 30 - Conhecimento do serviço Central Telefônica 155 do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade

	Superior ou Pós	Ens. Médio	Ens. Fundamental	Nenhuma / Não estudou, mas lê e escreve	Total Geral
Conhece e já fez uso	626	110	10	1	747
Conhece, mas nunca usou	1671	280	20	2	1973
Ouviu falar	1207	217	25	4	1453
Nunca ouviu falar	3145	493	34	2	3674
Total geral	6649	1100	89	9	7847

Respostas válidas 7847
 Não respostas 567

Gráfico 33 - Conhecimento do serviço Central Telefônica 155 do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

A Tabela 31 e o Gráfico 34 mostram um quadro um pouco diferente em relação aos serviços analisados anteriormente. O Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará é ao menos conhecido por mais da metade da população de respondentes (5.931), sendo que também nesse caso, não há grande alteração em detrimento do sexo. Somam 74% as pessoas do sexo feminino que ao menos conhecem o serviço (2.701), sendo 44% aquelas que além de conhecerem, já o utilizaram (1.606). No caso dos homens, a soma daqueles que conhecem é dos mesmos 74% (3.212), com pequena diferença entre aqueles que já o utilizaram, 43% (1.875). Já a soma de pessoas que conhecem o serviço e se identificaram com outro sexo é de 75% (18), sendo 46% aqueles que além de conhecerem, fizeram uso do portal (11).

Tabela 31 - Conhecimento do serviço Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará segundo sexo

	Feminino	Masculino	Outro	Total Geral
Conhece e já fez uso	1606	1875	11	3492
Conhece, mas nunca usou	1095	1337	7	2439
Ouviu falar	511	702	3	1216
Nunca ouviu falar	434	429	3	866
Total geral	3646	4343	24	8013
Respostas válidas	8013			
Não respostas	401			

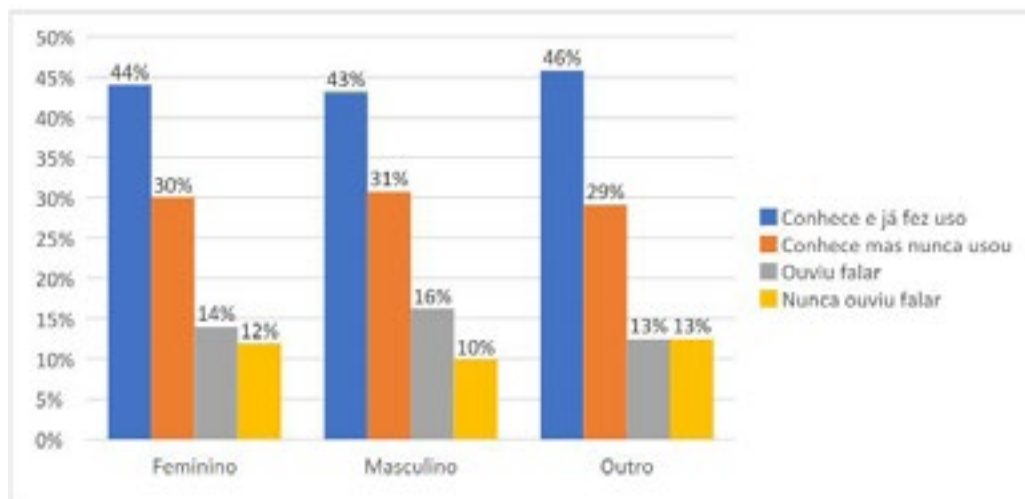


Gráfico 34 - Conhecimento do serviço Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará segundo sexo

* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

A análise da Tabela 32 e do Gráfico 35 apresenta pela primeira vez alguma influência considerável da variável escolaridade no conhecimento e no uso do Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará. Nesse caso, 47% das pessoas com ensino superior ou pós-graduação (3.200) *conhecem e já utilizaram o portal*, enquanto apenas 26% das pessoas com ensino médio (290) e 20% das pessoas com ensino fundamental (19) *conhecem e já utilizaram o serviço*. Com percentual também considerável, aqueles que conhecem o serviço, apesar de nunca o terem utilizado, é de 30% entre as pessoas com superior ou pós-graduação (2.065 indivíduos), 31% entre aqueles com ensino médio (349) e 38% entre aqueles com ensino fundamental (36). Entre os respondentes com nenhuma escolaridade, ou que nunca foram à escola, mas sabem ler e escrever, o maior número percentual é daqueles que *conhecem, mas nunca utilizaram o serviço*, com 33% (3).

Tabela 32 - Conhecimento do serviço Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade

	Superior ou Pós	Ens. Médio	Ens. Fundamental	Nenhuma / Não estudou, mas lê e escreve	Total Geral
Conhece e já fez uso	3200	290	19	2	3511
Conhece, mas nunca usou	2065	349	36	3	2453
Ouviu falar	957	239	20	2	1218
Nunca ouviu falar	595	255	19	2	871
Total geral	6871	1133	94	9	8053

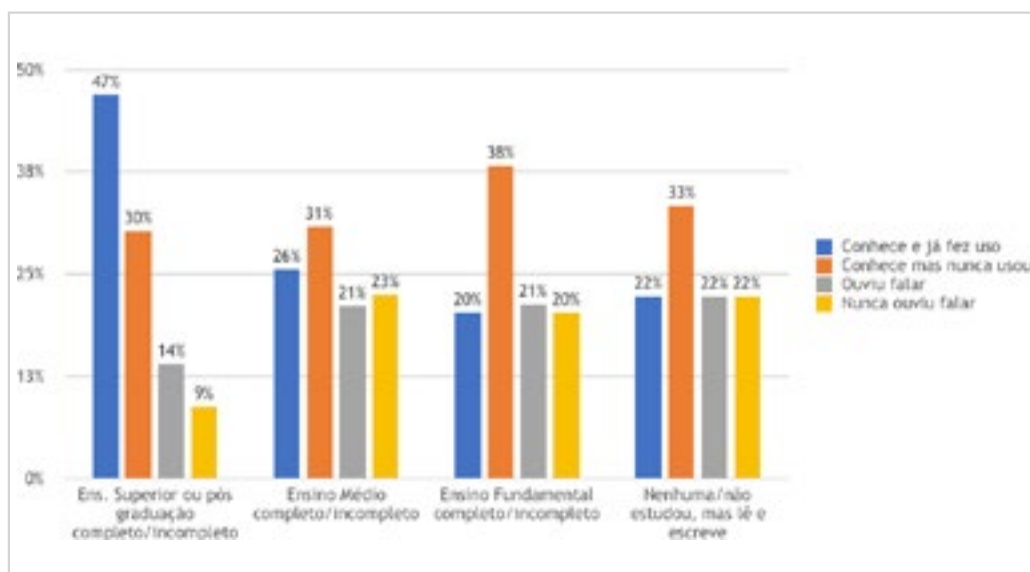
Respostas válidas

8053

Não respostas

361

Gráfico 35 - Conhecimento do serviço Portal da Transparência do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Conforme apresentado na Tabela 33 e no Gráfico 36, o Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará entre as pessoas do sexo feminino aparece em maior proporção entre aquelas que conhecem, mas nunca utilizaram o serviço, 36% (1.292). Ainda em relação às pessoas do sexo feminino, com considerável proporção estão aquelas que nunca ouviram falar, 29%, (1.047). Entre as pessoas do sexo masculino, a maior proporção é daqueles que *nunca ouviram falar*, representando 34% (1.465), enquanto 29% conhecem o sistema, porém nunca o utilizaram (1.258). Apesar de pequena a amostra de indivíduos respondentes que se identificaram com outro sexo (24), o Gráfico 28, elaborado com dados percentuais, permite mostrar que, entre as pessoas desse grupo, é maior a proporção daqueles que conhecem e *já utilizaram* o SOU, representando 38% (9). Com as duas barras iguais e representando proporções de 25% (6) estão aqueles que *conhecem, mas nunca utilizaram* e aqueles que apenas *ouviram falar*. Por último, somente 13% (3) daqueles que se identificam com outro gênero *nunca ouviram falar* do SOU - Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará.

Tabela 33 - Conhecimento do serviço SOU - Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará segundo sexo

	Feminino	Masculino	Outro	Total Geral
Conhece e já fez uso	623	781	9	1413
Conhece, mas nunca usou	1292	1258	6	1556
Ouviu falar	658	798	6	1462
Nunca ouviu falar	1047	1465	3	2515
Total geral	3620	4302	24	7946

Respostas válidas 7946

Não respostas 468

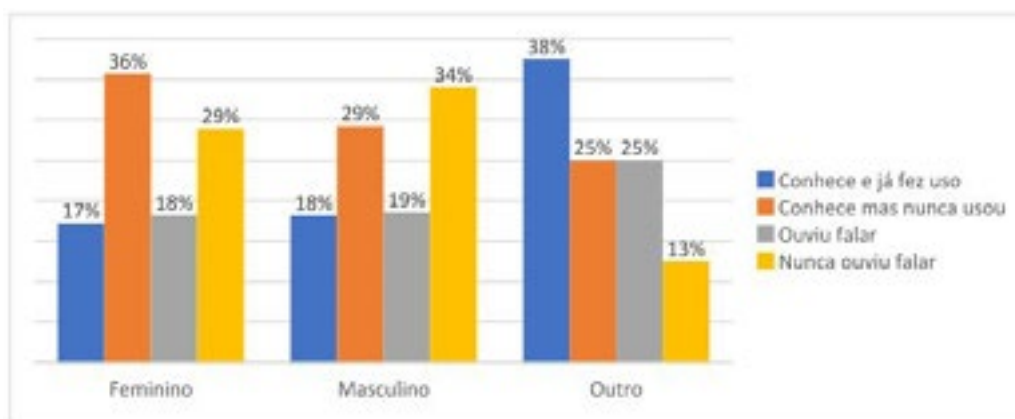


Gráfico 36 - Conhecimento do serviço SOU - Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará segundo sexo

* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Tabela 34 -
Conhecimento
do serviço
SOU - Sistema
de Ouvidoria
do governo
do Estado do
Ceará segundo
escolaridade

A Tabela 34 e o Gráfico 37 mostram que o Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará é pouco utilizado, independentemente da escolaridade dos respondentes. Entre as pessoas com superior ou pós, apenas 18% conhecem e já utilizaram o serviço (1.247). Da mesma maneira, 14% dos respondentes com ensino médio (161) e os mesmos 14% do ensino fundamental (13) fizeram uso do sistema. Aqueles que *nunca ouviram falar* do serviço somam maior proporção em todos os graus de instrução, sendo de 31% entre os respondentes com superior ou pós (2.086), 35% entre aqueles com ensino médio (396), 40% entre aqueles que possuem apenas o ensino fundamental (37) e 56% entre aqueles com nenhuma escolaridade ou que não estudaram, mas lê e escrevem.

	Superior ou Pós	Ens. Médio	Ens. Fundamental	Nenhuma / Não estudou, mas lê e escreve	Total Geral
Conhece e já fez uso	1247	161	13	1	1422
Conhece, mas nunca usou	2208	335	26	2	2571
Ouviu falar	1228	224	16	1	1469
Nunca ouviu falar	2086	396	37	5	2524
Total geral	6769	1116	92	9	7986

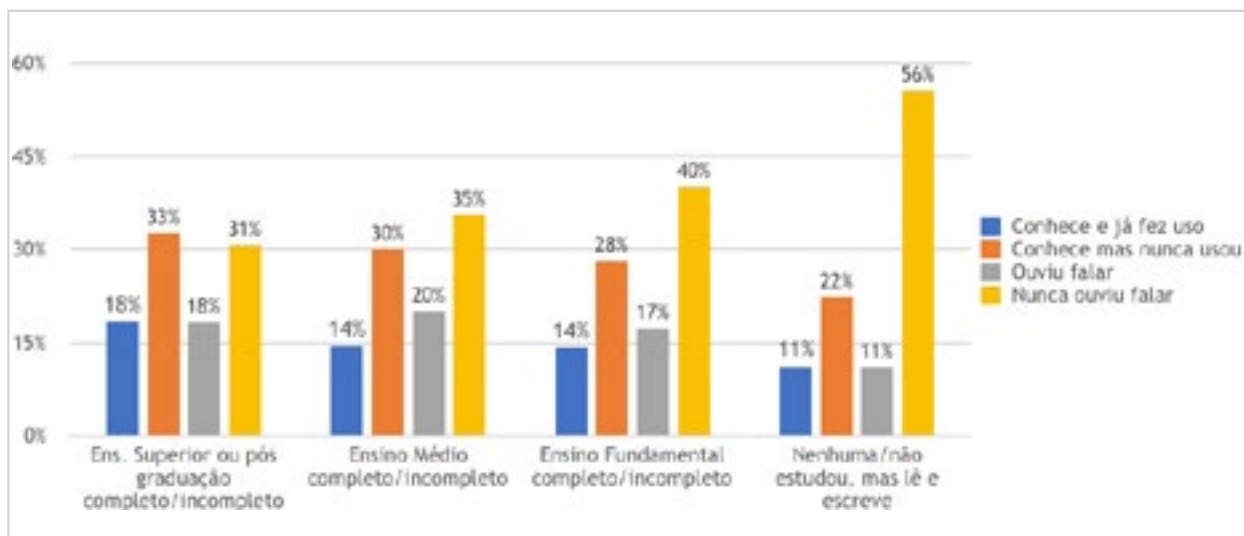
Respostas válidas

7986

Não respostas

468

Gráfico 37 - Conhecimento do serviço SOU - Sistema de Ouvidoria do governo do Estado do Ceará segundo escolaridade



* Os valores percentuais exibidos no gráfico estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Aprofundando a análise sobre conhecimento e uso dos serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do governo, a Tabela 35 permite observar que 74% dos usuários que apenas ouviram falar do Portal da Transparência do governo (901), afirmaram que *pediriam com certeza* acesso público a determinadas informações ao governo, caso soubessem desse direito. Entre aqueles que *nunca ouviram falar*, repete-se a proporção de 74% (645) dos respondentes que *pediriam com certeza*. Nos dois casos, se observamos as proporções daqueles que informaram que *talvez pediriam*, chegamos aos percentuais iguais de 23% (283 e 202), somando quase a totalidade dos respondentes dos dois grupos (97%), mostrando elevado potencial ativo dos cidadãos, contudo com pouca falta de conhecimento desse mecanismo de controle social.

É importante destacar a proporção de 79% dos usuários que *conhecem e já fizeram uso* do Portal da Transparência do governo e afirmam que pediram com certeza acesso público à informação, indicando possível satisfação e potencial para reutilizar o serviço.

Tabela 35 - Conhecimento e uso do Portal da Transparência do governo do estado do Ceará, segundo solicitação de acesso público à informação, caso soubesse desse direito

Portal da Transparência do governo	Pediria com certeza		Talvez pediria		Provavelmente não pediria		Jamais pediria		Total Geral	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Conhece e já fez uso	2768	79%	678	19%	49	1%	5	0%	3500	100%
Conhece, mas nunca usou	1780	73%	611	25%	42	2%	9	0%	2442	100%
Ouviu falar	901	74%	283	23%	30	2%		0%	1214	100%
Nunca ouviu falar	645	74%	202	23%	18	2%	4	0%	869	100%
Total geral	6094	76%	1774	22%	139	2%	18	0%	8025	100%

Respostas válidas 8025

Não respostas 389

* Os valores percentuais exibidos na tabela estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

Em relação ao conhecimento e uso do Sistema de Ouvidoria do governo do estado do Ceará (SOU), a Tabela 36 mostra que, entre aqueles que apenas *ouviram falar do sistema*, 34% (484) entrariam com certeza em contato com a ouvidoria em caso de mal atendimento no setor público. Entre aqueles que *nunca ouviram falar*, o percentual é de 30% (732). Já a análise daqueles que *talvez entraria* em contato com a ouvidoria, sobe para 39% entre os que apenas *ouviram falar*, representando 549 indivíduos e para 36% entre os que *nunca ouviram falar*, (893).

Tabela 36 -
Conhecimento e uso
do SOU - Sistema
de Ouvidoria do
governo do estado do
Ceará, segundo busca
de contato com a
ouvidoria em caso de
mal atendimento em
determinado serviço
público

Outro dado importante, aqueles que *conhecem e já utilizaram* o SOU e apontam que *fariam isso com certeza*, isto é, entrariam em contato com a ouvidoria case se sentissem desatendidos por um serviço público (66% ou 900 usuários), pode demonstrar satisfação em relação ao serviço e a possibilidade dessas pessoas de voltarem a utilizá-lo. Em contrapartida, com percentual pouco relevante de 4%, mas que representa III usuários, estão aqueles que afirmam que *conhecem, mas nunca fizeram uso* do sistema e que *jamais* buscariam a ouvidoria, indicando resistência ao mecanismo ou desinteresse de participação cidadã.

SOU - Sistema de Ouvidoria do governo	Pediria com certeza		Talvez pediria		Provavelmente não pediria		Jamais pediria		Total Geral	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Conhece e já fez uso	900	66%	344	25%	105	8%	20	1%	1369	100%
Conhece, mas nunca usou	977	40%	944	38%	437	18%	III	4%	2469	100%
Ouviu falar	484	34%	549	39%	294	21%	98	7%	1425	100%
Nunca ouviu falar	732	30%	893	36%	633	26%	194	8%	2452	100%
Total geral	3093	40%	2730	35%	1469	19%	423	5%	7715	100%

Respostas válidas 7715

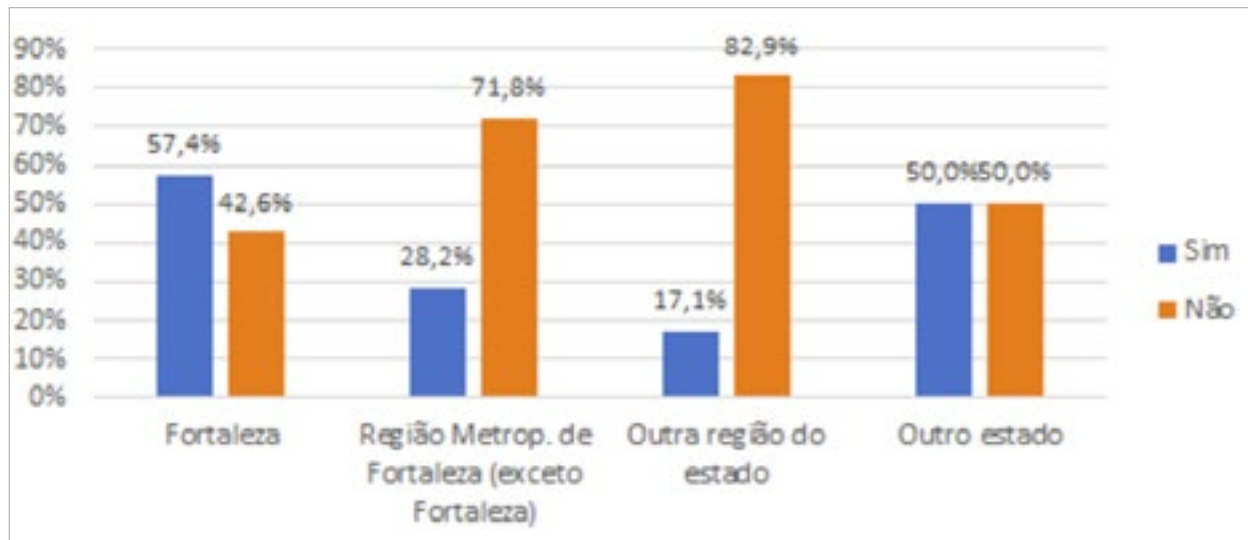
Não respostas 699

* Os valores percentuais exibidos na tabela estão arredondados, podendo a soma não ser igual a 100%.

8. Posse e uso de meios de comunicação: telefonia fixa, telefone celular e internet

O Gráfico 38 mostra que a posse de telefonia fixa tem maior percentual em Fortaleza, 57%, enquanto apenas 28% dos respondentes da região metropolitana, exceto Fortaleza, e, 17% dos respondentes de outras regiões do estado afirmaram possuir o bem em suas residências.

Gráfico 38 - Posse de telefone fixo, segundo local de residência



O Gráfico 39 mostra que a posse de celular, sendo de modelo smartphone, se mantém com maior proporção na capital do estado, com 82%, enquanto a região metropolitana e as outras regiões apresentam relativo equilíbrio, com 74% e 72%, respectivamente.

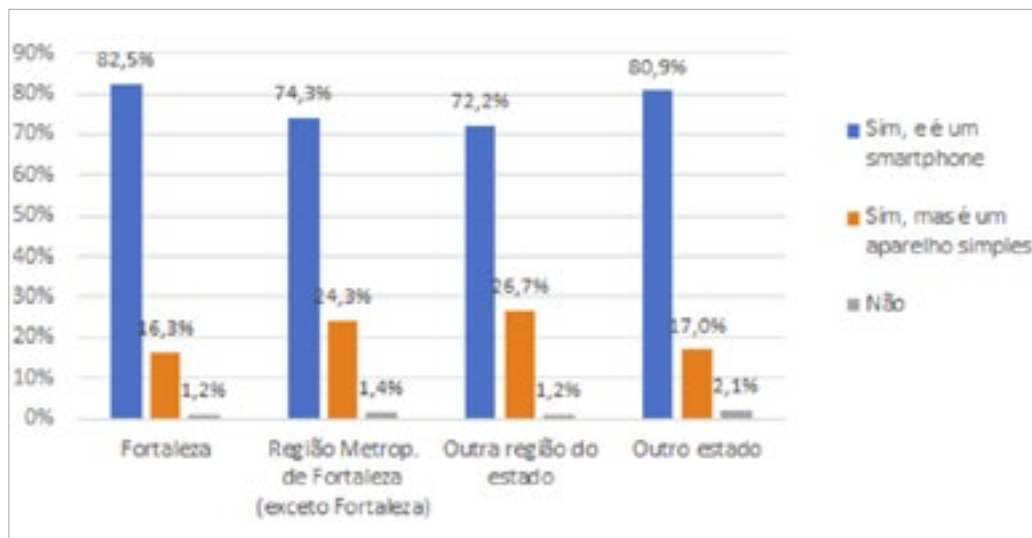
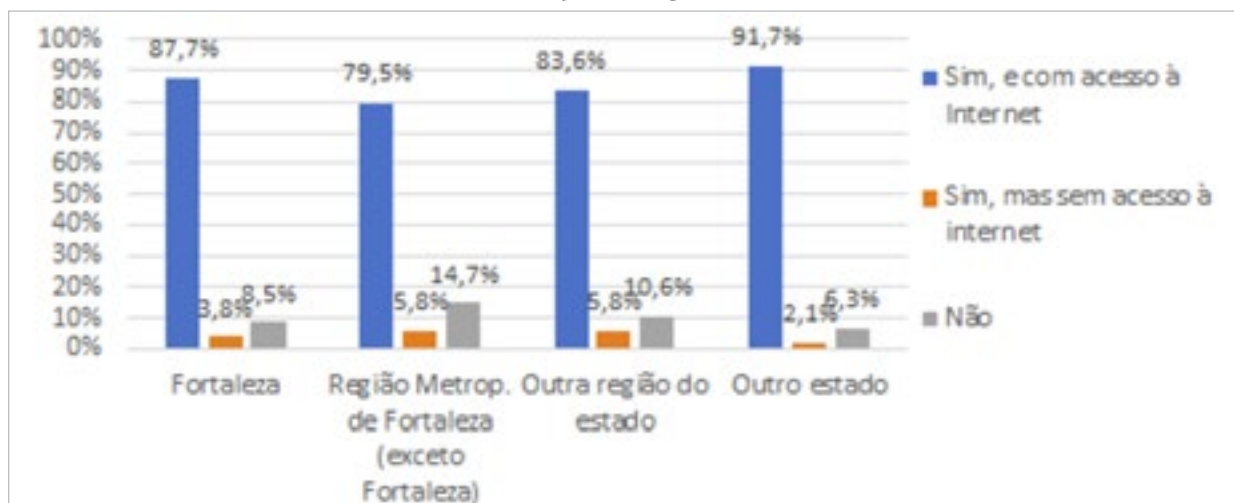


Gráfico 39 - Posse de telefone celular, segundo local de residência

Como mostra o Gráfico 40, também com maior proporção entre os respondentes da capital, aqueles que possuem computadores com acesso à internet representam 88%. Aqueles que residem em outra região do estado representam 84%, superando em 5% aqueles que residem na região metropolitana, com 79%.

A pesquisa perguntou sobre a habilidade dos respondentes para manusear alguns equipamentos eletrônicos e para navegar na internet. Os respondentes deveriam indicar suas habilidades em

Gráfico 40 - Posse de telefone computador, segundo local de residência

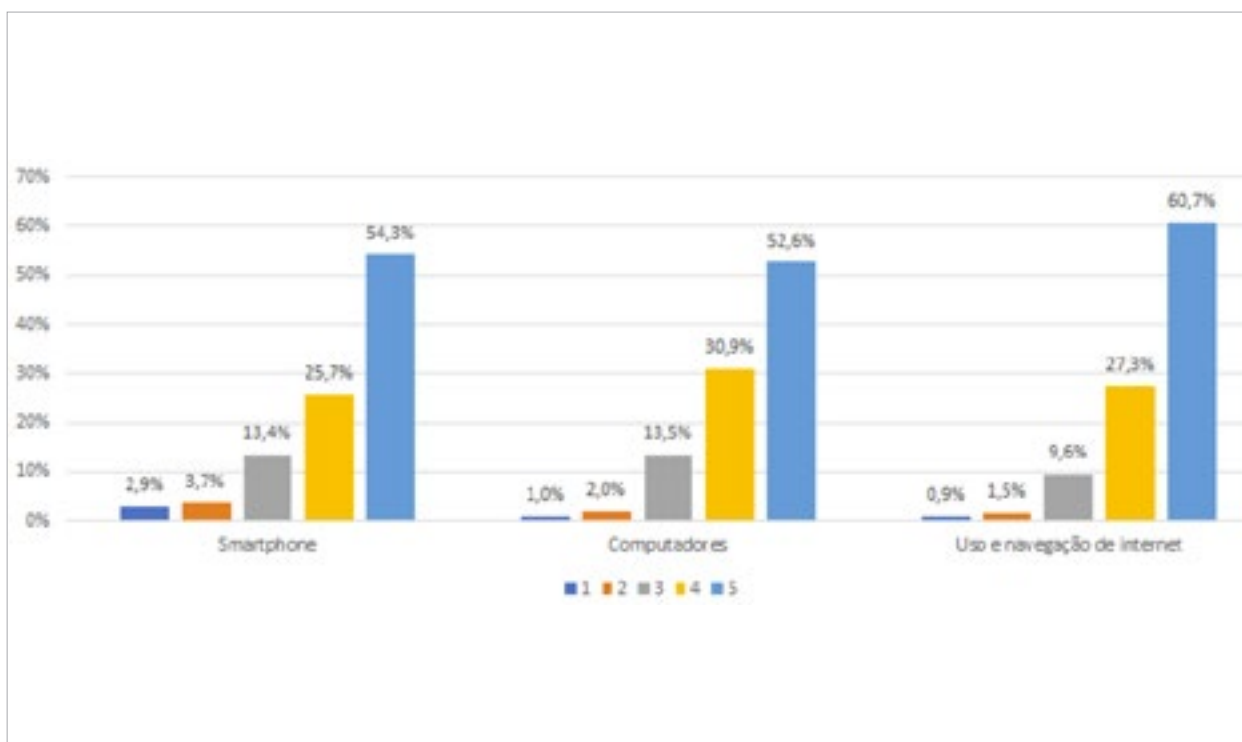


uma escala gradiente de 1 a 5, sendo que o número 1 indicava nenhuma habilidade e o número 5 indicava grande habilidade.

O Gráfico 41, permite observar que a escala 5 tem as maiores proporções para manuseio de todos os equipamentos, bem como para o uso e navegação de internet.

Dessa maneira, para o manuseio de smartphone é de 54% a proporção daqueles que indicaram total habilidade, de 53% para o manuseio de computador e 61% para uso e navegação de internet. As demais escalas: 4, 3, 2 e 1 aparecem com barras decrescentes, tendência comum também para todos os itens perguntados.

Gráfico 41 - Habilidade para manusear aparelhos de comunicação



9. Análise das respostas abertas (comentários, críticas e sugestões)

Como já apontado, dentre os 8.414 respondentes da pesquisa, um total de 2.329 (27,7%) digitaram alguma informação no espaço comentários (“Se tiver comentários e/ou críticas, por favor, insira no campo abaixo”).

Uma melhor qualificação desses registros permite eliminar 157 digitações que não oferecem conteúdo de fato passível de análises. Com os 2.172 (26,8% dos 8.414 casos), empreendeu-se um esforço de avaliação qualitativa dos textos. Esse trabalho se inspirou na linguística de corpus, área da Linguística que, usando inteligência artificial, reorganiza e extrai informações de conjunto de textos, frases e palavras, para observação e interpretação de dados, fornecendo novas perspectivas para a análise linguística.

Os textos apresentados continham em média 184 caracteres com grande variância de tamanho, indo de um mínimo de seis até pouco mais de oito mil caracteres entre os respondentes. Do número total de palavras (62.845), computacionalmente foi possível identificar 16.832 (26,8%) de significativa prevalência. São cerca de 350¹ palavras que apareceram pelo menos 15 vezes nos textos – como *atitude*, *certo*, *atendido*, *fato*, *lei*, *medo*, *gosto*, *jovem*, *policiais* –, até palavras de muito mais elevada frequência como: *não* (797), *governo* (484), *estado* (386), *iniciativa* (307), *cidadão* (284), *pesquisa* (268) e *público* (268). Como a palavra “não”, com suas 797 aparições sugere, foi importante um esforço adicional para reduzir aquelas 350 palavras para uma lista mais enxuta, de duas centenas. O enxugamento se deu eliminando conectivos, pronomes e expressões com menor poder explicativo no contexto da pesquisa além de acomodar determinadas palavras junto de suas variações (gênero, singular e plural, verbos no infinitivo etc.).

Vinte palavras (e suas variantes) aparecem em mais de 150 ocasiões, com destaque para *governo* (484), *cidadã*, *cidadão*, *cidadãos* (405), *estado* (386), *serviço(s)* (363) e *iniciativa* (307).

¹ Nos quadros, as palavras e suas variações aparecem sem acentuação devido às limitações nos processamentos computacionais utilizados, em geral desenvolvidos para a língua inglesa.

Palavra (ordem de frequência) ²	Frequência	Ver também
governo	484	estado
cidade, cidadão, cidadãos	405	
estado	386	
serviço(s)	363	
iniciativa	307	
pesquisa(s)	299	
melhor, melhorar, melhore, melhorias	298	
devem, deveres, deveria, deveriam	298	
público	268	pública, públicas, públicos
saúde	245	
população	229	povo
segurança	218	polícia, policiais
precisa, precisam, precisamos, preciso	196	
importância, importante	186	
parabenizar, parabenizo, parabéns	186	
pública	180	pública, públicas, públicos
públicos	180	pública, públicas, públicos
informação(ões)	169	
projeto(s)	168	programa
gostaria	167	

² A tabela completa pode ser consultada em:
<https://docs.google.com/a/caiena.net/spreadsheets/d/11nDN4UQdwjzlvX7s-JSmoR3dcJAjsuEs-QlnOoEy6fY/edit?usp=sharing>.

Mesmo não necessariamente estando entre as palavras e conjuntos de palavras que mais frequentemente apareceram, vale destacar aquelas que em geral acompanhavam comentários elogiosos ao Governo pela ocasião da pesquisa e por conta do projeto de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Junto com o conjunto *parabenizar, parabenizo, parabéns*³, *boa, bons, excelente, ótima e ótimo*, combinados somam 427 manifestações de contentamento dos respondentes com a pesquisa realizada.

Palavra (ordem de frequência)	Frequência	Ver também
boa	100	bons, ótimo, excelente
bons	15	boa, ótimo, excelente
excelente	65	bom, bons, ótimo
ótima, ótimo	61	boa, excelente
parabenizar, parabenizo, parabens	186	

A palavra *Curso(s)*, que apareceu 66 vezes entre os respondentes, parece evidenciar certa confusão causada entre respondentes pelo fato de terem sido chamados a responder a pesquisa pela Fundação Demócrito Rocha, num e-mail que tinha como objetivo principal chamar pessoas para inscrição em um curso de cidadania. Poucos casos abordavam pedidos, informação ou reclamações sobre a oferta de cursos oferecidos pelo Estado.

Finalmente, cumpre destacar que muitos dos respondentes que preencheram as observações abertas usaram palavras como saúde, educação, escola e segurança para falar de prioridades que o Estado precisa melhor atender.

³ Presente também na lista das 20 palavras e conjuntos de palavras que apareceram mais de 150 vezes, conforme quadro anterior.

Nuvem de palavras:



Aprofundando sobre a análise exploratória dos dados⁷

A análise exploratória por correspondência dos dados da pesquisa web *Melhorando a Comunicação Entre o Cidadão e o Governo do Ceará*, obtida pela técnica de análise de correspondência, oferece a possibilidade de associar respostas relativas aos comportamentos, atitudes e potencial de envolvimento e engajamento maior nos mecanismos de controle social segundo local de moradia (rural e urbano), faixa etária, sexo e escolaridade.

A análise se baseou nos dados dos cerca de 6.673 (do total de 8.414) cidadãos que estão presentes com respostas em todas as perguntas mais as respostas dos 1.741 que deixaram em branco uma ou mais questões relativas às características acima e aquelas relacionadas ao comportamento, atitude e potencial de demanda de dados. Foram também excluídos para essa análise todos os respondentes de fora do Ceará e, devido ao baixo número de casos (apenas 24), aqueles que se auto identificaram com o sexo “Outro”.

Feita essa primeira ressalva acerca das filtragens dos casos, vale destacar os critérios qualitativos de uso da análise de correspondência para explorar a relação entre a questão analisada e as características sociodemográficas (idade, sexo e escolaridade) e de localidade geográfica (urbana ou rural), sintetizada nas dimensões. A soma do percentual de cada dimensão representa o total da variabilidade explicada. Neste estudo adotou-se o critério de no mínimo 55%. A Tabela Matricial das Correspondências Identificadas, ao final desse texto, resume de maneira ordenada o percentual de variabilidade explicada. Chama atenção as associações mais robustas (entre 65% e 68,3%), relacionadas ao nível de conhecimento e a experiência de uso dos canais de relacionamento existentes, especialmente o Portal da Transparência e o SOU, com as características como sexo masculino, ensino superior e faixa etária entre 25 e 29 anos. De modo um tanto contra intuitivo, destacou-se a relação entre o conhecimento do SOU, com 68,4%, independente do sexo e da faixa etária, se caracterizam por escolaridades bastante distintas: pessoas com o Ensino Fundamental e aquelas com Pós-graduação.

Entre as associações com menor poder explicativo (abaixo de 55% na soma das dimensões), concentraram as questões relacionadas com os tipos de informações públicas sugeridas aos respondentes da pesquisa. Por essa razão, não se justifica tecer maiores considerações sobre as características pessoais dos respondentes.

⁷ Ver mais em Anexo I.

Considerando de maneira desagregada a escolaridade dos respondentes, em geral ficou evidenciado que cidadãos com o Ensino Médio tendem a ser os menos exigentes e menos interessados em buscar canais de manifestação. Esse perfil tendeu a responder que jamais faria isso quando sugeridos a eles a reação de Reclamar com quem está atendendo. Mulheres com a mesma escolaridade e nas faixas etárias dos 13 aos 19 e dos 30 aos 34 anos tendem a jamais Deixar a reclamação por escrito.

Ainda considerando a escolaridade, de modo geral, pessoas com Ensino Superior, nas faixas etárias entre 25 e 39 anos, supostamente se mostraram os mais exigentes quando da exigência de seus direitos Fazendo com certeza ou Talvez fazendo inúmeras das sugestões oferecidas na pesquisa para Reclamar com quem está atendendo. No entanto, esse perfil também mostrou forte associação com a resposta Jamais faria para a reação de Telefonar, escrever ou procurar atendimento pessoal na Ouvidoria numa experiência de mau atendimento público. Homens da área rural com Ensino Superior também se mostraram fortemente inclinados a Desistir e ir embora quando em situação semelhante.

Considerando o sexo, chamou a atenção o quanto mulheres tendem a considerar como Importantes ou Muito importantes praticamente todos os tipos de dados sugeridos, de obras a impostos pagos e arrecadação. No entanto, mulheres que vivem em áreas urbanas parecem que Jamais ou que Provavelmente não fariam isso ante a sugestão de desistir e ir embora, demonstrando certa resiliência. Em termos de conhecimento sobre os Canais, mulheres com mais de 35 anos tenderam a responder que Conheciam, mas nunca haviam usado ou Ouvido falar do Portal da Transparência. Homens com Ensino Superior, por sua vez demonstram mais intimidade com o Portal da Transparência, respondendo que Conheciam e já haviam feito uso.

Independente do sexo, pessoas da área rural parecem ser os menos conscientes e exigentes dos seus direitos, bem como parecem estar entre os que menos conhecem os canais de relacionamento hoje existentes, com destaque para o SOU (Sistema de Ouvidoria) e Acesso Cidadão, principalmente na população de respondentes com entre 25 e 29 anos.

Porém, de modo geral, a análise exploratória demonstrou ser menos frequentes as ocorrências localidade (campo ou cidade), com apenas nove associações dentre as 47 apresentadas na Tabela Matricial das Correspondências Identificadas, localizada em seguida a este texto. Porém, nas poucas vezes em que a associação se apresenta, ele tem elevado poder explicativo com uma média de 61,6%. A título de comparação, as dimensões escolaridade, com 19 casos de associação, e sexo, com 27 associações,

mostram-se mais importantes em termos de quantidades de ocorrências para as reflexões sobre as características dos respondentes em relação aos temas da pesquisa. Porém, em média essas características oferecem poder explicativo ligeiramente menor, com médias de 60,7% (a escolaridade) e 59,6% (sexo).

Esta síntese analítica foi elaborada a partir dos gráficos da análise exploratória por correspondência dos dados da pesquisa, bem como do quadro sintético construído a partir dos mesmos gráficos. O quadro sintético permite visões matriciais dos resultados, mas não substitui apreciação cuidadosa e individualizada das correspondências apresentadas em cada uma das questões de pesquisa que cobrem os principais fatores das 22 perguntas e respostas relacionadas às reações do cidadão diante de i) situações de mau atendimento, ii) temas de interesse para acesso à informação; iii) potencial de interesse para obtenção das informações e iv) conhecimento e experiência de uso dos canais hoje existentes de relacionamento entre o Estado e o Cidadão no âmbito do Poder Executivo do Ceará.

De todo modo, em função da riqueza de dados que a pesquisa original oferece e com o intuito de atrair a comunidade de pesquisadores para outras abordagens que possam ser desenvolvidas, os dados integrais⁸ da pesquisa estão disponíveis no blog do projeto (<http://ceara.caiena.net/>) e no link <https://goo.gl/XoLUdV>.

⁸ Exceto nomes, e-mails e outros dados pessoais que foram tarjados a fim de preservar o sigilo dos respondentes da pesquisa.

Tabela 37 - Matricial das Correspondências Identificadas

Ordem	Reação, temas, informações e serviços	Atitudes, dados importantes, direitos à informação e conhecimento de serviços existentes	Resposta(s)	Faixa etária	Escolaridade	Sexo	Área	Dimens1	Dimens2	Dimensão Total
1	Como reage	1: Reclama com quem está atendendo	Jamais faria isso (J)	13 a 19	Ensino Médio			55,7%	12,4%	68,1%
2	Como reage	1: Reclama com quem está atendendo	Faria isso com certeza (F)	40+	Pós			55,7%	12,4%	68,1%
3	Como reage	1: Reclama com quem está atendendo	Talvez fizesse isso (T); Provavelmente não faria isso (P)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem		55,7%	12,4%	68,1%
4	Como reage	2: Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele(a)]	Faria isso com certeza (F)	30 a 34; 35 a 39		Mulher		48,5%	15,3%	63,8%
5	Como reage	2: Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele(a)]	Provavelmente não faria isso (P); Jamais faria isso (J)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem		48,5%	15,3%	63,8%
6	Como reage	3: Deixa a reclamação por escrito	Jamais faria isso (J)	13 a 19	Ensino Médio	Mulher		49,9%	13,9%	63,8%
6	Como reage	3: Deixa a reclamação por escrito	Jamais faria isso (J)	30 a 34	Ensino Médio	Mulher		49,9%	13,9%	63,8%
7	Como reage	4: Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa	Faria isso com certeza (F)	40+			Urbana	43,4%	15,9%	59,3%
8	Como reage	4: Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa	Provavelmente não faria isso (P)	20 a 24; 25 a 29			Rural	43,4%	15,9%	59,3%
9	Como reage	5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	Talvez fizesse isso (T)				Urbana	45,4%	14,2%	59,6%
10	Como reage	5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	Provavelmente não faria isso (P)				Rural	45,4%	14,2%	59,6%
11	Como reage	5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	Faria isso com certeza (F)	40+				45,4%	14,2%	59,6%
12	Como reage	5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	Jamais faria isso (J)	30 a 34	Superior			45,4%	14,2%	59,6%

Ordem	Reação, temas, informações e serviços	Atitudes, dados importantes, direitos à informação e conhecimento de serviços existentes	Resposta(s)	Faixa etária	Escolaridade	Sexo	Área	Dimens1	Dimens2	Dimensão Total
13	Como reage	6: Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)	Faria isso com certeza (F)	30 a 34		Mulher		36,3%	21,2%	57,5%
14	Como reage	6: Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)	Provavelmente não faria isso (P)			Homem		36,3%	21,2%	57,5%
15	Como reage	7: Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)	Faria isso com certeza (F); Talvez fizesse isso (T)	30 a 34; 35 a 39		Mulher		34,3%	23,2%	57,5%
16	Como reage	7: Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)	Provavelmente não faria isso (P)	25 a 29	Superior	Homem		34,3%	23,2%	57,5%
17	Como reage	8: Desiste e vai embora	Faria isso com certeza (F); Talvez fizesse isso (T)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem	Rural	50,6%	13,5%	64,1%
18	Como reage	8: Desiste e vai embora	Provavelmente não faria isso (P); Jamais faria isso (J)	35 a 39		Mulher	Urbana	50,6%	13,5%	64,1%
19	Tipos de informações públicas	1: Salários dos funcionários públicos						43,0%	13,0%	56,0%
20	Tipos de informações públicas	2: Gastos (por escola, hospital, obras)						41,0%	17,1%	58,1%
21	Tipos de informações públicas	3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado	É muito importante' (M1)		Superior	Mulher		36,3%	16,0%	52,3%
22	Tipos de informações públicas	3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado	É importante (I)	30 a 34		Homem		36,3%	16,0%	52,3%
23	Tipos de informações públicas	3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado	É um pouco importante (PI)	13 a 19	Ensino Médio			36,3%	16,0%	52,3%
24	Tipos de informações públicas	4: Prazos de entrega de obras	É muito importante' (M1)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem		39,5%	18,4%	57,9%

Ordem	Reação, temas, informações e serviços	Atitudes, dados importantes, direitos à informação e conhecimento de serviços existentes	Resposta(s)	Faixa etária	Escolaridade	Sexo	Área	Dimens1	Dimens2	Dimensão Total
25	Tipos de informações públicas	4: Prazos de entrega de obras	É importante (I); É um pouco importante (PI)	30 a 34		Mulher		39,5%	18,4%	57,9%
26	Tipos de informações públicas	5: Nomes dos funcionários com parentesco com políticos	É um pouco importante (PI); Nada importante (NI)	25 a 29	Superior			37,2%	18,0%	55,2%
28	Tipos de informações públicas	5: Nomes dos funcionários com parentesco com políticos	É importante (I)	40+		Homem		37,2%	18,0%	55,2%
29	Tipos de informações públicas	6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa	É muito importante' (MI)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem		38,8%	18,1%	56,9%
30	Tipos de informações públicas	6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa	É importante (I); É um pouco importante (PI)	30 a 34; 35 a 39		Mulher		38,8%	18,1%	56,9%
31	Tipos de informações públicas	6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa	Nada importante (NI)		Fundamental; Pós			38,8%	18,1%	56,9%
32	Tipos de informações públicas	7: Valor dos gastos em determinada obra	É importante (I)	30 a 34; 35 a 39		Mulher		38,6%	19,6%	58,2%
33	Tipos de informações públicas	8: Jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais	Nada importante (NI)	30 a 34; 35 a 39		Homem		38,4%	16,3%	54,7%
34	Tipos de informações públicas	9: Total de impostos que paga e total das receitas de impostos do Estado	É muito importante' (MI)	20 a 24; 25 a 29	Superior	Homem		39,4%	18,6%	58,0%
35	Tipos de informações públicas	9: Total de impostos que paga e total das receitas de impostos do Estado	É importante (I); É um pouco importante (PI); Nada importante (NI)	30 a 34; 35 a 39	Superior	Mulher		39,4%	18,6%	58,0%
36	Se soubesse do direito de solicitar informações							36,4%	19,6%	56,0%
37	Sobre os serviços de relacionamento existentes	1: Acesso Cidadão	Conhece e já fez uso (C); Conhece mas nunca usou (CNU)	40+				45,6%	14,6%	60,2%

Ordem	Reação, temas, informações e serviços	Atitudes, dados importantes, direitos à informação e conhecimento de serviços existentes	Resposta(s)	Faixa etária	Escolaridade	Sexo	Área	Dimens1	Dimens2	Dimensão Total
38	Sobre os serviços de relacionamento existentes	1: Acesso Cidadão	Ouviu falar (OF)				Urbana	45,6%	14,6%	60,2%
39	Sobre os serviços de relacionamento existentes	1: Acesso Cidadão	Nunca ouviu falar (NOF)	25 a 29			Rural	45,6%	14,6%	60,2%
40	Sobre os serviços de relacionamento existentes	2: Central Telefônica 155	Conhece e já fez uso (C); Ouviu falar (OF)	30 a 34; 35 a 39		Mulher		41,1%	15,5%	56,6%
41	Sobre os serviços de relacionamento existentes	2: Central Telefônica 155	Conhece mas nunca usou (CNU)	40+				41,1%	15,5%	56,6%
42	Sobre os serviços de relacionamento existentes	2: Central Telefônica 155	Nunca ouviu falar (NOF)	25 a 29	Superior	Homem		41,1%	15,5%	56,6%
43	Sobre os serviços de relacionamento existentes	3: Portal da Transparência	Conhece e já fez uso (C)	25 a 29	Superior	Homem		56,9%	11,7%	68,6%
44	Sobre os serviços de relacionamento existentes	3: Portal da Transparência	Conhece mas nunca usou (CNU); Ouviu falar (OF)	35 a 39; 40+		Mulher		56,9%	11,7%	68,6%
45	Sobre os serviços de relacionamento existentes	4: SOU - Sistema de Ouvidoria	Conhece e já fez uso (C)		Fundamental; Pós			56,7%	11,7%	68,4%
46	Sobre os serviços de relacionamento existentes	4: SOU - Sistema de Ouvidoria	Conhece mas nunca usou (CNU)	40+		Homem		56,7%	11,7%	68,4%
47	Sobre os serviços de relacionamento existentes	4: SOU - Sistema de Ouvidoria	Nunca ouviu falar (NOF)	25 a 29			Rural	56,7%	11,7%	68,4%

Anexos

I - Análise exploratória de dados sobre a pesquisa web “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e o Governo do Estado do Ceará” (Caena, CGE-CE e Banco Mundial)

Por Regina T.I. Bernal¹

Definição da metodologia

Devido à natureza das variáveis levantadas ser qualitativa, a técnica estatística adequada para análise dos dados é a **análise de correspondência**.^{2,3}

A análise de correspondência é uma técnica exploratória de dados qualitativos. Essa técnica se aplica principalmente para as tabelas bivariadas, onde se verifica a dependência entre as linhas e colunas da tabela, ou seja, associação entre as variáveis. Além disso, ela sintetiza a estrutura de variabilidade dos dados em dimensões, onde o número de dimensões é menor que o número de variáveis. Cada dimensão representa um conjunto de variáveis ou categorias de respostas associadas. A análise de correspondência é equivalente à análise fatorial, porém os resultados são apresentados de forma gráfica, na qual as menores distâncias entre as categorias linha e categorias coluna representam as mais fortes associações entre elas, enquanto as maiores distâncias representam dissociações entre as mesmas.⁴

O objetivo dessa análise é identificar associações entre as questões da pesquisa as variáveis sociodemográficas.

A vantagem da análise de correspondência é a possibilidade de análise múltipla das variáveis, ou seja, duas ou mais variáveis simultaneamente. Já a desvantagem é a dificuldade em interpretar o gráfico.

¹ Regina T. I. Bernal é Professora de Estatística - MBA Big Data da FIAP (ABTEC Associação Brasileira de Educação e Tecnologia). É Ph.D. na Área de Pesquisa Amostral (Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. Bacharel em Estatística (Universidade Federal de São Carlos)

² Mingoti, S.A. Análise de Dados Através de Métodos Estatísticos Multivariados. Uma Abordagem Aplicada. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

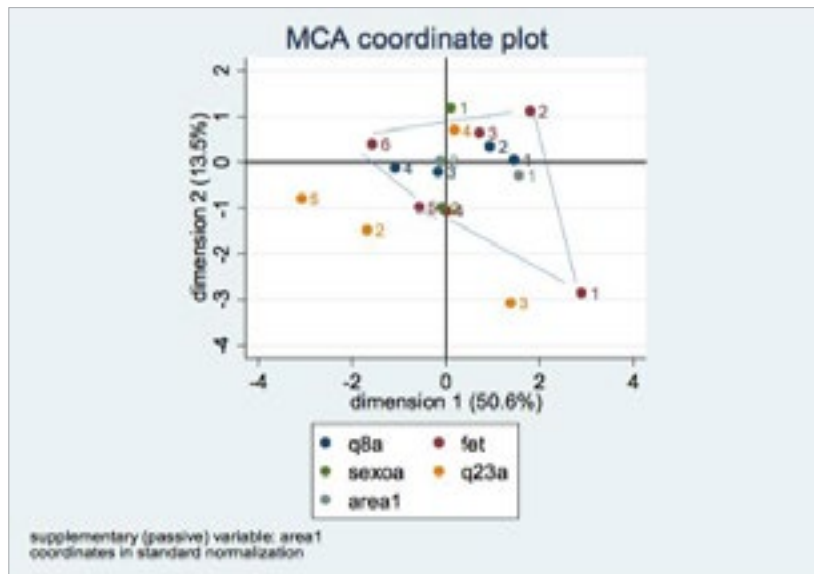
³ Souza, A.M. R. Análise de Correspondência. Dissertação apresentada ao Instituto de Matemática e Estatística da Universidade de São Paulo. Abril de 1982.

⁴ Ramos, E.M.L.S., Almeida, S.S. e Araújo, A.R. Segurança pública: uma abordagem estatística e computacional. Belém:EDUFPA, 2008.

Exemplo para interpretação do gráfico: Parte 1

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido? [Linha 8: Desiste e vai embora]

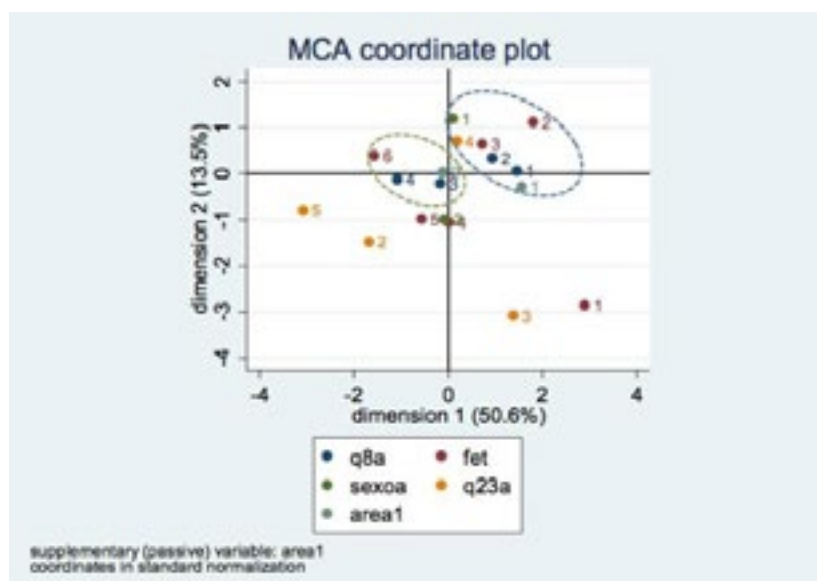
Note que existe uma distância entre as faixas etária, isso mostra que a reação é diferente. A escolaridade apresenta o mesmo comportamento. A resposta da questão também apresenta o mesmo comportamento.



Exemplo para interpretação do gráfico: Parte 2

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido? [Linha 8: Desiste e vai embora]

Na figura pontilhada, note que existe uma proximidade entre as variáveis. Isso mostra que existe uma associação.



Análise dos resultados:

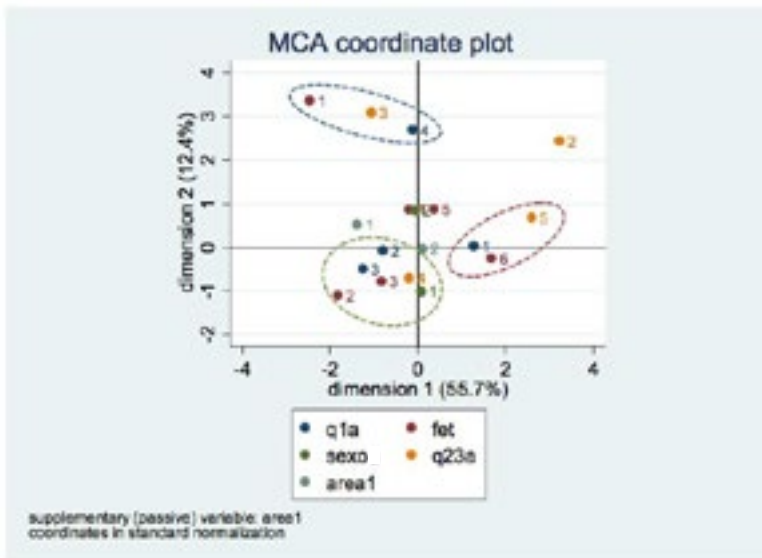
Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?
[Linha 1: Reclama com quem está atendendo]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade):
 2 = fundamental, 3 = médio,
 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Talvez fizesse isso ou provavelmente não faria isso
Entre 20 e 29 anos
Homem
Nível superior
- Jamais faria isso
13 a 19 anos
Ensino médio
- Faria isso com certeza
40+
Pós

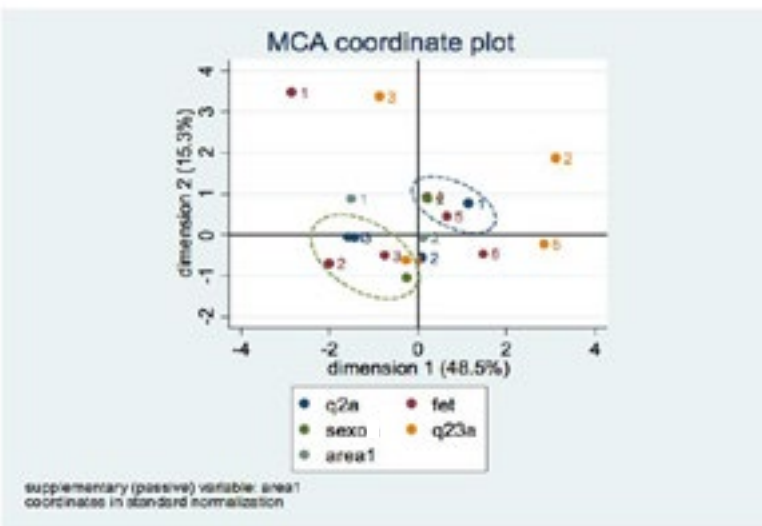
Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?
[Linha 2: Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele(a)]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade):
 2 = fundamental, 3 = médio,
 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Provavelmente não faria isso ou jamais faria isso
Entre 20 e 29 anos
Homem
Nível superior
- Faria isso com certeza
Entre 30 e 39 anos
Mulher

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

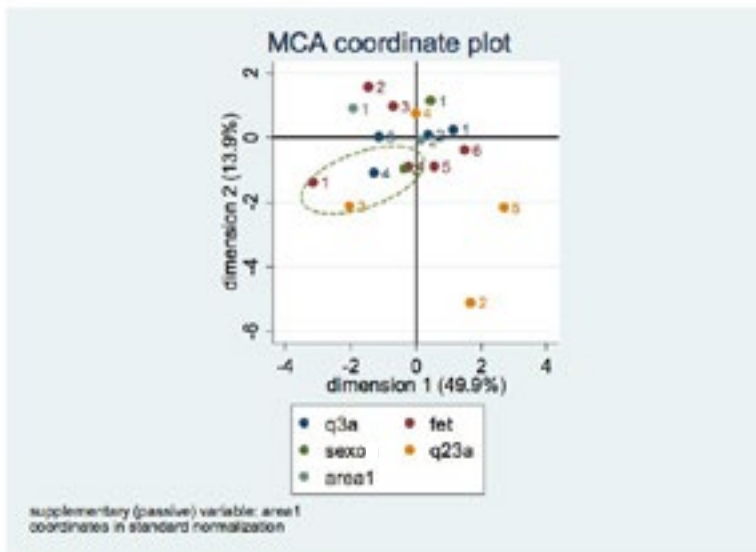
[Linha 3: Deixa a reclamação por escrito]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



○ Jamais faria isso; sexo feminino; Faixas etárias: 13 a 19 e 30 a 34; ensino médio;

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

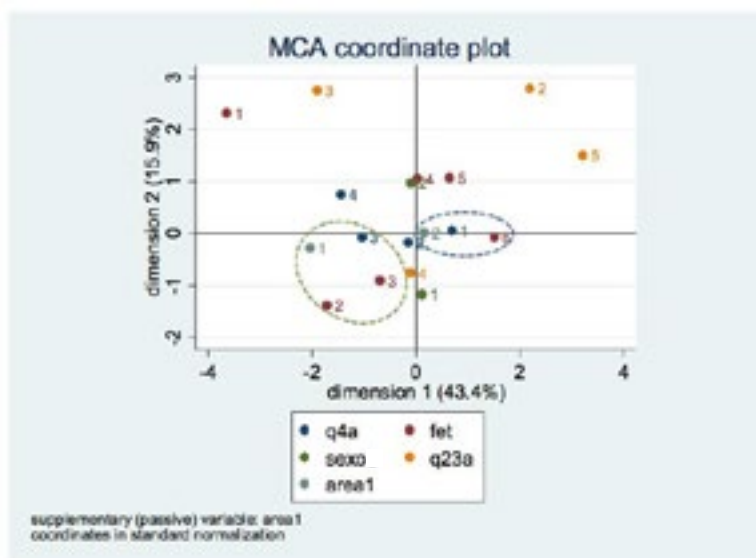
[Linha 4: Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



○ Provavelmente não faria isso Entre 20 e 29 anos Área rural

○ Faria isso com certeza 40+ Área urbana

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?
[Linha 5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria]

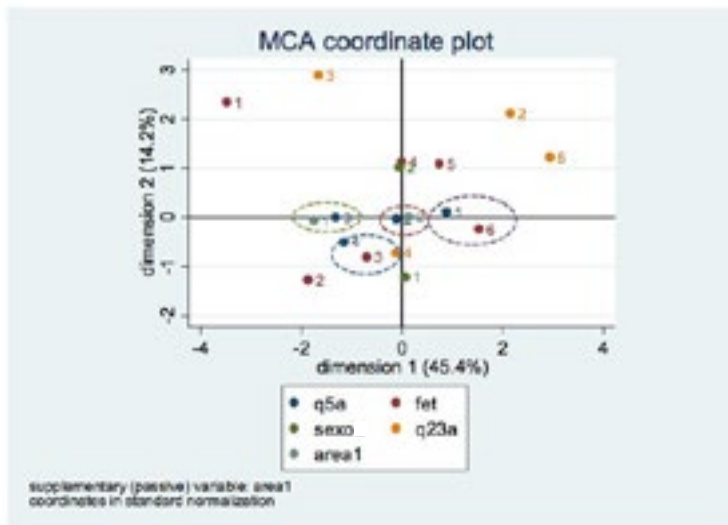
- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Provavelmente não faria isso
Área rural
- Jamais faria isso
Entre 25 a 29 anos
Ensino superior
- Talvez fizesse isso
Área urbana
- Faria isso com certeza
40+

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?
[Linha 6: Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)]

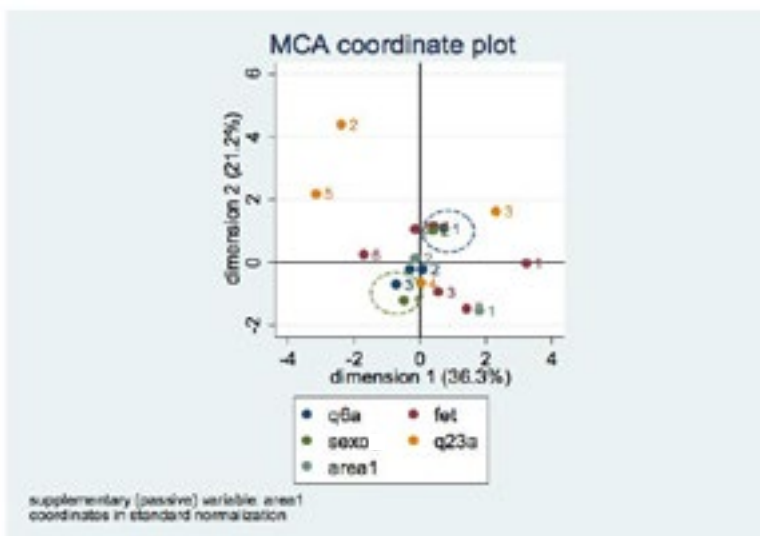
- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Provavelmente não faria isso
Homem
- Faria isso com certeza
Entre 30 e 34 anos
Mulher

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

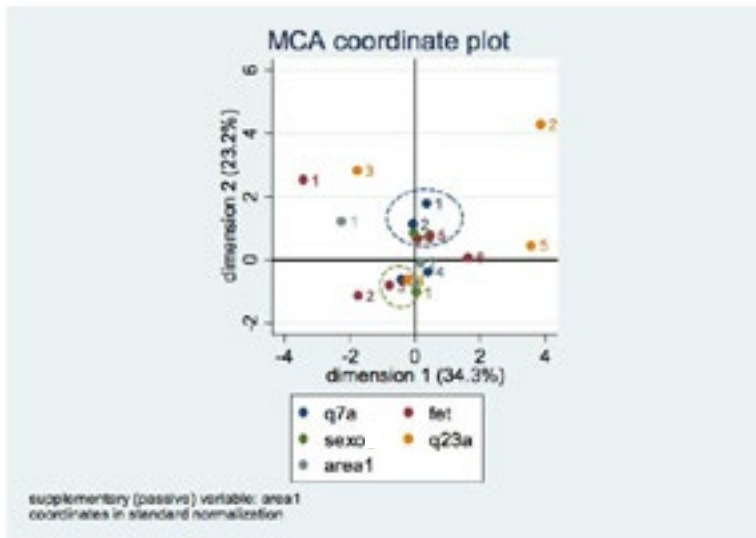
[Linha 7: Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Provavelmente não faria isso
Entre 25 e 29 anos
Homem
Ensino superior
- Faria isso com certeza ou talvez fizesse isso
Entre 30 e 39 anos
Mulher

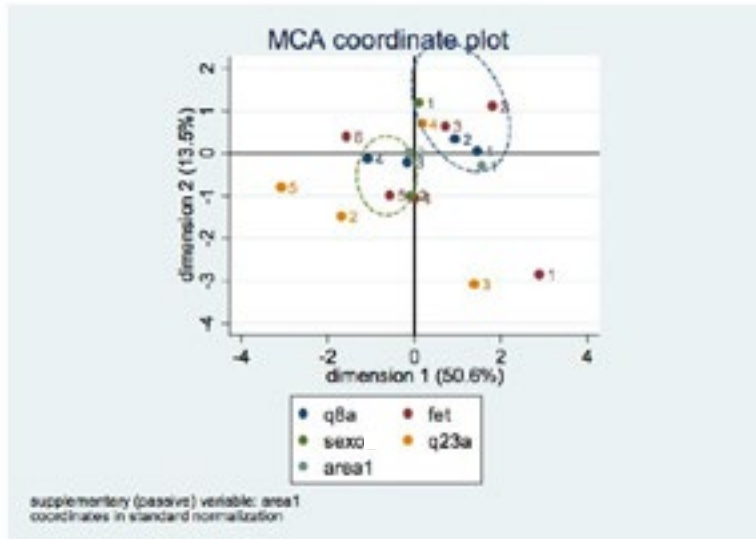
Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?
[Linha 8: Desiste e vai embora]

- 1 = Faria isso com certeza
- 2 = Talvez fizesse isso
- 3 = Provavelmente não faria isso
- 4 = Jamais faria isso

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

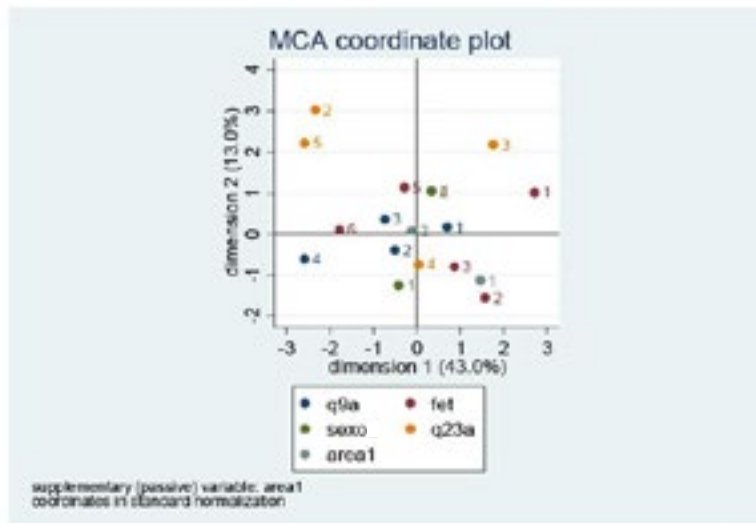
Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Provavelmente não faria isso ou jamais faria isso
Mulher
Entre 35 e 39 anos
Área urbana
- Faria isso com certeza ou talvez fizesse isso
Entre 20 e 29 anos
Homem
Ensino superior
Área rural

Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?
[Linha 1: Salários dos funcionários públicos]

- 1 = É muito importante
2 = É importante
3 = É um pouco importante
4 = Nada importante



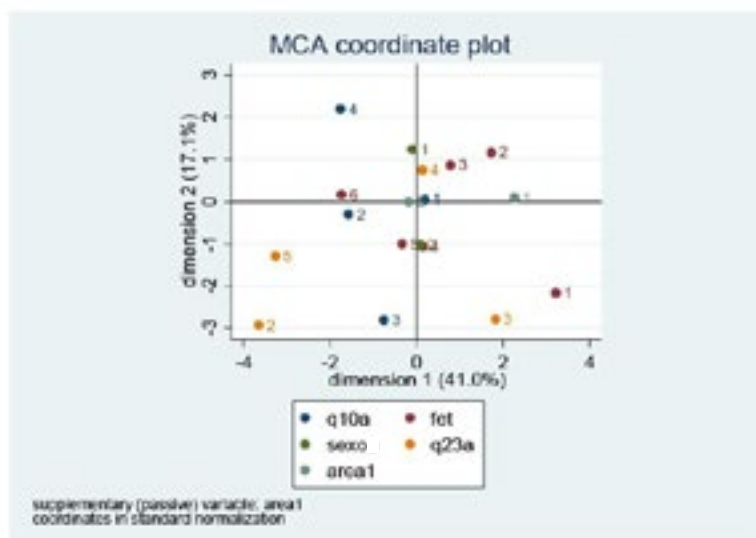
Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?
[Linha 2: Gastos (por escola, hospital, obras)]

- 1 = É muito importante
2 = É importante
3 = É um pouco importante
4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19,
2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 =
30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade):
2 = fundamental, 3 = médio,
4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1=masculino,
2=feminino
Área: 1=Rural, 2= Urbana



Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão? [Linha 3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado]

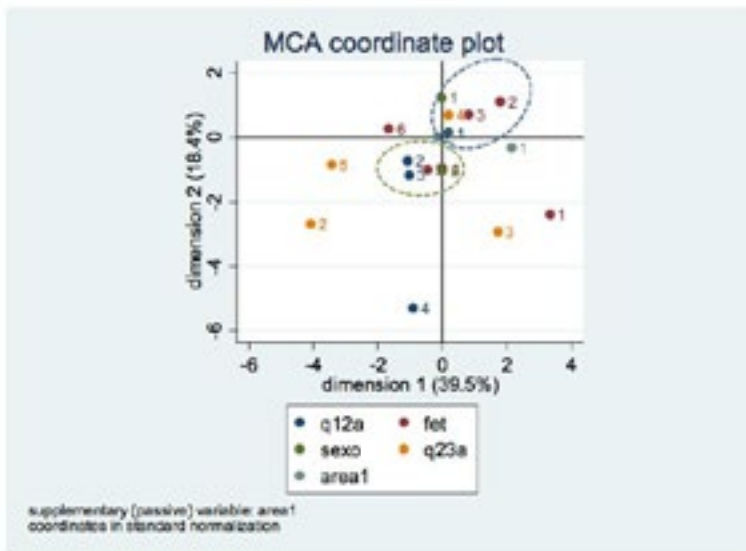
- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



○ É pouco importante
Entre 13 e 19 anos
Ensino médio

○ É muito importante/mulher/ensino superior
É importante/homem/30 a 34 anos

Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão? [Linha 4: Prazos de entrega de obras]

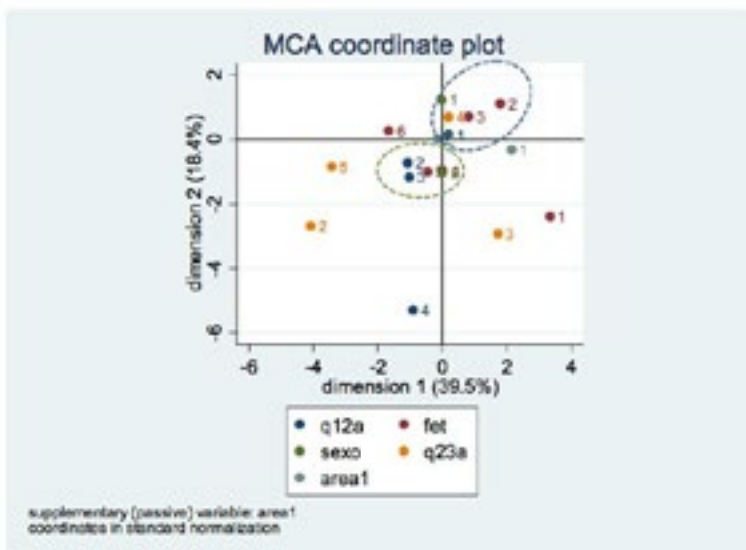
- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



○ É importante ou pouco importante
Mulher
Entre 30 e 34 anos

○ É muito importante
Homem
Ensino superior
Entre 20 e 29 anos

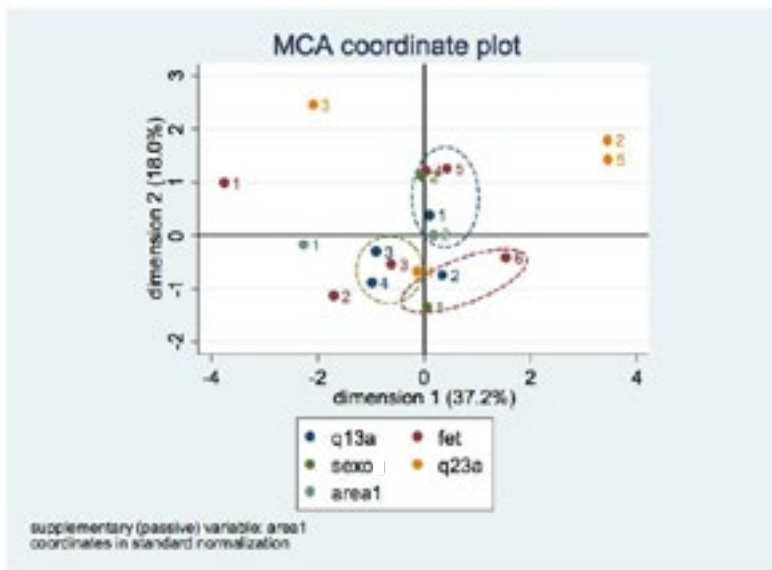
Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?
[Linha 5: Nomes dos funcionários com parentesco com políticos]

- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- É um pouco importante / nada importante
Ensino superior
Entre 25 e 29 anos
- É muito importante
Mulher
Entre 30 e 39 anos
- ⋯ É importante
Homem
40 + anos

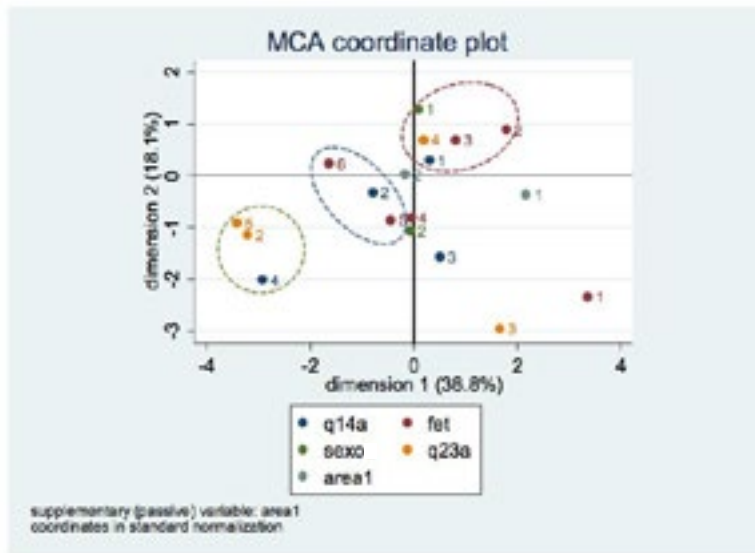
Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?
[Linha 6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa]

- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Nada importante
Fundamental
Pós
- É importante
35 a 39 anos
40 anos ou mais
- ⋯ É muito importante
20 a 24 anos
25 a 29 anos
Superior
Homem

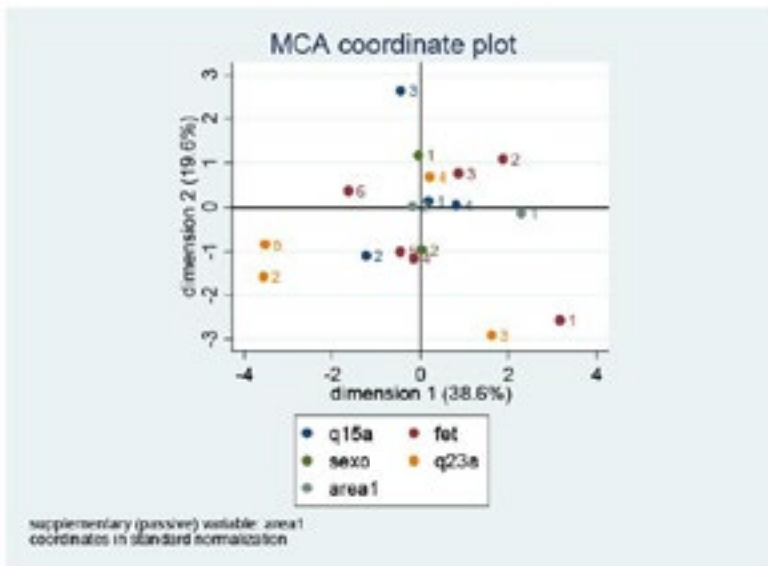
Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão? [Linha 7: Valor dos gastos em determinada obra]

- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



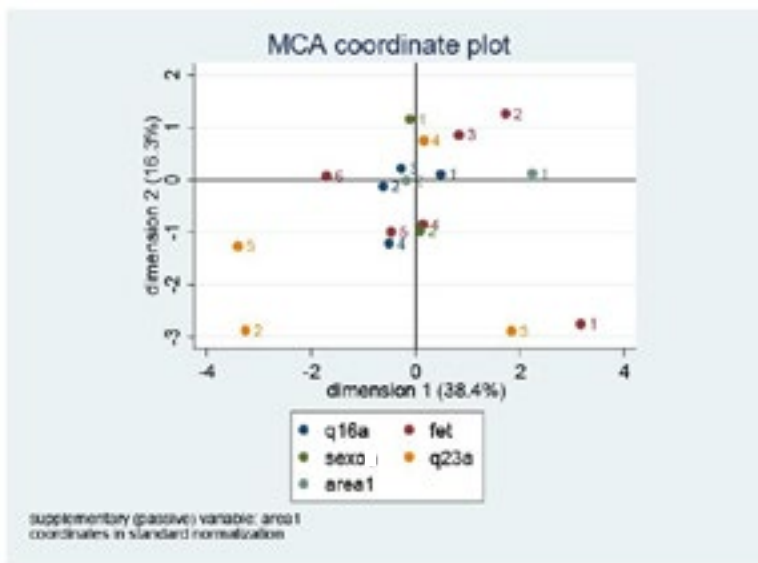
Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão? [Linha 8: Jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais]

- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino
 Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão? [Linha 9: Total de impostos que paga e total das receitas de impostos do Estado]

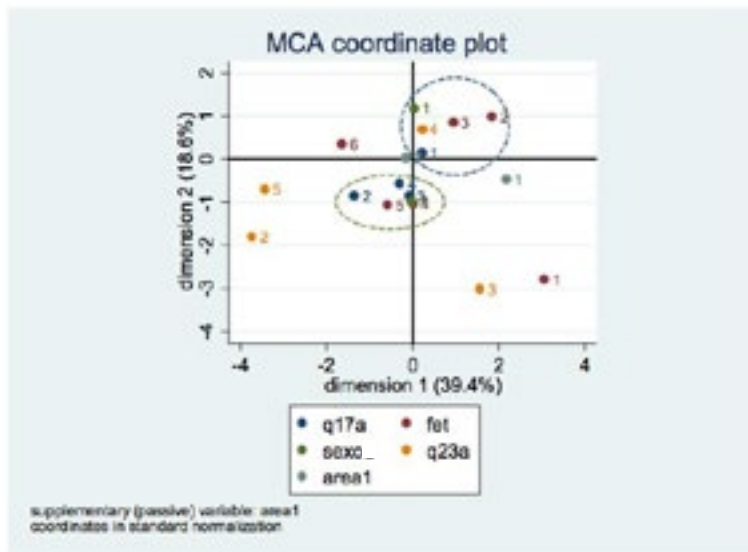
- 1 = É muito importante
- 2 = É importante
- 3 = É um pouco importante
- 4 = Nada importante

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- É muito importante
Homem
Ensino superior
Entre 20 e 29 anos
- É importante/ pouco importante ou nada importante
Mulher
Ensino superior
Entre 30 e 39 anos

Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:

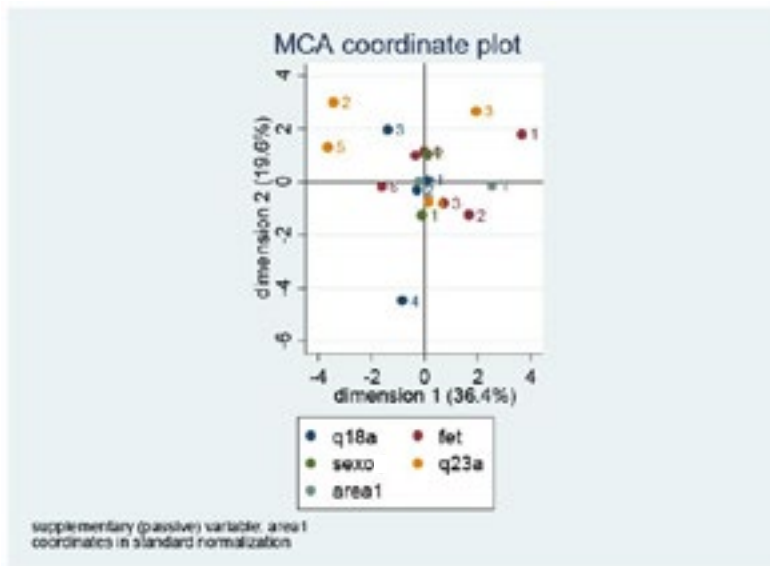
- 1 = Pediria com certeza
- 2 = Talvez pediria
- 3 = Provavelmente não pediria
- 4 = Jamais pediria

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



**Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: [Linha 1: Acesso Cidadão
www.acessocidadao.ce.gov.br]**

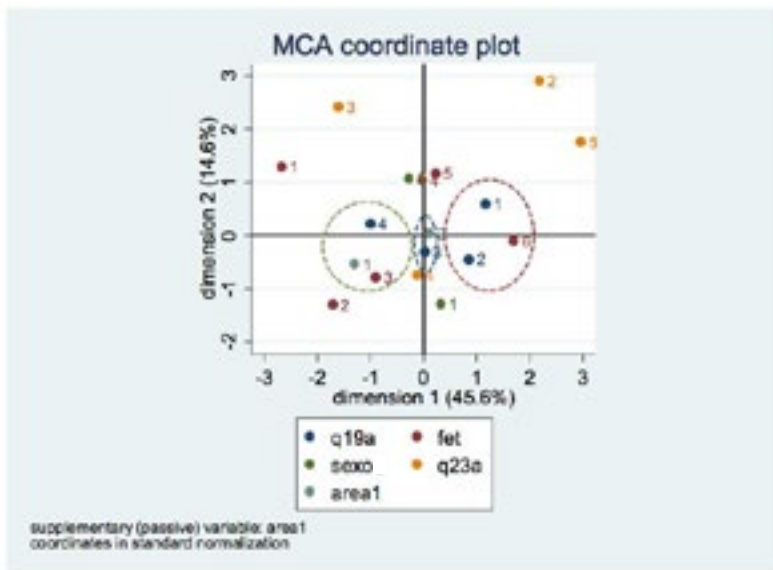
- 1 = Conhece e já fez uso
- 2 = Conhece mas nunca usou
- 3 = Ouviu falar
- 4 = Nunca ouviu falar

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



Nunca ouviu falar
Área rural
Entre 25 e 29 anos

Ouviu falar
Área urbana

Conhece e já fez uso/mas nunca usou
40+ anos

Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: [Linha 2: Central Telefônica 155]

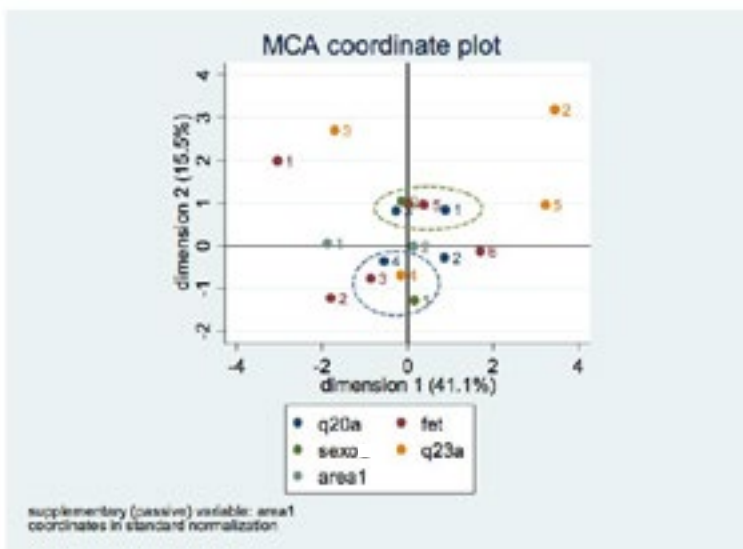
- 1 = Conhece e já fez uso
- 2 = Conhece mas nunca usou
- 3 = Ouviu falar
- 4 = Nunca ouviu falar

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



Conhece e já fez uso/ouviu falar
Mulher
Entre 30 e 39 anos

Nunca ouviu falar
Ensino superior
Entre 25 e 29 anos
Homem

Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: [Linha 3: Portal da Transparência (<http://transparencia.ce.gov.br>)]

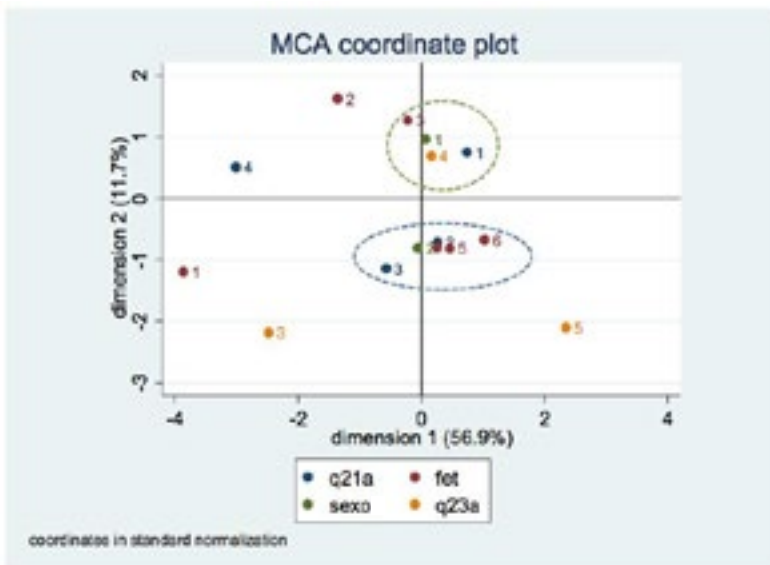
- 1 = Conhece e já fez uso
- 2 = Conhece mas nunca usou
- 3 = Ouviu falar
- 4 = Nunca ouviu falar

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Conhece e já fez uso
Enino superior
Homem
Entre 25 s 29 anod
- Conhece, mas nunca usou;
Ouviu falar
35 a 39 anos
40 anos ou mais
Mulher

Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo: [Linha 4: SOU - Sistema de Ouvidoria (<http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam>)]

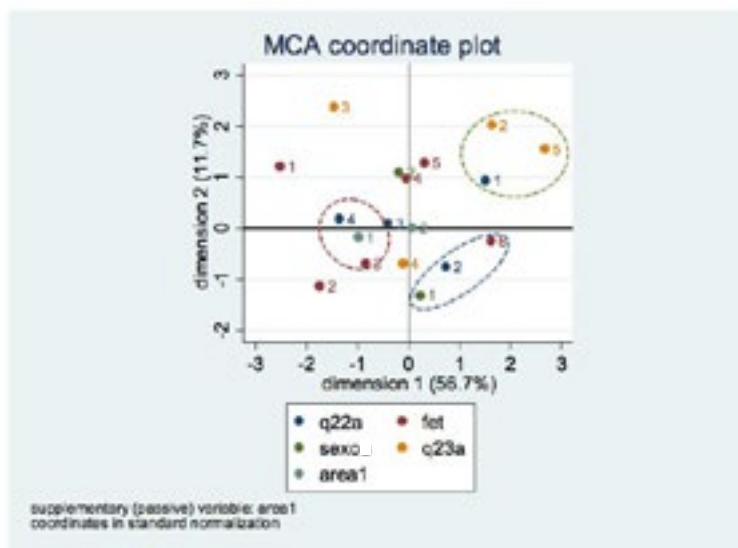
- 1 = Conhece e já fez uso
- 2 = Conhece mas nunca usou
- 3 = Ouviu falar
- 4 = Nunca ouviu falar

Faixa etária (fet): 1 = 13 a 19, 2 = 20 a 24, 3 = 25 a 29, 4 = 30 a 34, 5 = 35 a 39, 6 = 40+

Q23a (escolaridade): 2 = fundamental, 3 = médio, 4 = superior, 5 = pós

Sexo: 1 = masculino, 2 = feminino

Área: 1 = Rural, 2 = Urbana



- Conhece e já fez uso
Enino fundamenta
ou pós
- Conhece mas nunca
usou
40+anos
Homem
- Nunca ouviu falar
Entre 25 e 29 anos
Área rural

II - Distribuição (frequência absoluta) da população por idade

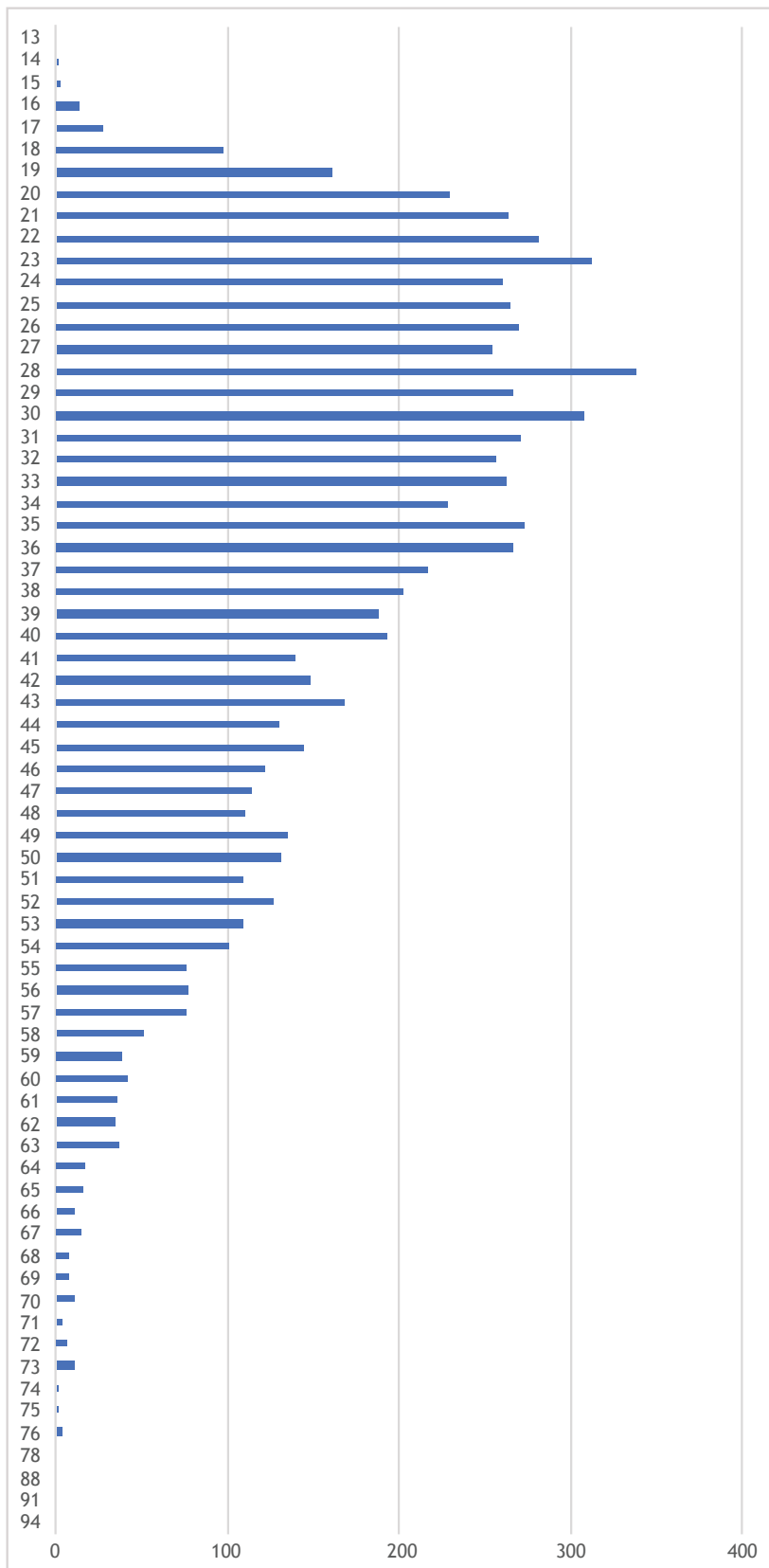


Gráfico 42 - Distribuição (frequência absoluta) dos respondentes por idade (8.088 respostas)

III - Íntegra do questionário¹



Melhorando a comunicação entre o cidadão e o Governo do Ceará

Contamos com a sua ajuda para melhorar a forma como o Governo serve, ouve e informa os cidadãos do Ceará – inclusive você.

Essa pesquisa faz parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a cargo da Caiena Tecnologia e Design, para a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), em parceria com o Banco Mundial.

A pesquisa nos ajudará a compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Essa manifestação pode ser um pedido de acesso à informação ou serviços de ouvidoria para reclamação, denúncia, solicitação de serviço ou mesmo o registro de um elogio.

Estamos construindo um sistema de relacionamento interativo e ágil para fortalecer a cidadania, ao mesmo tempo em que damos maior espaço para o controle social do Estado e para a participação social. Lembre-se que você é a razão e o protagonista desse processo.

Para saber mais, acompanhe o Blog do Projeto (www.ceara.caiena.net) e o site da CGE (www.cge.ce.gov.br).

*Nenhuma das respostas abaixo é obrigatória.

Nome completo

Sua resposta

Sexo

Feminino

Masculino

Outro

¹ Pesquisa (já fechada) em <https://goo.gl/forms/nkEPgZdHvxNJmb8oz>.

Idade

Sua resposta _____

Município de residência

Sua resposta _____

Morador de área

- Rural/campo
- Urbana/cidade

Como você reage quando busca um serviço público e se sente mal atendido?

Para cada linha abaixo, escolha uma opção na coluna, desde "Faria isso com certeza" até "Jamais faria isso".

	Faria isso com certeza	Talvez fizesse isso	Provavelmente não faria isso	Jamais faria isso
Linha 1: Reclama com quem está atendendo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Pede para chamar o chefe do local e reclama com ele(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Deixa a reclamação por escrito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: Procura saber se existe um local ou telefone para reclamar e o usa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 5: Telefona, escreve ou procura atendimento pessoal na Ouvidoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 6: Vai embora, mas reclama em outro lugar (Sites, Facebook, blogs, rádio, TV, jornais etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 7: Busca uma autoridade pública conhecida (vereador, prefeito, policial ou outros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 8: Desiste e vai embora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quais tipos de informações você considera que o governo deveria tornar públicas para o cidadão?

Para cada linha abaixo, escolha uma opção na coluna, desde "É muito importante" até "Nada importante".

	É muito importante	É importante	É um pouco importante	Nada importante
Linha 1: Salários dos funcionários públicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Gastos (por escola, hospital, obras)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Nomes dos fornecedores/prestadores de serviços do Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: Prazos de entrega de obras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 5: Nomes dos funcionários com parentesco com políticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 6: Quais obras estão planejadas ou executadas próximas da minha casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 7: Valor dos gastos em determinada obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 8: Jornada semanal de trabalho, identificando nomes, cargos e locais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se você soubesse que todo cidadão tem direito de solicitar essas e outras informações, você:

- Pediria com certeza
- Talvez pediria
- Provavelmente não pediria
- Jamais pediria

Sobre os serviços de transparência, ouvidoria e acesso à informação do Ceará listados nas linhas abaixo:

Escolha uma alternativa na coluna que reflita melhor seu conhecimento.

	Conhece e já fez uso	Conhece mas nunca usou	Ouviu falar	Nunca ouviu falar
Linha 1: Acesso Cidadão www.acessocidadao.ce.gov.br	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 2: Central Telefônica 155	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 3: Portal da Transparência http://transparencia.ce.gov.br	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linha 4: SOU - Sistema de Ouvidoria http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Escolaridade

Aponte seu grau de escolaridade.

- Nenhuma
- Não estudou, mas lê e escreve
- Fundamental incompleto
- Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Mestrado ou Doutorado incompleto
- Mestrado ou Doutorado completo

Em 2017, você está estudando?

- Sim
- Não

Atualmente, você está trabalhando?

- Sim
- Não

Clique nos serviços e áreas do setor público que usa com alguma frequência

Escolha várias alternativas, se necessário.

- Agentes de Saúde/Programa Saúde da Família
- Água, esgoto e saneamento
- Assistência social (bolsas-auxílio e outras)
- Defensoria Pública
- Detran (carteira de motorista, licenciamento e outros)
- Escola
- Estradas
- Hospitais, Postos de Saúde (UBS) e Laboratórios
- Remédios
- Ruas e avenidas
- Segurança pública
- Transporte público

Você possui telefone fixo?

- Sim
- Não

Você possui telefone celular?

- Sim, mas é um aparelho simples
- Sim, e é um smartphone
- Não

Você possui computador?

- Sim, mas sem acesso à internet
- Sim, e com acesso à Internet
- Não

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade para manusear smartphones?

	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade no uso de computadores?

	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Em uma escala de 1 a 5, qual a sua habilidade no uso e navegação na internet?

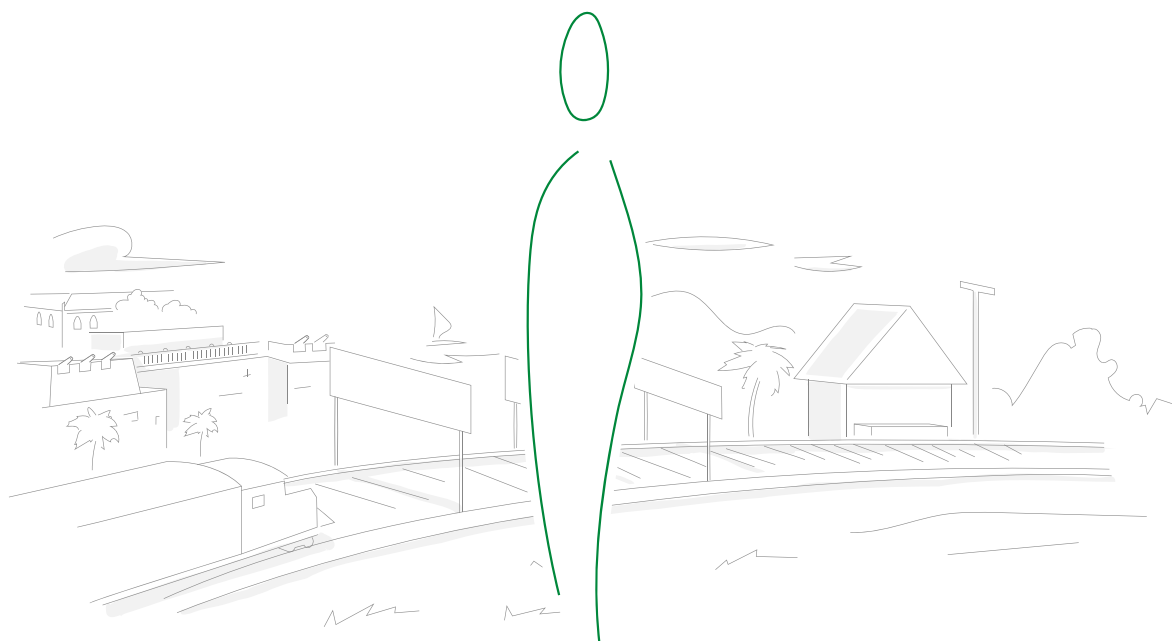
	1	2	3	4	5	
Nenhum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tenho grande habilidade

Se quiser acompanhar o desenvolvimento do projeto, deixe seu e-mail pessoal abaixo:

Sua resposta _____

Se tiver comentários e/ou críticas, por favor, insira no campo abaixo:

Sua resposta _____



D14.

APRESENTAÇÃO DO LABORATÓRIO DE IDEIAS

Do Laboratório de Ideias às iniciativas para construção
de redes e impacto para o Sistema Público de Relacionamento
com o Cidadão do Ceará

1. Introdução

O Laboratório de Ideias foi um conceito criado na Proposta Técnica apresentada pela Caiena - Tecnologia e Design. Havia dois propósitos primordiais em sua concepção: i. servir como espaço para realização das oficinas; ii. servir como memória dos trabalhos realizados durante os 14,5 meses do projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Estado do Ceará (SPRC).

Todo o conceito inicialmente concebido foi inspirado em um espaço existente na cidade de São Paulo, conhecido como ImpactHub. Trata-se de um espaço de Coworking, onde há estações de trabalho compartilhadas e alguns salões multiuso, sendo que um deles pode abrigar oficinas para até 70 pessoas.

Porém, antes mesmo do início dos trabalhos no SPRC, a Caiena organizou duas missões até Fortaleza para avaliar locais de coworking para transformar no Laboratório de Ideias. Foram visitados oito espaços de coworking na cidade de Fortaleza. Nenhum deles, entretanto, contava com estrutura para receber oficinas do projeto SPRC.

Após essa tentativa inicial, a Caiena organizou outra visita em Fortaleza, agora com a missão de encontrar espaços comerciais para organizar o laboratório de ideias. As tentativas resultaram em salas de tamanho apenas médio, com poucas janelas e ausência de infraestrutura de serviços para oficinas e reuniões com as dinâmicas que precisamos.

Com a aproximação do início dos trabalhos, optou-se por organizar as primeiras três oficinas do projeto em um hotel na cidade de Fortaleza. Esse hotel contava com uma consistente rede de serviços, além de espaços mais do que adequados para a realização das oficinas.

Ainda que o espaço do hotel tenha sido adequado aos trabalhos, a Caiena prosseguiu sua busca por espaços, dessa vez tentando aproximação com duas universidades: a Universidade Federal do Ceará (UFC) e a Universidade Estadual do Ceará (UECE). Foi organizada uma visita até a UFC, onde constatou-se não haver espaço adequado para as oficinas de trabalho. Enquanto isso, a UECE não demonstrou interesse em aprofundar com os diálogos acerca do projeto.

Finalmente, após todas as tentativas mencionadas, a Caiena tentou, por meio de ofício, requisitar a utilização do salão multiuso da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), que fica no centro de convivência do Servidor Público do Estado. No entanto, o referido espaço já estaria comprometido com outras agendas, o que impossibilitou caminhar nessa direção.

Diante desse contexto inicialmente apresentado, a Caiena vem, por meio deste documento, apresentar um balanço sobre as iniciativas relacionadas com a estruturação e apresentação do Laboratório de Ideias, bem como os aprendizados decorrentes da execução do trabalho até o presente momento. A partir desse balanço, busca-se apresentar à equipe técnica da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) sugestões para ressignificar os investimentos que seriam direcionados ao Laboratório de Ideias e investir em iniciativas mais promissoras, impactantes e aderentes ao SPRC.

2. Laboratório de Ideias

Como já foi mencionado anteriormente, o Laboratório de Ideias serviria ao propósito de abrigar as oficinas do projeto, bem como servir como um espaço que guardaria sua memória. Essa memória estaria expressa, por exemplo, nos desenhos realizados na primeira oficina, nos tabuleiros preenchidos nas demais oficinas e também em conteúdos gerados pelas áreas de comunicação e do Estado.

Uma vez que as tentativas da Caiena na cidade de Fortaleza para buscar esse espaço revelaram a inadequação da empreitada, a empresa optou por utilizar um hotel como alternativa, pelo menos quanto a necessidade de espaço para as oficinas. As três oficinas do projeto já realizadas foram feitas nesse espaço, nos dias 16 de dezembro de 2016 e 4 e 27 de janeiro de 2017. O espaço fornecido pelo hotel, além de amplo e adequado, conta com uma rede de serviços e facilidades que tornam esses encontros bastante produtivos. Toda a infraestrutura de projeção, som, lousas, canetas esferográficas, pincéis atômicos, café, almoço, entre tantos outros detalhes, são oferecidos pelo hotel como um pacote único para atendimento das oficinas. Apesar dos investimentos serem maiores do que os previstos anteriormente pela empresa, os esforços orçamentários valeram a pena pois a qualidade das oficinas e a capacidade de envolver mais pessoas do que o previsto inicialmente tornaram-se peças-chave para alcançar os objetivos inicialmente previstos.

Com relação à memória do projeto, a Caiena organizou um blog, uma estratégia de registro audiovisual e comunicação em redes sociais, que tem superado em muito o registro meramente físico em um espaço. Além do mais, o registro de modo digital tem permitido aumentar o alcance das comunicações e resultou em valiosa articulação entre a área de Design da Caiena e a Comunicação da CGE para realizarem ações conjuntas em benefício da disseminação do SPRC. Inclusive, a ideia do blog surgiu

justamente na oficina de revisão e aprimoramento do Plano de Trabalho com a presença de servidores e cidadãos. Portanto, uma iniciativa legitimada pelo grupo de trabalho.

Desse modo, ficou evidente para a Caiena que a ideia original do Laboratório de Ideias foi transformada para melhor, na medida em que a realização das oficinas foi plenamente atendida pela opção do hotel (comprovado pela realização de três oficinas) e a memória do projeto foi levada para outro patamar de alcance pelas várias iniciativas de registro digital, blog, documentação audiovisual e disseminação por redes sociais e portais.

Entretanto, mesmo com essa transformação, a Caiena entende que parte dos recursos destinados ao laboratório de ideias poderia ser direcionado para três iniciativas. São elas: i. encontro com blogueiros; ii. promoção de hackathon; iii. promoção de um encontro no interior do Ceará.

3. Encontro com blogueiros

A ideia de realizar encontro com blogueiros surgiu na primeira oficina. Na ocasião, realizou-se a revisão do Plano de Trabalho do SPRC. É bem verdade que, inicialmente, a ideia era mais simples e tratava-se apenas de direcionar uma das oficinas para esse público-alvo específico. No entanto, com o decorrer dos trabalhos e, sobretudo, dos trabalhos de coleta de dados em campo, passou a ficar evidente a importância de criar redes de comunicação com capilaridade adequada pelo Estado do Ceará para fazer chegar a notícia sobre o SPRC e a nova forma como o Estado do Ceará pretende se relacionar com o cidadão. Além disso, ficou evidente a oportunidade com tal encontro de coletar sugestões para o desenvolvimento do projeto, uma vez que trata-se de público bastante qualificado e atuante no relacionamento com o Estado. Essa conclusão deriva de algumas interações em oficinas do projeto, em que participantes afirmaram que blogueiros e jornalistas são parte importante do público que acessa, sobretudo, os serviços de acesso à informação.

Além disso, a primeira reunião de alinhamento da comunicação entre a Caiena e a assessoria de imprensa da CGE, ocorrida no dia 27 de janeiro, retomou o valor dessa iniciativa – que deixa claro o impacto da disseminação acerca do projeto, e também funciona como uma forma de atrair e ampliar o número de usuários dos sistemas de ouvidoria, transparência e acesso à informação do Ceará.

Desse modo, a Caiena sugere à CGE que seja promovida uma oficina específica com a participação de blogueiros e jornalistas, de

modo que estes possam avaliar e contribuir com o trabalho em andamento. Por ser um público bastante importante, crítico e qualificado para o debate, a sugestão da Caiena é que o encontro de blogueiros ocorra uma vez que já tenham sido executados dois ciclos de trabalho de desenvolvimento das ferramentas de tecnologia do SPRC. Sendo o primeiro ciclo de trabalho com algum desenvolvimento o Ciclo de Trabalho 5, portanto, espera-se que o encontro com blogueiros possa ocorrer no início do Ciclo de Trabalho 7, algum tempo após a oficina que inaugura o ciclo. Desse modo, espera-se já poder demonstrar partes funcionais da ferramenta.

Os objetivos desse encontro, preliminarmente, seriam:

- a) Dar visibilidade sobre o SPRC;
- b) Apresentar partes das novas ferramentas do SPRC;
- c) Colher ideias e sugestões para o SPRC;
- d) Promover, através da capacidade de disseminação dos blogueiros, o envolvimento e interesse de mais cidadãos para interagirem e se comunicarem com o Governo.

4. Hackathons

Um encontro no formato *hackathon* é caracterizado pela reunião de *hackers*, programadores, analistas, entusiastas, entre outros perfis, para trabalharem durante um período de tempo determinado em problemas bem especificados. No caso do SPRC, há alguns desafios que poderiam tornar a organização de *hackatons* bastante valiosas. Um exemplo inicial é a quantidade de dados disponíveis no Portal da Transparência e que poderiam ser explorados de inúmeras maneiras em uma *hackathon* com o objetivo de fomentar o controle social por meio do cruzamento e análise de dados. Outra oportunidade, já ligada à Ouvidoria, seria entender como aplicar técnicas de mineração de dados e identificação de padrões nos chamados da Ouvidoria para extrair informações estratégicas importantes para a gestão e condução das políticas públicas. Certamente, no decorrer dos trabalhos do SPRC, ocorrerão outras iniciativas e temáticas devem surgir para explorar esses problemas.

A ideia é organizar um *hackathon* em Fortaleza, no início do Ciclo de Trabalho 8, fornecendo assim alguns exemplos de dados e problemas que precisam ser endereçados, estimulando os participantes a pensarem e proporem novas abordagens que possam enriquecer ainda mais os desenvolvimentos do SPRC. Ainda, a ideia é que a Caiena faça uma apresentação técnica sobre os desenvolvimentos do SPRC, destacando a qualidade dos métodos empregados na construção, sobretudo o *Test Driven Development* (TDD).

Uma vez que parte da ideia para o SPRC é transformá-lo em um projeto de software livre mantido pela comunidade, a organização de um *hackaton* pode ajudar na estruturação inicial de uma rede de colaboradores que, ao final do projeto, poderá contribuir com evoluções no SPRC.

Os objetivos desse encontro, preliminarmente, seriam:

- a) Dar visibilidade sobre o SPRC para uma comunidade mais técnica;
- b) Apresentar dados e desafios para os participantes ajudarem na resolução;
- c) Gerar *insights* e soluções em protótipo para fomentar o controle social;
- d) Iniciar a construção de uma comunidade para o SPRC após o término do projeto, que poderá atuar em inovações e evoluções da plataforma.

5. Encontro no interior do Ceará

Durante o ciclo de trabalho 3, a Caiena organizou missões para percorrer o interior do Ceará. O objetivo primordial dessa tarefa era conhecer as personagens, os cidadãos, em seus variados matizes de formação, cultura e relacionamento com o Estado. Essa atividade foi extremamente rica e nos proporcionou vivências que, de dentro do escritório, jamais seriam úteis para o desenvolvimento do SPRC.

Essas visitas em campo criaram laços entre os membros da equipe da Caiena e os representantes das várias comunidades que foram visitadas. Todos mostraram-se extremamente abertos para receberem mais informações sobre o SPRC no decorrer dos seus desenvolvimentos. Nesse contexto, a Caiena avaliou que seria muito impactante organizar um encontro no interior do Ceará (ainda por definir o local mais adequado) para manter contato e um vínculo com essas pessoas.

Para o SPRC isso seria muito importante, pois demonstraria que o Estado esteve lá presente para coletar informações e *insights* e, em momento posterior, organizou um meio de apresentar uma devolutiva para essa população.

Desse modo, a proposta da Caiena para a CGE é a organização de um encontro no interior, contando com a participação de comunidades e pessoas que foram observadas e fizeram parte dos estudos do Ciclo de Trabalho 3. A ideia inicial é realizar esse encontro no início do Ciclo de Trabalho 9, pois os avanços já serão melhor observados e ainda haverá espaço para receber contribuições.

6. Respostas aos comentários apresentados no Termo de Análise da CGE - Contrato 29/2016 - Ciclo 3

Qual era a periodicidade de funcionamento do Laboratório de Ideias, inicialmente?

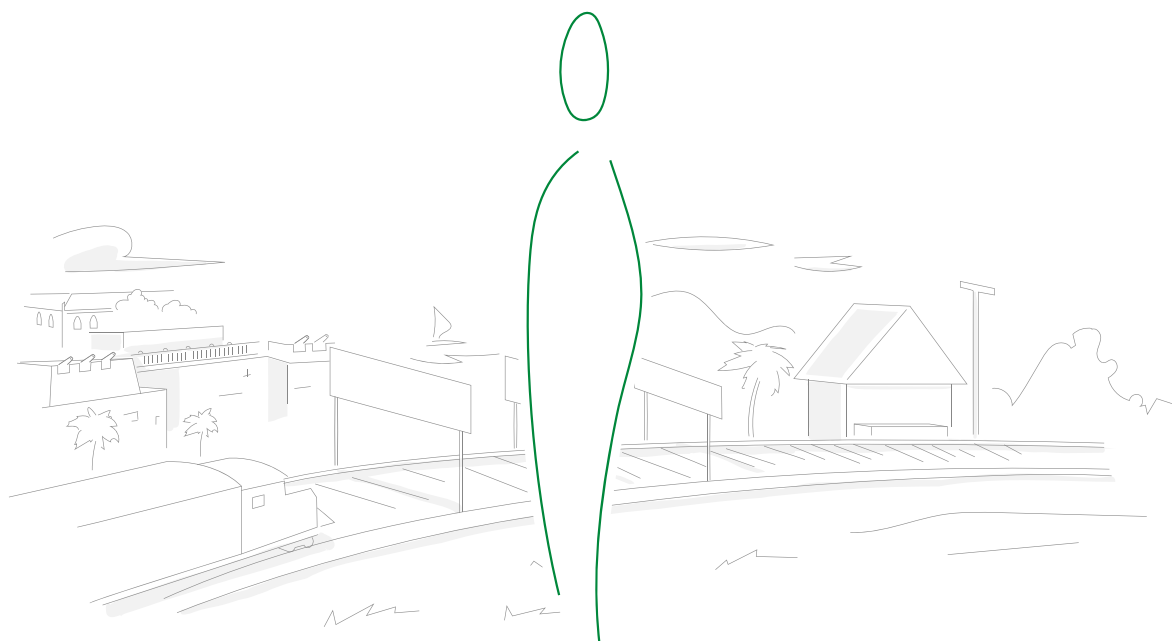
O Laboratório de Ideias, em sua concepção original, conforme explicado neste capítulo, ficaria disponível pelo período de dez a onze meses. Com os desenvolvimentos a partir do Ciclo de Trabalho 2, notou-se que os atributos mais valiosos do Laboratório seriam maximizados pelo diálogo que desenvolvedores, jornalistas especializados e o público em geral poderiam ter com as equipes de trabalho ao interagir através dos encontros de blogueiros, hackathons e encontros com usuários. Nesse sentido, o próprio blog (<http://ceara.caiena.net>) torna-se uma espécie de fórum e laboratório de ideias após passar por uma adequação a fim de acolher e estimular comentários dos visitantes.

Sugiro incluirmos encontros com jornalistas e com o público de TIC dentro desse tema;

A equipe de comunicação da Caiena, em parceria com a ASCOM da CGE, está elaborando uma agenda de visitas às principais redações do Ceará para sensibilizar sobre a relevância e sobre o protagonismo do Ceará e do Banco Mundial com o SPRC. Os hackathons, conforme apontado no capítulo sobre o Laboratório de Ideias, visam precisamente promover o público de TIC do Estado a um elevado patamar no que diz respeito à transparência, acesso à informação e ouvidoria.

Como ficariam os encontros com usuários?

O Ciclo 5 de trabalho, que marca a transição de tudo o que se aprofundou até aqui para os desenvolvedores da Caiena, já representará uma mudança de patamar nos encontros com o usuários devido à exposição aos mesmos, em locais e condições reais. Por essa razão a Cerimônia de Entrega do CT5 ocorrerá em espaço público para teste de uso, interação e escuta da experiência dos cidadãos. Usuários e não usuários. Além disso, também será promovido um encontro num município do interior do Estado, a ser definido pela CGE e num formato a ser acordado entre CGE e Caiena. No encontro serão coletadas informações e insights sobre os cidadãos de fora da Região Metropolitana da Capital em testes de experiência de uso de algumas das versões em desenvolvimento e em melhoria.



D15.
COMPARAÇÃO ENTRE OS DADOS
COLETADOS NO CICLO DE
TRABALHO 2 E NO CICLO DE
TRABALHO 3

Introdução

Um sistema de relacionamento com os cidadãos é uma ferramenta poderosa para o estabelecimento de diálogos. Para que esta ferramenta seja bem construída e sirva efetivamente ao seu objetivo é necessário dedicar energia para a compreender os sujeitos centrais nestes diálogos: os cidadãos.

Cidadãos usuários e não usuários dos sistemas, e servidores públicos, que são também cidadãos, reúnem as mais diversas manifestações: sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Compreender um público tão heterogêneo com demandas tão diversas requer além de dedicação e energia, uma forma plural de observação.

Ao longo dos ciclos de trabalho 2 e 3, tem-se usado de três óticas diferentes para observar os cidadãos cearenses, suas demandas e principalmente sua relação com o Estado.

No Ciclo de Trabalho 2, na “Oficina 2: Os Cidadãos Primeiro”, os cidadãos foram observados pela ótica do imaginário, quando os participantes da oficina criaram personas que representavam os usuários e não usuários dos sistemas de relacionamento do governo.

No Ciclo de Trabalho 3, na “Oficina 3: Das Personas Às Pessoas”, os cidadãos foram observados pela ótica geográfica, das mesorregiões do Ceará, quando os participantes da oficina sugeriram cidadãos e locais para serem visitados pela equipe do projeto.

Por fim, durante o Ciclo de Trabalho 3, realizou-se a pesquisa etnográfica, quando a equipe do projeto foi à campo e não só observou através de sua própria ótica os cidadãos, como também estabeleceu diálogos, podendo ouvir de cada pessoa entrevistada suas demandas quanto ao relacionamento com o Estado do Ceará. Previsto originalmente para o Ciclo 3 mas transferido para o Ciclo 5, a pesquisa pela internet com os cidadãos, aberta no dia 23 de fevereiro e com fechamento agendado para o dia 14 de abril, completará esse ciclo denso de coletas de informações primárias enriquecendo as observações e análises aqui apresentadas.

Neste texto, comparam-se os resultados obtidos através da observação e diálogo a partir das três óticas apresentadas e descrevem-se *insights* sobre o relacionamento dos cidadãos cearenses com seu Estado.

As ações para compreender quem são os usuários e não usuários do Sistema

1. Oficina de Design 2: Identificação de Personas

A Oficina de Design 2 tinha como missão a identificação de Personas, Demandas, Ações e Impactos do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. A técnica consiste em criar personagens fictícios, porém inspirados em histórias reais.

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, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia.

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* do Sistema. Cada tabuleiro continha campos específicos para que os participantes pudessem desenvolver as características, dificuldades e motivações de cada persona.

As 42 personas criadas no exercício se dividiam entre usuários (19) e não usuários (23) e a faixa etária de 36 a 45 anos predominou para os perfis do gênero masculino, enquanto a de 56 a 65 foi a mais expressiva entre os indivíduos do gênero feminino. A ocupação de estudante foi a que apareceu em maior volume, tendo sido citada para 10 personas. Em relação à escolaridade, a maioria das mulheres havia cursado o ensino médio, enquanto entre os homens predominou o ensino superior. A renda mensal mais citada estava compreendida entre R\$937,00 e R\$1.874,00 – entre homens e mulheres o resultado foi inversamente proporcional: a maioria das personas do gênero feminino tinha renda mensal entre R\$937,00 e R\$3.748,00, enquanto a maioria das personas do gênero masculino tinha renda mensal entre R\$2.811,01 e R\$5.622,00.

Após a análise e sistematização de todas as personas criadas¹, chegou-se a três hipóteses, a seguir sintetizadas:

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, emissão de documentos, programas de saúde, programas educacionais etc;

Por serem a parte da população que mais usa a internet, 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. 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.

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: i. Cidadãos desempregados, que necessitam de informações relacionadas ao seguro desemprego e seu Fundo de Garantia por Tempo de Serviço; ii. Cidadão aposentado, que busca informações sobre previdência social e agendamento de exames e consultas médicas; iii. Servidor público, por ser o cidadão que dialoga diretamente com o Estado e com os demais cidadãos; iv. Estudante deficiente físico, que além das demandas relativas à educação, tem questões relacionadas à acessibilidade de locais públicos (rampas, corrimões e vagas preferenciais), transporte urbano e sinais sonoros.

¹ O documento “Relatório da Oficina 2”, entregue entre os trabalhos desenvolvidos no Ciclo de Trabalho 2, contém todas as informações relativas à sistematização da Oficina. Para mais detalhes, consulta-lo.

2. Oficina de Design 3: Das Personas às Pessoas

A Oficina de Design 3 tinha como propósito fornecer insumo para a realização da pesquisa etnográfica. Para isso, os participantes deveriam citar pessoas e locais que poderiam ser incluídos no roteiro da pesquisa de campo. Essas informações, além de auxiliarem na realização das próximas etapas, também integram o acervo de informações encontradas ao longo do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

As hipóteses levantadas na Oficina de Design 2 foram apresentadas e podiam funcionar como uma direção para o exercício proposto na terceira oficina, mas não eram limitantes – os participantes poderiam também citar pessoas e perfis que estivessem fora das hipóteses levantadas. A tarefa era citar pessoas e lugares que pudessem contribuir com a pesquisa etnográfica do projeto.

Para o exercício proposto, os cerca de 40 participantes foram divididos em grupos. Durante a atividade, cada grupo precisava determinar pessoas e locais que poderiam ser incluídos no roteiro da pesquisa etnográfica em cada uma das sete mesorregiões do Estado: Noroeste, Norte, Sertões, Centro-Sul, Sul, Jaguaribe e Região Metropolitana de Fortaleza.

Os cartões usados para indicar pessoas tratam de uma grande diversidade de profissões, locais onde essas pessoas residem e motivação para que a pessoa tenha sido indicada.

Em geral, os locais citados são os estabelecimentos em que o governo disponibiliza algum tipo de serviço, como hospitais públicos, delegacias, universidades, ou onde a população local se organize de maneira estruturada, como em associações, feiras ou bairros específicos. Ao todo, foram criados 127 cartões, dos quais, 83 descreviam pessoas e 44 descreviam locais.

É importante registrar que, ao final da atividade, foi sugerido que ao invés de visualizar o estado a partir do Mapa das Mesorregiões do Estado, fosse usado o Mapa de Regiões de Planejamento.²

² O documento “Relatório da Oficina 3”, entregue junto entre os trabalhos desenvolvidos no Ciclo de Trabalho 3, contém todas as informações relativas à sistematização da Oficina. Para mais detalhes, consulta-lo.

Pesquisa Etnográfica

Com origem nas ciências humanas, os estudos etnográficos são um meio de estudar o comportamento humano a partir da perspectiva de quem está sendo estudado. Normalmente, o estudo é realizado no espaço onde o comportamento em questão acontece e seu objetivo principal é observar esse comportamento de modo a evitar interferências no processo estudado.

Uma vez que os serviços de relacionamento do Estado devem dialogar com todos os cidadãos e este projeto se destina a criar soluções inovadoras que facilitem este diálogo, nada mais apropriado do que estar nos ambientes em que este contato acontece ou pode acontecer – conhecendo e observando os modos como o cidadão compreende ou não as vias de acesso que tem ao Estado.

Para ter essa visão próxima dos cidadãos e seus comportamentos no que diz respeito ao relacionamento com o Estado, uma equipe de sete pessoas dedicou-se à realização da Pesquisa Etnográfica, a encarando como uma pesquisa de caráter qualitativo. Ora dividida em duplas, ora composta por uma só pessoa, ao todo, a equipe percorreu vinte e cinco cidades do Ceará. São elas: Crato, Caucaia, Aracati, Limoeiro do Norte, Quixadá, Ocara, Cascavel, Horizonte, Pacajus, Barbalha, Salitre, Itaitinga, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Crateús, Sobral, Granjeiro, Jucás, Iguatu, Tianguá, Viçosa do Ceará, Icó, Canindé, Missão Velha e Fortaleza (seis municípios foram mencionados, porém não visitados: Aracaú, Ipu, Ipueiras, Pires Ferreira, Novo Oriente e Aiuaba).³

Os locais visitados em cada cidade variavam de acordo com o que se encontrava no município. Em geral, as equipes percorreram postos de saúde, feiras, assentamentos, prefeituras, comunidades e delegacias, entre outros. Em cada um desses espaços, a equipe buscava cidadãos que contassem seu cotidiano em relação ao uso dos serviços oferecidos pelo Estado.

Havia um roteiro de perguntas a ser seguido, dependendo das respostas do entrevistado. Entre as perguntas, a equipe indagava sobre o conhecimento do cidadão em relação ao conhecimento e utilização dos serviços de ouvidoria e transparência oferecidos pelo Estado, sobre o conhecimento e familiaridade com o uso da internet e de *smartphones*, além de questionar qual seria o meio de comunicação mais acessível para que a comunicação entre ambos acontecesse.

³ O roteiro completo da Pesquisa Etnográfica pode ser consultado no documento “Dro. Roteiro do Estudo Etnográfico”, entregue entre os relatórios desenvolvidos no Ciclo de Trabalho 3.

Descobertas e hipóteses a partir da análise comparativa

Um projeto com a complexidade de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão pressupõe a obtenção de informações a partir de diversas fontes – primárias e secundárias – tal qual exposto e justificado no Plano de Trabalho do projeto. O objetivo principal das coletas de dados é complementar e orientar as demandas dos grupos de usuários do Sistema.

Nesse sentido, todas as três fontes de dados – as Oficinas de Design 2 e 3 e a Pesquisa Etnográfica – compõem o acervo de informações encontradas durante o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Apesar de complementares, elas também podem ser interpretadas de maneira independente, já que os três momentos de reflexão e captação de informação miravam o mesmo objetivo: compreender quem são os usuários e os não usuários dos sistemas de relacionamento do Governo do Estado do Ceará. Além disso, o fato de cada ação ter sido executada a partir de uma metodologia específica, torna as informações obtidas ainda mais valiosas.

A partir dos dados obtidos e do cruzamento das informações advindas de cada uma das fontes é possível enxergar algumas similaridades e descobertas, a seguir sistematizadas em hipóteses:

- **Falta de informação leva ao não uso dos sistemas relacionamento e busca por alternativas**

Durante as entrevistas realizadas em campo, os cidadãos eram indagados sobre o conhecimento ou uso do serviço 155 – canal telefônico de atendimento aos cidadãos. Muito comumente, vários dos entrevistados responderam não conhecer o serviço, e essa era uma afirmação que se repetia independentemente do grau de escolaridade do entrevistado. Vários deles disseram, no entanto, que caso conhecessem, usariam o serviço. A equipe de campo observou que vários dos entrevistados anotaram o número para usar em uma oportunidade ou necessidade futura.

Em contrapartida, vários das personas criadas durante a Oficina de Design 2, que tinha como objetivo a criação de Personas, Demandas, Ações e Impactos, citavam o 155 como um meio de comunicação dos perfis criados com o Governo – também independente da escolaridade.

Combinadas essas duas percepções, pode-se chegar à hipótese de que grande parte dos cidadãos não usam os sistemas de relacionamento com o governo porque não têm conhecimento de que eles existem, ou como funcionam. Além disso, entre as entrevistas realizadas na Pesquisa Etnográfica, uma das entrevistadas admitiu não conhecer nenhum serviço de ouvidoria, nem conhecer o 155, mas o que lhe trazia esperança era o vereador recém eleito, pois segundo ela, “é só ligar que ele resolve”.

A falta de informação sobre esses sistemas e seu funcionamento pode ser outro motivo para que vários dos cidadãos entrevistados dissessem não denunciar servidores públicos ou o mal funcionamento de um serviço por medo de retaliação. Ou seja, não sabem que é possível fazer uma denúncia anônima, sem a necessidade da identificação.

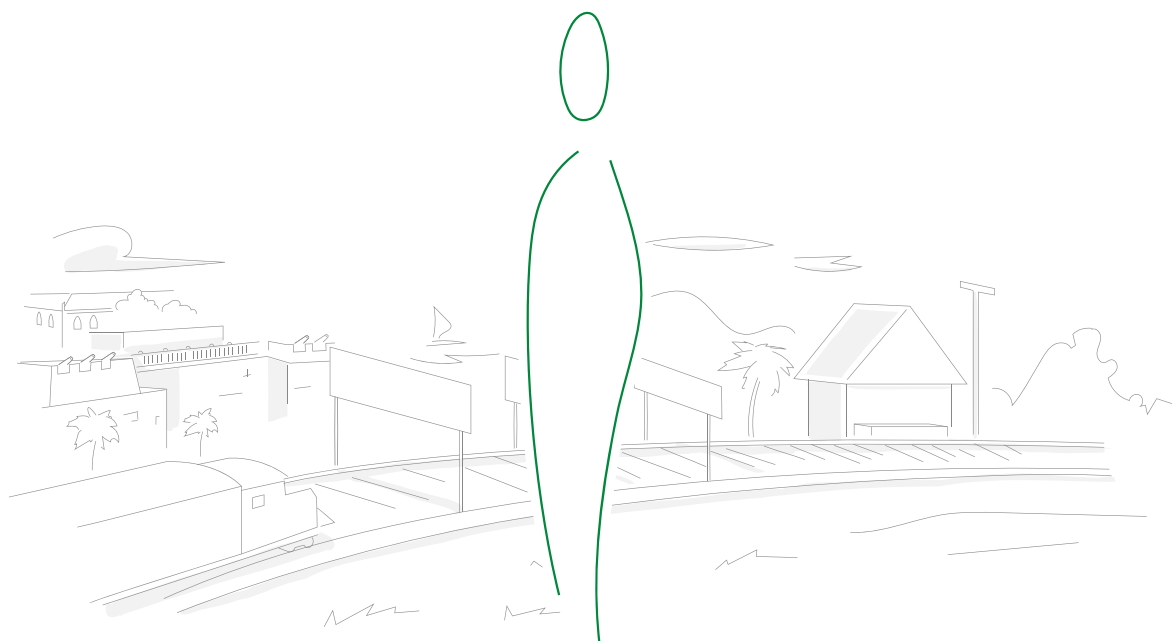
- **Vulnerabilidade**

Uma das hipóteses levantadas durante a Oficina de Design 2 também foi a de que os cidadãos em situação de vulnerabilidade poderiam compor um público usuário do Sistema, por necessitarem de serviços específicos do governo, voltados para saúde e informações relativas à pagamento de aposentadoria, entre outros. Durante a pesquisa etnográfica, muitos dos entrevistados narraram seus esforços para conseguir atendimento médico apropriado, como conseguir um comprovante de residência de um parente que mora em outra cidade para poder ser atendido em um hospital do município, necessidade de contratação de advogado para recebimento de aposentadoria, por falta de informações ou falta de resposta do governo, entre outros relatos.

Ambas as percepções possibilitam levantar a hipótese de que, se conhecerem os meios, esses públicos podem ser usuários do Sistema.

- **Conectividade**

Também entre as hipóteses levantadas durante a Oficina de Design 2, a utilização do celular como o principal meio para entrar acessar os serviços online oferecidos pelo governo do Estado foi algo citado por alguns dos entrevistados na pesquisa etnográfica quando questionados sobre qual seria o melhor meio para registrar solicitações e acompanhar as ações do governo. Alguns cidadãos ainda sugeriram que um aplicativo e um site específicos poderiam ser usados para facilitar a comunicação. Em algumas localidades, no entanto, alguns cidadãos citaram o telefone como um possível meio de comunicação.



RELATÓRIO DA OFICINA DE DESIGN 3

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 e Trabalho, conforme estabelecido no Plano de Trabalho do projeto.

O desenvolvimento dessas atividades é importante para que as funcionalidades, os processos e a linguagem do Sistema sejam desenvolvidos para englobar os diferentes tipos de usuários e seus perfis, posicionando o cidadão como o maior beneficiário nesse contexto, levando em consideração, ainda, os servidores públicos que farão o diálogo com o cidadão – como uma ponte entre o Estado e a sociedade do Ceará.

Portanto, no Ciclo de Trabalho 2, a Oficina de Design foi destinada à identificação de Personas, Demandas, Ações e Impactos. As conclusões e hipóteses levantadas a partir dos dados do exercício serviram como apoio para a realização da Oficina de Design 3, “Das Personas às Pessoas: O Roteiro da Pesquisa Etnográfica”, cujo propósito era contribuir com a construção do roteiro do estudo etnográfico.

Este relatório, somado ao da pesquisa etnográfica realizada no ciclo atual e ao relatório da Oficina de Design 2, poderá oferecer uma visão ampla dos próximos passos do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

Dinâmica

A Oficina “Das Personas às Pessoas: O Roteiro da Pesquisa Etnográfica” aconteceu ao longo do dia 27 de janeiro de 2017 e contou com cerca de 40 participantes. Seu propósito era servir de insumo para a definição do roteiro etnográfico, no âmbito das atividades realizadas durante o desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 3 do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.



Figura 1:
A Oficina de Design 3 contou com cerca de 40 participantes.

Entre os participantes estavam servidores públicos, como funcionários da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE) e do Tribunal de Justiça do Ceará, por exemplo, além de jornalistas e cidadãos usuários dos serviços de atendimento oferecidos pelo Estado.

A pesquisa etnográfica, prevista para essa fase do projeto, pôde ser iniciada ainda antes da realização da Oficina de Design. Essa ação se mostrou extremamente benéfica para a atividade, pois esse primeiro contato possibilitou que a equipe convidasse alguns cidadãos a participar do debate, além de presenciar a rotina dos serviços oferecidos pelo Estado.

Antes de iniciar a Oficina, conforme proposto no convite do evento, a equipe fez uma breve retrospectiva do que foi desenvolvido até o momento no âmbito das Oficinas de Design, desde o primeiro ciclo, apresentando também os resultados obtidos a partir de cada evento. Esse momento foi importante para que todos os presentes, inclusive os que não haviam participado das Oficinas anteriores, estivessem atualizados em relação às atividades já desenvolvidas. Dessa maneira, também puderam entender o porquê das próximas atividades.

As hipóteses levantadas na Oficina de Design 2 também foram apresentadas e poderiam funcionar como uma direção para o exercício proposto na terceira oficina, mas não eram limitantes – os participantes poderiam também citar pessoas e perfis que estivessem fora das hipóteses levantadas. A tarefa era citar pessoas e lugares que pudessem contribuir com a pesquisa etnográfica do projeto.

Para o exercício proposto, os cerca de 40 participantes foram divididos em cinco grupos. Cada grupo recebeu sete tabuleiros, e em cada um aparecia uma Mesorregião do Estado: Noroeste, Norte, Sertões, Centro-Sul, Sul, Jaguaribe e Região Metropolitana de Fortaleza. A partir do mapa, os participantes poderiam indicar cidadãos de cada uma das regiões e explicar o porquê aquela pessoa poderia contribuir com o desenvolvimento do projeto na fase de pesquisa etnográfica. Outra opção era citar locais – como hospitais, por exemplo – que pudessem ser fonte para a pesquisa.



Figura 2: Um dos tabuleiros utilizados para a atividade.

The image shows two overlapping form cards. The top card is titled 'PESSOA' and features a person icon. It has two input fields: 'Nome / Ocupação' and 'Descrição'. The bottom card is titled 'LOCAL' and features a location pin icon. It has two input fields: 'Nome' and 'Endereço'.

Os cartões distribuídos podiam ser usados para especificar uma pessoa, ou um perfil de pessoa, e um local.

Ao final da atividade, cada grupo apresentou a todos os participantes as informações coletadas, justificando a escolha de cada pessoa e local como sugestão para a realização da pesquisa etnográfica.

Como a intenção da atividade era justamente mapear as pessoas e locais que poderiam ser incluídos no roteiro da pesquisa etnográfica, os participantes foram orientados a incluir o próprio nome e telefone que poderiam ser dados como referência para que, no momento em que a equipe de trabalho tentasse falar com as pessoas indicadas, pudesse dizer ao entrevistado quem havia passado o contato.

É importante registrar que, ao final da atividade, foi sugerido que ao invés de visualizar o estado a partir do Mapa das Mesorregiões do Estado, fosse usado o Mapa de Regiões de Planejamento.

Considerações

Após a apresentação dos grupos foi proposto que os participantes indicassem os pontos positivos e possíveis melhorias para a atividade.

Como pontos positivos, os participantes citaram o fato de haver um maior número de participantes em relação aos eventos anteriores e a ampliação do olhar da Oficina também para o Poder Judiciário, além do Poder Executivo.

Os pontos de melhoria citados estavam, basicamente, relacionados ao público participante. Os convidados da Oficina sugeriram que nas próximas ocasiões haja a presença de cidadãos de outros municípios, tal como de outras regiões do Estado, já que todos

os presentes da Oficina de Design 3 eram residentes da Região Metropolitana de Fortaleza. Além disso, sugeriram que mais pessoas que utilizam os serviços públicos participem das Oficinas.

Sistematização geral

Os dados obtidos na Oficina de Design 3 foram sistematizados de acordo com a proporção das Mesorregiões citadas e a quantidade de cartões sobre pessoas e locais, conforme os gráficos mostram a seguir. A tabela com todos os dados coletados nos cartões e tabuleiros pode ser consultada na seção “Anexos” deste relatório.

MESOREGIÃO	CARTÕES
Centro-Sul Cearense	13
Jaguaribe	14
Metropolitana de Fortaleza	40
Noroeste Cearense	25
Sertões Cearenses	7
Sul Cearense	15
Norte Cearense	13
Total	127

Tabela 1:
Número de cartões feitos para cada mesorregião.

Mesorregiões

- Centro-Sul Cearense
- Jaguaribe
- Metropolitana de Fortaleza
- Noroeste Cearense
- Sertões Cearenses
- Sul Cearense
- Norte Cearense

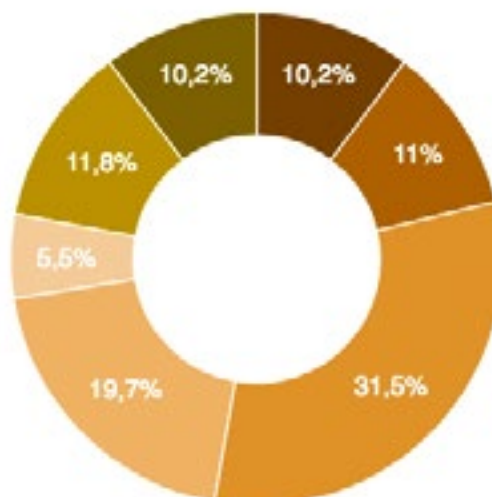


Gráfico 1:
Porcentagem de cartões divididos por mesorregião.

Mesorregiões

Cada grupo de participantes da Oficina recebeu sete tabuleiros, um para cada mesorregião do Estado do Ceará. Em cada um deles, os participantes deveriam colar os cartões de pessoas e locais que fizessem sentido para a pesquisa etnográfica. Quando divididos de acordo com as mesorregiões, os cartões ficaram da seguinte maneira:

Locais e Pessoas

Os cartões colados nos tabuleiros podiam ser usados para especificar um local ou uma pessoa indicada para a participação da pesquisa etnográfica.

Tipo de Cartão

- Local
- Pessoa

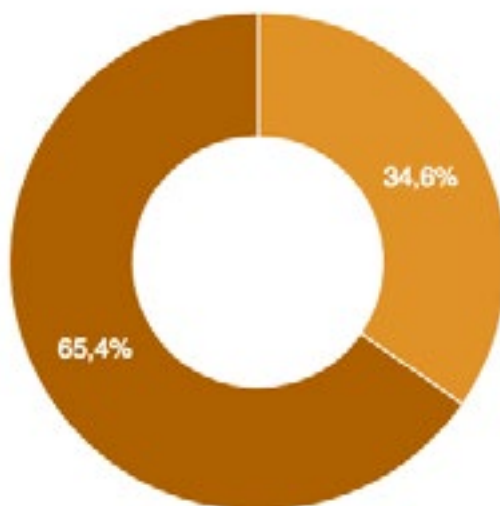


Gráfico 2:
Porcentagem
de cartões sobre
pessoas e locais.

Os cartões usados para indicar pessoas tratam de uma grande diversidade de profissões, locais onde essas pessoas residem e motivação para que a pessoa tenha sido indicada.

Em geral, os locais citados são os estabelecimentos em que o governo disponibiliza algum tipo de serviço, como hospitais públicos, delegacias, universidades, ou onde a população local se organize de maneira estruturada, como em associações, feiras ou bairros específicos.

Conclusão

Cada Oficina de Design realizada ao longo do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará fornece novas informações. Tais dados são vistos tanto como parte integrante de um acervo composto pelas pesquisas do projeto e que, portanto, podem oferecer um novo olhar à pesquisa, quanto fonte de informação imediata para os próximos passos do desenvolvimento do Sistema.

Como um dos propósitos da Oficina de Design 3 era justamente fornecer informações para a realização da Pesquisa Etnográfica, o desdobramento das informações aqui relatadas se dá no próprio andamento da pesquisa de campo, detalhada neste conjunto sob o nome “Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará”, uma vez que foram substancialmente utilizadas para a construção do roteiro do estudo etnográfico.

Para a realização da Pesquisa Etnográfica, foram seguidas as sugestões dos participantes da oficina para que as localidades dos municípios visitados fossem categorizadas a partir do Mapa de Regiões de Planejamento e não pelo Mapa de Mesorregiões. Dessa forma, os relatórios e análises presentes nos produtos “Roteiro do Estudo Etnográfico” e “Relatório Analítico sobre a Jornada dos Usuários nos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará” incorporaram tais premissas.

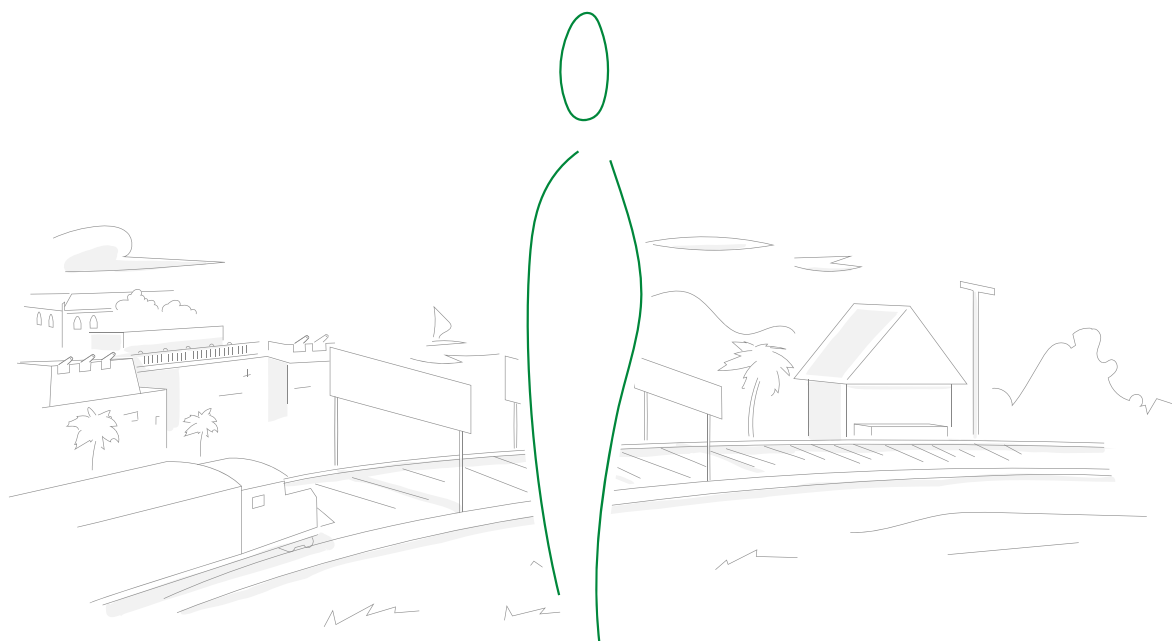
Anexos

Tabela com o conteúdo de todos os cartões da Oficina de Design 3.

Região	Local/Pessoa	Nome	Ocupação	Descrição	Referência/Endereço
Centro-Sul Cearense	Pessoa		Comerciantes		- Estabelecimentos comerciais de Icó.
Centro-Sul Cearense	Pessoa		Estudantes e professores		- IFCE- VECE e Iguatu - Av. Deodécio Lima Verde s/n - Areias I, Iguatu - CE
Centro-Sul Cearense	Pessoa	Elyny Clementino	Sec. Ação Social	Entrevistar a secretária e um cidadão.	Jean e Mara 31016615
Centro-Sul Cearense	Pessoa	José Flávio	Sindicato de trab. rurais de opós	Ver problemática da água e política de abastecimento.	
Centro-Sul Cearense	Pessoa	Jadna Gomes	Vereadora	Denúncia de mais investimentos em segurança pública /Lavras da Mangabéira.	
Centro-Sul Cearense	Local	EEEP de Iguatu		Entrevistar famílias que não conseguiram vagas nessa escola.	
Centro-Sul Cearense	Local				Defesa (civil) Municipal de Acojara
Centro-Sul Cearense	Local				Defesa Municipal de Acopiara
Centro-Sul Cearense	Local	SAAE - Sec. Municipal de Agricultura em Iguatu		Controle de Abastecimento de Água da região.	Rua 21 de Abril, 772, Prado
Centro-Sul Cearense	Local	Secretaria de Cultura de Icó		Festa Junina / Incentivos à quadrilha Junina do DNER	Av. Ildio Sampaio - Centro Icó
Centro-Sul Cearense	Pessoa	Pessoal de Campo do DER/Iguatu		Entrevistar equipe de campo do distrito operacional do DER de Iguatu, bem como usuários que utilizam rodovias.	
Centro-Sul Cearense	Pessoa	Caminheiro Pipeiro			
Centro-Sul Cearense	Pessoa	Pessoa que precisa do carro Pipa			
Jaguaribe	Pessoa		Artesão	Beneficiário da política estadual de Artesanato (CEART)	
Jaguaribe	Pessoa	Celso Girão Neto	Diretor de Secretaria (Alto Santo)	Diretor de Secretaria do Forum de Alto Santo (88) 999215574	Forum da Comarca de Alto Santo, Rua Cel. Simplício Bezerra, 32, Centro, Alto Santo/CE (Referência: Leonel Oliveira (85) 988800123)
Jaguaribe	Pessoa		Jovem Recém-formado	Jovem Recém-formado a procura de emprego	
Jaguaribe	Pessoa		Padre		Igreja Matriz (Alto Santo)
Jaguaribe	Pessoa	Sidneia	Pescadora		Icapui / Praia da Redonda (85) 89274310 (Referência: Eulália ou Perdigão 999898639)
Jaguaribe	Pessoa		Promotora de Justiça		Ministério Público - Limoeiro do Norte Rua Cel. José Nunes, 775 - 875 - João XXIII, Limoeiro do Norte
Jaguaribe	Pessoa		Serviço Social	Profissional que trabalhe no serviço social em hospital	
Jaguaribe	Local	Daniel	Vereador e agricultor do Perímetro Irrigado Mandacaru	Reassentado da Reforma Agrária	Município de Jaguaribara (Referência: Itamar Lemos - Ematerce)
Jaguaribe	Local	Associação Cearense de Criadores de Camarão			
Jaguaribe	Local	Feira da praça de Jaguaribe		Entrevistar um feirante	
Jaguaribe	Local	Açude Castanhão		Entrevistar uma pessoa que resida nas proximidades do açude	
Jaguaribe	Local	Hospital de Jaguaribe		Entrevistar uma pessoa que esteja em fila aguardando por consulta médica	
Jaguaribe	Local	Distrito de Feiticeiro (Município Jaguaribe)		Grupo de produção da técnica artesanal do filé	
Jaguaribe	Pessoa	Nova Jaguaribe		Relocação da população para nova cidade (infraestrutura / economia)	
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Airton Barreto	Advogado e liderança de direitos humanos		- Projeto 4 Varas - Av. Vila do Mar
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Ljdujna - (85) 98600-7608	Agente de saúde		- Bairro Vicente Pizón (Praia do Futuro) - Natália Soares Rios - (85) 98600-7608
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Weaver Lima - (85)98822-9277	Artista plástico	Artista plástico do coletivo Monstra	- Leonor Oliveira (85)98880-0123
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Padre Pedro	Atual Prefeito		- Beberibe (CE)
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Maria da Penha - Facebook	Defensora dos direitos humanos		Perdigão - (85) 99989-8639
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Familiars dos presos	Dificuldade de acesso em obter informações sobre seu familiar em condição de restrição de liberdade		- Instituições prisionais: Itaitinga, Caucaia, Maracanaú
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Katiane Oliveira	Dona de casa e estudante	Beneficiária do Bolsa Família, empreendedora (Banco Palmas)	- Asier - asier@bancopalmas.org.br
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Pirrita	Engraxate		Praça do Ferreira - Fortaleza
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Bruna Moreira	Estudante	- Greves na VECE. - de Quixeramobim, hoje mora em Fortaleza (Banco Palmas)	- Asier - asier@bancopalmas.org.br
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Joaquim Mel	Fundador banco Palmas		Conjunto Palmeiras (Banco Palmas) Av. Valparaíso, 620
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Jr. Grijalba (SINE-IDT)	Gerente regional do SINE-IDT	Pode ser entrevistado na unidade Centro	Rua Assunção, 699
Metropolitana de Fortaleza	Local	Central Única das Favelas - CUFA	Jovem estudante	A CUFA atua em diversas comunidades de Fortaleza, e possui bastante atuação em escolas e conta com jovens.	Rua Soriano Albuquerque, 389 - Joaquim Távora
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Levante Popular da Juventude	Jovens do ensino médio, universidade e recém formados	Organização de jovens voltada para a luta de massas	
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Day Freitas	Mãe de criança com síndrome de down.	Entrevistar sobre a oferta de informações e serviços públicos.	- Uirá Porã
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Dra. Grace (Escritório da qualidade) - Hospital Albert Sabin	Médica	Entrevistar: ela é médica e tem uma visão sistêmica e sabe da realidade do atendimento hospitalar para crianças.	- Neyanne - (85) 99828-8750
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Dr. Wilson (ou qualquer médico do transplante - Dra. Sonia)	Médico, Nefrologista do Hospital das Clínicas, 3366 (Setor Transplante)	Entrevistar para analisar a situação do setor de transplante, a qualidade deste serviço, que é executado para pacientes que se encontram em situação de risco.	- Neyanne - (85) 99828-8750
Metropolitana de Fortaleza	Local	Feiras do Babado Coletivo	participa frequentemente de feiras, olhar Facebook		

Região	Local/Pessoa	Nome	Ocupação	Descrição	Referência/Endereço
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Pr. João Gonçalves	Pr. Presidente das Assembléias de Deus do Estado do Ceará - CONADEC	Entrevistar o líder desta instituição e conhecer as demandas de seus membros. (ex. alvarás, liberação de espaço público... reclamações e dúvidas são constantes!	- David Ávila - (85) 99924-1462 david_avila27@hotmail.com
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Luiz Gustavo - (85) 98837-8608	Professor de surfe	Empresário de escola de surfe na praia do Futuro, em Fortaleza	- Av. Zéz Diogo, 3070, Praia do Futuro, Fortaleza - CE - PF Surf School - Leonor Oliveira (85)98880-0123
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Elias Lino	Professor em escola Pública no Conj. Palmeiras	Av. Valparaíso, 620 - Banco Palmas	- Asier - asier@bancopalmas.org.br
Metropolitana de Fortaleza	Local	Grupo Indígena - TAPEBA		- Problemas ligado com a demarcação de terra - renda indígena - cultura indígena - saúde indígena - educação indígena	
Metropolitana de Fortaleza	Local	Associação Empresarial das Praias do Icarai - AEP1		- Problemática ambiental, elevação do nível do mar (avanço) com perda da faixa de areia - Comerciantes, moradores, barraqueiros, salvavidas, turistas.	Av. Central, s/n - Praia do Icarai, CEP 61.655-490
Metropolitana de Fortaleza	Local	Hospital Albert Sabin		Entrevistar mães e crianças que estão esperando ser atendidas e internadas.	- Neyanne - (85) 99828-8750
Metropolitana de Fortaleza	Local	Caixa Econômica de Parangaba		Entrevistar pessoas na fila meia hora antes da abertura.	
Metropolitana de Fortaleza	Local	Hospital das Clínicas		Entrevistar o setor do transplante, hemodiálise e farmácia (pacientes e profissionais)	
Metropolitana de Fortaleza	Local	Detran Maraponga		Entrevistar pessoas que tenham passado no exame. Muitos recebem propostas de "suborno" para ser ajudado a passar.	
Metropolitana de Fortaleza	Local	Capex AD Regional 2		Entrevistar usuários e funcionários	- Av. Duque
Metropolitana de Fortaleza	Local	Hospital Geral de Fortaleza		Entrevistar paciente (Emergencia)	
Metropolitana de Fortaleza	Local	Unidade de Apoio ao Turista		Entrevistar um turista com problemas de assalto, busca por serviços com **** ao todo.	- Av. Beira Mar
Metropolitana de Fortaleza	Local	Moradores de Rua da Praça do Ferreira (Totalmente sem acesso ao serviços)		período da noite eles se aglomeram lá	- Praça do Ferreira
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	- Amanda Sampaio - (85)9989-4542 amanda@cetra.org.br - Articulação do Semiárido (ASA) veronica.pragana@asabrasil.org.br		Rede formada por organizações da sociedade civil que atuam no semiárido defendendo direitos dos povos e comunidades.	- Elídia - (85)98168-9574 - elidia.vidal@gmail.com
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Enio Marques			Conjunto Palmeiras (Banco Palmas) Av. Valparaíso, 620
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Carlos Alexandre		Criou uma ONG que atende as crianças da comunidade e é bem engajado nos problemas da comunidade.	- Titanzinho/Serviluz (85) 98715-0325 - Mirely Costa (85) 99715-4061
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Presidiário IPPS		Precisa de atendimento da defensoria pública	IPPS
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Cidadão em atendimento			- Detran: Av. Godofredo Maciel 2400
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Cidadão em atendimento			- Delegacia Caucaia - Travessa Matias Brito s/n
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Usuário de transporte público		Localizar pessoas nos pontos de onibus coletivo no centro da cidade	
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Dênis Nacy - (85) 99745-2118		Mídia Livre/Contato com as vozes da periferia	- Elídia - (85)98168-9574 - elidia.vidal@gmail.com
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Ivan Ferraro/PRODISC - (85) 99998-3398		Associação dos Produtores Culturais do Ceará	- Elídia - (85)98168-9574 - elidia.vidal@gmail.com
Metropolitana de Fortaleza	Pessoa	Desempregado em busca de emprego		jovem de 15 a 29 anos	- Unidades de Atendimento do SINE-IDT e VAPT VUPT - Fortaleza e interior do Estado
Noroeste Cearense	Pessoa	Maria das Graças	Aposentada Correios	Falar com Marcos Feijó - CGE 996626044	Fortaleza
Noroeste Cearense	Pessoa	Wescla Vasconcelos	Cientista Social	Entrevistar sobre a oferta de serviços públicos para a população LGBT e Transgêneros	Uirá Porá
Noroeste Cearense	Pessoa	Luciana Dantas	Controladora e Ouvidora Sobral	Responsável pela ouvidoria do município de Sobral na gestão 2016	Sobral
Noroeste Cearense	Pessoa	Gilton Barreto	Escritor/Militante Desindicação de Cosme		
Noroeste Cearense	Pessoa	Wilson Rocha	Estudante	Líder atuante nas redes sociais que contantemente promove a prefeitura local (Camocim)	
Noroeste Cearense	Pessoa	Chiquinho Neto	Presidente Clube Futebol	Líder do clube de futebol da cidade de Coreaú. Atua como oposição ao prefeito local. Porém utiliza constantemente os espaços publicos	
Noroeste Cearense	Pessoa	Tássia Oliveira Ramos	Professora Universitária	Professora de Psicologia do esporte	Faculdade Luciano Feijão - TEL: 85 999520806
Noroeste Cearense	Pessoa	Glauber	Secretário do Município	Técnico um grande poder de articulação e mobilização social	Município de Ubajara
Noroeste Cearense	Pessoa	Zé Arilton	Sindicato dos servidores públicos municipais		Ibiapina e São Benedito
Noroeste Cearense	Local	Hospital Regional Norte Sobral		Usuário que chegam constantemente de outros municípios vizinhos	Av. John Sznford, 1505
Noroeste Cearense	Local	Biblioteca Pública de Ipu		Estudantes que fazem pesquisas, obras disponíveis	Av. Dr. Euzébio, 97 Centro, Ipu
Noroeste Cearense	Local	Estádio Municipa		Entrevistar alguém que esteja jogando bola ou praticando esporte	Santa Onitéria
Noroeste Cearense	Local	Posto da Fazenda		Entrevistar caminhoneiro que esteja com problemas junto a Sefaz	Tingá
Noroeste Cearense	Local	Universidade Vale do Acaraú - UVA Sobral		Entrevistar Estudantes	Av. da Univerisdade, 850 - Botanico, Sobral CEP - 62040-370
Noroeste Cearense	Local	Metrô/Rodoviária		Entrevistar usuários do sistema de transporte metroviário e rodoviário.	Sobral
Noroeste Cearense	Local	Faculdade Luciano Feijão			Rua Antonio Rodrigues Magalhes, 400 - Sobral
Noroeste Cearense	Local	São Benedito			Empresas: Reijeres ou Cearosas
Noroeste Cearense	Local	Vera			Município de Itarema
Noroeste Cearense	Local	Viçosa do Ceará			
Noroeste Cearense	Pessoa	Comerciante		Entrevistar comerciante ou prestador de serviços no centro da cidade	Carié
Noroeste Cearense	Pessoa	Funcionário do Samu-Sobral		Entrevistar funcionário ou usuário do Samu	Sobral
Noroeste Cearense	Pessoa	Presidente do comitê de Bacia Hídrica do Coreaci			
Noroeste Cearense	Pessoa	Agricultora		Produtora de Rosas	
Noroeste Cearense	Pessoa	Vera - tel: 88 999904698		Mãe com filha que demanda assistencia médica devido à patologia ortopédica	Natalia Risos - Tel: 997132632
Noroeste Cearense	Pessoa	Trabalhador Rural		Vinculado ao Sindicato	Sindicato dos Trabalhadores Rurais e Granja / R. 2 de Novembro, 200 - Centro
Norte Cearense	Pessoa	José Maria Mateus - (85) 99143-1267	Emp. Doméstico	Requer a guarda dos filhos. Busca constantemente ajuda no conselho tutelar e na justiça (fórum)	- Capistrano - CE - Referência: Nelson Nogueira (88)99253-8008
Norte Cearense	Pessoa	José do Egito	Ex-secretário de General Sampaio e agora de Paramoti	Tem grande trabalho na convivência com o semiárido.	- Secretaria de Agricultura de Paramoti - CE - Referência: José Jader Catunda (IDACE)

Região	Local/Pessoa	Nome	Ocupação	Descrição	Referência/Endereço
Norte Cearense	Pessoa		Feirante/artesão	Feira de sábado de Cascavel	- Cascavel - CE
Norte Cearense	Pessoa	Ailton Soares da Silva	Presidente Sindicato Rural de Canindé	Assistencia ao trabalhador rural	R. Josias Gondini, 1150 - Canindé - CE
Norte Cearense	Pessoa	Margareth Sousa Silveira	Professora	Direitora Colégio Municipal Marco	R. Ostemo, 437 - Centro - Marco
Norte Cearense	Local	Associação dos trabalhadores rurais de Canindé	Representantes dos produtores rurais interessados nos títulos de Terra no município de Canindé.		- Associação dos Trabalhadores Rurais de Canindé - CE. - Referência: José Jader Catunda (IDACE)
Norte Cearense	Local	Centro de Referência da assistência social - CRAS - Beberibe			R. Racine Faco S/N Ao lado do Banco do Brasil
Norte Cearense	Local	Estátua de São Francisco		Entrevistar usuários do turismo religioso.	- Canindé - CE
Norte Cearense	Local	Jardins de Anita - Campus de Teatro da UFC		Entrevistar alguém da família dos proprietários do terreno sobre a demora e as dificuldades para doar a terra.	- Campus de Teatro da UFC - Fortaleza
Norte Cearense	Pessoa	Pescador			Associação de pescadores Ao Lado da Prefeitura de Paracuru. Em frente à praça da Igreja Matriz.
Norte Cearense	Pessoa	Diretora e Pessoas que recebem atendimento			
Norte Cearense	Pessoa	Pessoa com deficiência		Entrevistar pessoa com deficiência em cadeira de rodas.	- Cascavel - CE
Norte Cearense	Pessoa	Agricultor		Entrevistar agricultor na região rural de Baturité.	- Baturité - CE
Sertões Cearenses	Pessoa	Adv. Agildo Nogueira	Advogado	Deficiência cardio-respiratória, representante da OAB e ex-tabelião	Escritório, Centro de Tavai (Referência: Perdigão 999898639)
Sertões Cearenses	Pessoa	Roseane Gomes	Comerciante	Faz uso dos serviços públicos da cidade e algumas vezes precisa se deslocar para a cidade vizinha (Crateús) para conseguir atendimento	Independência - Ceará (88) 996249925 (Referência: Mirely Costa (85) 997154061)
Sertões Cearenses	Local	Sine de Crateús		Entrevistar usuários e gestores do SINE Assunto: oferta de vagas de emprego	
Sertões Cearenses	Local	Pessoa residente na periferia		Entrevistar um usuário deos serviços da Cagece	
Sertões Cearenses	Pessoa	Grupos de Festivais Juninos do Município de Crateús e Região		Consultar SECULT para disponibilização dos contatos dos representantes	
Sertões Cearenses	Pessoa	Pessoa em um posto de combustível		Entrevistar cliente em um posto de combustível	
Sertões Cearenses	Pessoa				
Sul Cearense	Local	Elias	Agroindústria de mandioca	Município satélite no Cariri Oeste	
Sul Cearense	Pessoa	Francisca	Membro de conselhos	Conselho da defesa da mulher. Conselho de defesa social	Germano Fábio gfmchisostomo@hotmail.com CRATO
Sul Cearense	Local	Secretária de meio ambiente e controle urbano de Crato		Limpeza urbana depois da realização da Exprocrato.	- Rua José Carvalho, 149 , Centro
Sul Cearense	Local	Universidade Regional - URCA do Cariri		Entrevistar um aluno e um professor da URCA	
Sul Cearense	Local	Cidadão esperando na delegacia		Entrevistar pessoa que deseja fazer um boletim de ocorrência na D.P de Juazeiro.	
Sul Cearense	Local	Balhalha		Assentamento Serrado	
Sul Cearense	Pessoa	Moradores do centro de Juazeiro do Norte		Reclamação é comum em relação a coleta de lixo. Realidade que se estende as deamis cidades grandes do estado.	Davis Ávila 999241462 david_avila@hotmail.com
Sul Cearense	Pessoa	Agricultura da Região de Barbalha		Ouvir o agricultor e conhecer as dificuldades e incentivos por parte do governo. O trabalhador é o que tem menor conhecimentos e desconhece seus direitos	Davis Ávila 999241462 david_avila@hotmail.com
Sul Cearense	Pessoa	Usuários dos terminais da Região do Cariri		Integração do governo em relação ao transporte público e insatisfação pelo uso. Transporte Clandestino!	Davis Ávila 999241462 david_avila@hotmail.com
Sul Cearense	Pessoa	Polical Militar		Entrevistar um policial militar da Ronda do Quarteirão	
Sul Cearense	Pessoa	Velório na Entrada de Balhalha tem o contato do assentamento.		Produção de Banana	
Sul Cearense	Pessoa	Estudantes			- Universidade Federal do Cariri - Rua Ten. Raimundo Rocha, s/n - Cidade Universitária, Juazeiro do Norte
Sul Cearense	Pessoa	Cidadãos em atendimento			- Hospital Regional do Cariri - Rua Catulo da Paixão Cearense s/n
Sul Cearense	Pessoa	Mulher vítima de violência			- Delegacia da Mulher - Juazeiro do Norte (CE)
Sul Cearense	Pessoa	Dr. Angelo Bianco Vettorazzi (88) 99626-5900		Melhorou consideravelmente a satisfação com o judiciário local. Busca incessantemente convênio sem ônus para o Estado com as universidades e instituições.	- Fórum do Crato - Referência: Neilson Nogueira - (88) 99253-8008



TESTE DOS SISTEMAS DE TRANSPARÊNCIA, ACESSO A INFORMAÇÃO E SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ (PODER EXECUTIVO)¹

1 Por: André Leirner, consultor de TIC

Introdução

O presente trabalho faz uma análise dos canais do Sistema de Ouvidoria do Governo do estado do Ceará. Os canais analisados compreendem as páginas *online* do Sistema de Ouvidoria – SOU e interações com a Central de Atendimento 155, localizada na cidade do Canindé, Ceará.

Cada seção deste documento conta com tabelas descritivas, documentação das interações realizadas e uma seção de conclusões, onde considerações críticas são realizadas e sugestões de melhorias oferecidas.

Os critérios de análise utilizados procuram examinar diversos aspectos de acesso a esses serviços, bem como sua funcionalidade, tanto para o usuário, quanto em termos de sistema. São elas:

- **Páginas Navegadas:** elenca as páginas navegadas e apresenta um diagrama de como se relacionam.
- **Acesso à Informação (sobre os serviços):** analisa a disposição de informações relativos a esse serviços nas diversas páginas navegadas.
- **Acesso aos Serviços:** analisa o desempenho das páginas frente a diferentes suportes eletrônicos e navegadores.
- **Navegabilidade e Legibilidade:** analisa aspectos de usabilidade das páginas e sua interação com suportes eletrônicos.
- **Teste de uso: Página: *Manifeste-se Aqui*:** avalia aspectos de arquitetura de dados e interação dessa página de serviço.
- **Teste de uso: Página: *Solicitação de Informação*:** avalia aspectos de arquitetura de dados e interação dessa página de serviço.
- **Teste de uso: Página: *Acompanhamento de Pedidos*:** avalia aspectos de arquitetura de dados e interação dessa página de serviços.
- **Acesso aos Serviços (telefonia fixa e móvel):** analisa a disponibilidade de serviço em localidades e meios de telefonia.
- **Experiência de uso – Central 155:** avalia aspectos de arquitetura de dados e interação desse serviço.
- **Considerações sobre Relacionamento Com o Cidadão:** avalia aspectos de sigilo de dados e ambiência de trabalho dos serviços oferecidos
- **Conclusões:** oferece um resumo sintético em bullet-points das apreciações realizadas.

Aspectos Gerais

Páginas navegadas

PÁGINA DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

<http://www.ceara.gov.br/#site>

PÁGINA DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

<http://www.cge.ce.gov.br/#site>

PÁGINAS DO SISTEMA DE OUVIDORIA – SOU

<http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam>

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

<http://transparencia.ce.gov.br/static/pagina-inicial/home>

Página da Rede de Ouvidorias

<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/ouvidoria/rede-de-ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

Página da lei de Acesso a Informação

<http://www.cge.ce.gov.br/index.php/lei-de-acesso>

Solicitação de Informação

<http://sou.cge.ce.gov.br/laiPublico.seam>

Manifestação

<http://sou.cge.ce.gov.br/SOU/manifestacaoPublico.seam>

Consulta a Pedidos

<http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublicaConsulta.seam>

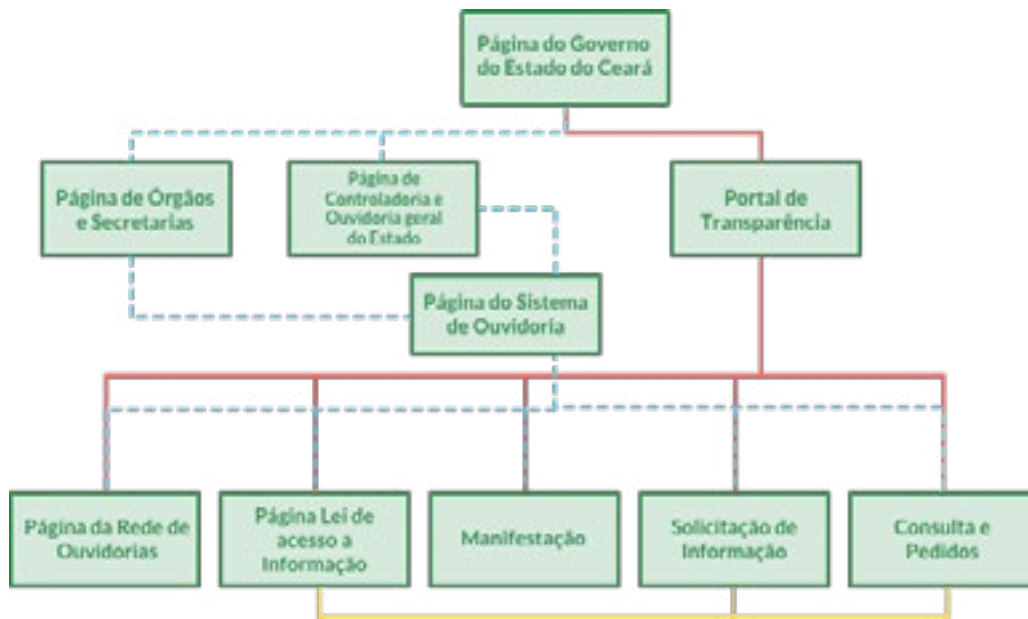


Gráfico 1:
Arquitetura de
alimentação
do Sistema de
Ouvidoria –
Manifestação,
Solicitação de
Informação
e Consulta a
Pedidos

Acesso à Informação (sobre os serviços)

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Acesso à Informação			Data de consulta: 13/02/2017
2	Publicização do serviço			
3	Onde o atendimento a esses serviços está enunciado?		-	PÁGINA DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ http://www.ceara.gov.br/#site Ver Tela 1
4	É anunciado de maneira clara?		X	Os acessos ao canal são dispostos como informação terciária, dentro do box de Telefones Úteis e Serviços . Caso o usuário precise de uma informação, deverá deduzir que por meio do Sistema de Ouvidoria (dentro do quadro serviços) ou pelo 155 (dentro do quadro telefones úteis) ele será atendido. Não há canal direto de atendimento ao cidadão e tampouco existem canais de acesso cidadão no elenco de Destaques da página do Governo de Estado.
5	O conjunto de informações para seu acesso é coerente?	X		155 é apresentado em todas as páginas, bem como os links do Sistema de Ouvidoria
6	Há instruções sobre procedimentos?	-	-	Não aplica

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
7	Há informações sobre os resultados esperados? (outcome)	-	-	Não aplica
8	Há informações de acompanhamento e retorno? (output)	-	-	Não aplica
9	Há informações sobre custos ou gratuidade do serviço?	-	-	Não aplica

Tela 1

Página do Governo do Estado do Ceará

<http://www.ceara.gov.br/#site>

Acesso realizado em 13/02/17

Links de acesso ao sistema de ouvidoria, em destaque em vermelho



	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
10	Onde o atendimento a esses serviços está enunciado?	-		PÁGINA DA CONTROLADORIA E OUIVIDORIA GERAL DO ESTADO http://www.cge.ce.gov.br/#site Ver tela 2
11	É anunciado de maneira clara?		X	Página reproduz estrutura da página do Governo de Estado. Os acessos ao canal são dispostos como informações secundárias nas colunas laterais da página. Canais de acesso ausente do elenco de Destaques . Caso o usuário precise de uma informação, deverá deduzir que por meio do <i>Sistema de Ouvidoria</i> (dentro do quadro serviços) ou pelo 155 (no destaque do carrossel lateral), ele será atendido. Ainda que no sitio da CGE exista um banner padronizado para acesso à Informação (localizado na parte superior esquerda), não é claro ou evidente para o cidadão que por meio dos links desse banner os serviços do Sistema de Ouvidoria podem ser acessados. Sendo assim, no computo geral, pelas informações apresentadas no site, não fica claro que atendimento ao cidadão é de uma das funções primordiais do órgão.
12	O conjunto de informações para seu acesso é coerente?	X		155 é apresentado em todas as páginas
13	Há instruções sobre procedimentos?	-	-	Não aplica
14	Há informações sobre os resultados esperados? (outcome)	-	-	Não aplica
15	Há informações de acompanhamento e retorno? (output)	-	-	Não aplica
16	Há informações sobre custos ou gratuidade do serviço?	-	-	Não aplica

Tela 2

Página da Controladoria e Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará

<http://www.cge.ce.gov.br/#site>

Acesso realizado em 13/02/17

Links de acesso ao sistema de ouvidoria em destaque em vermelho.

155 listado também em telefones úteis como 155, logo abaixo de Secretarias e Órgãos.



	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
17	Onde o atendimento por 155 está enunciado?	-		PÁGINA DO SISTEMA DE OUVIDORIA – SOU, DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam Ver tela 3
18	É anunciado de maneira clara?	X		Os acessos ao canal são dispostos como informações primárias e em destaque.
19	O conjunto de informações para seu acesso é coerente?	X		155 é apresentado em todas as páginas
20	Há instruções sobre procedimentos?	-	-	Não aplica
21	Há informações sobre os resultados esperados? (outcome)	-	-	Não aplica
22	Há informações de acompanhamento e retorno? (output)	-	-	Não aplica
23	Há informações sobre custos ou gratuidade do serviço?	-	-	Não aplica

Tela 3

Página do Sistema de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará

<http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam>

Acesso realizado em 13/02/17

Links de acesso ao sistema de ouvidoria em destaque em vermelho.

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
24	Onde o atendimento por 155 está enunciado?		-	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA http://transparencia.ce.gov.br/ Ver tela 4
25	É anunciado de maneira clara?	X		Os acessos ao canal são dispostos como informações primárias e em destaque.
26	O conjunto de informações para seu acesso é coerente?	X		
27	Há instruções sobre procedimentos?	X*	X*	Sim (*) há informações sobre serviços disponíveis, mas não (*) sobre etapas de realização e eventuais pré-requisitos para o atendimento
28	Há informações sobre os resultados esperados? (outcome)	-	-	Não aplica
29	Há informações de acompanhamento e retorno? (output)	-	-	Não aplica
30	Há informações sobre custos ou gratuidade do serviço?		X	Não constam custos e emolumentos envolvendo a eventual prestação de serviços

Tela 4

Portal de Transparência do Governo do Estado do Ceará

Links de acesso ao sistema de ouvidoria em destaque em vermelho.

<http://transparencia.ce.gov.br/>

Acesso realizado em 13/02/17

CONCLUSÕES - ACESSO AO SISTEMA DE OUVIDORIA E AO 155

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**

Existência de canais de diálogo e atendimento eletrônicos.

- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**

Canais não estão prontamente acessíveis nos sites de governo, exceto pelo Portal de Transparência.

- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

Existência de uma estrutura de governo que contempla canais de atendimento cidadão.

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

Canais de atendimento cidadão e de disseminação de informações de interesse social são relegados a segundo plano, em detrimento da publicização da estrutura de governo e suas ações pontuais, exceto no Portal de Transparência.

- **FRAGILIDADES**

- 1) Páginas de acesso aos serviços de governo eletrônico espelham a organização estatal e disseminam atividades pontuais de governo realizadas, deixando serviços de atendimento e disseminação de metas de interesse cidadão em segundo e terceiro plano. Informações de acesso ao canal 155 e ao Sistema de Ouvidoria figuram como informação secundária e terciária tanto na página do Governo do Estado, quanto nas páginas da Controladoria e Ouvidoria e das Secretarias e Órgão de governo. No Portal de Transparência do Governo do Estado contudo, esses serviços são expostos em destaque.
- 2) Tal como se apresenta, para ter usufruto pleno do sistema, é necessário que o usuário tenha conhecimento prévio da estrutura de governo e de sua navegação na internet. Partindo-se do site do Governo do Estado (<http://www.ceara.gov.br>), serviços de atendimento cidadão e demais informações de interesse do mesmo são obtidas após 3 ou 4 telas de navegação, se o cidadão acertar o caminho.

A existência do portal de Transparência é uma medida de mitigação a esse fato. Contudo, cabe observar que ainda que exista um link para essa na

página do Governo do Estado (<http://www.ceara.gov.br>), o mesmo não ocorre em relação às páginas da Controladoria e Ouvidoria (<http://www.cge.ce.gov.br>) e de Ouvidoria (Sistema SOU - <http://sou.cge.ce.gov.br>), isto é, não existem links dessas páginas para o Portal de Transparência. Dessa feita, ainda que o Portal de Transparência opere como um Hub de integração de serviços e informações ao cidadão, essa condição integradora não se expressa na arquitetura organizacional dos sites de governo, relegando a essa página uma posição subsidiária, quase lateral.

- 3) Na seção **telefones úteis**, presentes em todas as páginas, o Canal 155 é restrito ao “governo”. Órgãos como ETICE, SEPLAG e CAGECE possuem ouvidoria própria e apresentam um telefone de “central de serviços” e de “ouvidoria” independentes, o que pode confundir o cidadão.
- 4) Na página da Ouvidoria, faltam informações detalhadas sobre
 - serviços disponíveis;
 - etapas de realização;
 - eventuais pré-requisitos para o atendimento;
 - eventuais emolumentos

- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**

- 1) Páginas de governo podem dar mais destaque aos serviços presentes no Portal de Transparência dando maior visibilidade ao fornecimento de informações de interesse cidadão.
- 2) Alternativamente, canais de serviços de atendimento cidadão e demais informações de interesse do mesmo podem ser publicadas nas páginas de governo.
- 3) Todos sistemas de ouvidoria podem ser integrados e também derivar do Canal 155. Demais canais de diálogo com órgãos e secretarias podem contar com outro nome, que não ouvidoria.
- 4) Sugere-se disponibilizar na ouvidoria e no portal de transparência um guia rápido de atendimento contendo:

- serviços disponíveis em todas as secretarias;
- etapas de realização (número de páginas e/ou campos a preencher);
- tempo médio de preenchimento;
- eventuais pré-requisitos para o atendimento e,
- eventuais emolumentos.

Segue a análise da próxima seção, com exame de *aspectos gerais* do Sistema de Ouvidoria e 155 - **Acesso ao Serviço / análise de Máquina e Navegador.**

Acesso aos Serviços (máquina e navegador)

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	ACESSO AO SERVIÇO			Vide sites navegados, acima (tabela 1)
2	Máquina e navegador		-	Testes realizados a partir de escritório em São Paulo
3	É acessível por Computador?	X		Site acessível
3.1	Chrome	X		Site acessível
3.2	Firefox	X		Site acessível
3.3	Explorer	X		Site acessível
4	É acessível por Tablet?	X		Site acessível
4.1	iOS	X		Site acessível
4.2	Android	X		Site acessível
5	É acessível por Smartphone?	X		Site acessível
5.1	iOS	X		Site acessível
5.2	Android	X		Site acessível
5.3	Explorer	X		Site acessível

CONCLUSÕES - ACESSO AOS SERVIÇOS – Máquina e Navegador

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
Acesso ao serviço facilitada por internet.
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
Não há.
- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**
Todas páginas de governo são acessíveis.

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

Não há.

- **FRAGILIDADES**

Não existem fragilidades quanto a acessibilidade primária ao serviço. Questões relativas a cobertura e qualidade de sinal de internet não foram aqui considerados.

Segue a análise da próxima seção, com exame de *aspectos gerais* do Sistema de Ouvidoria e 155 - **Acesso ao Serviço / Análise de Navegabilidade e Legibilidade.**

Experiência de uso (internet)

Navegabilidade e Legibilidade

	ITEM	SIM	NÃO	?	COMENTÁRIO
1	EXPERIÊNCIA DE USO				
2	TESTE DE USO				
3	Navegabilidade e Legibilidade				
4	Página				
5	O site é responsivo?		X		Site não responsivo – não se adapta a tamanhos de tela diferentes
6	É legível em computador?	X			Apresenta boa legibilidade em computador, todavia requer eventuais ajustes no zoom para visualização adequada.
7	A navegabilidade é boa?	X			Navegabilidade padrão – formulários sucessivos
8	As informações estão claras?	X			Informações estão adequadamente dispostas. Layout adequado.
9	É legível em tablet?	X			Legibilidade prejudicada, requerendo aproximações e afastamentos sucessivos para visualização adequada.
10	A navegabilidade é boa?		X		Navegabilidade prejudicada por baixa legibilidade.
11	As informações estão claras?		X		Layout torna-se inadequado devido a baixa navegabilidade.
12	É legível em smartphone?	X			Legibilidade prejudicada, requerendo aproximações e afastamentos sucessivos para visualização adequada.
13	A navegabilidade é boa?		X		Navegabilidade prejudicada por baixa legibilidade.
14	As informações estão claras?		X		Layout torna-se inadequado devido a baixa navegabilidade.

CONCLUSÕES - NAVEGABILIDADE E LEGIBILIDADE

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
Existência ambientes de atendimento eletrônico.
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
Potencial de utilização reduzido devido aos ambientes de serviço não serem utilizáveis em tablets e celulares.
- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**
Serviços eletrônicos apresentam boa legibilidade em computador, requerendo eventuais ajustes no zoom.
- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**
Serviços eletrônicos apresentam legibilidade prejudicada em tablets e celulares, acarretando em limitação de acesso ao serviço.
- **FRAGILIDADES**
Falta de responsividade do sites de governo eletrônico prejudicam legibilidade e navegabilidade dos mesmos, limitando acesso ao serviço.
- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**
Tornar páginas de serviços de governo eletrônico e atendimento cidadão responsivos.

Segue a análise da próxima seção com **Testes de Usuário** da página eletrônica **Manifeste-se Aqui**.

Página: Manifeste-se Aqui

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário			http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublico.seam
3	Dados solicitados no atendimento:			-
4	Anônimo			
5	Sigilo			
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		Preferência de resposta: carta, e-mail, facebook, internet, presencial ou twitter
7	CPF	X		Restringe o uso do sistema a pessoas “economicamente ativas”.
8	Nome completo	X		
9	E-mail	X		Restringe o uso do sistema a pessoas “incluídas digitalmente”.
10	Telefone (1, 2 e celular)	X		
11	Endereço completo	X		
12	Órgão	X		Aproximadamente 30
13	Tipo de manifestação	X		Crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço ou sugestão
14	Campo de manifestação	X		5.000 caracteres
15	Anexar documento	X		filme, foto, tudo – max 10MB
16	Gravar	X		

Tela 5

Sistema de Ouvidoria – SOU

Manifeste-se aqui

<http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublico.seam>

Acesso realizado em 13/02/17

Manifestação

Campo Obrigatório:
- Manifestante -

Andar: | [1º Andar] | Manter Digito: | [9999] | Referência por resposta: | [Escolha uma opção] |

Cep: | [] |

Nome Completo: | [] |

E-mail: | [] |

Telefone (1): | [] | Telefone (2): | [] | Celular: | [] | Dígito

Endereço:

Logradouro: | [] | Nº: | [] |

Complemento: | [] | CEP: | [] |

País: [Brasil] | UF: [Ceará] |

Município: | [Escolha uma opção] | Bairro: | [Escolha uma opção] |

Descrição da Manifestação:

Orgão: | [Escolha uma opção] |

Tipo: | [Escolha uma opção] |

Manifestação: | [] |

Arquivos:

Resolva para anexar documentos ou imagens à Manifestação. Formatos aceitos: jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, pdf, xls, xlsx, ods, odf, ppt, pptx, zip. Tamanho de arquivo e quantidade máximas são: 10 MB, 64, 6000, 1000, 100, 100 MB, 100 MB, 100 MB, 100 MB. 10 arquivos máximos por manifestação.

Nenhum Anexo encontrado

Cancelar | Voltar

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário #1			Dados de preenchimento de solicitação seguem abaixo
3	Dados solicitados no atendimento:			
4	Anônimo		X	Não
5	Sigilo		X	Não
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		E-mail
7	CPF	X		11848269862
8	Nome completo	X		André Isai Leirner
9	E-mail	X		lndx.design@gmail.com
10	Telefone (1, 2 e celular)	X		11 996887232
11	Endereço completo	X		Rua Aimberê 1871, 01258-020, sp capital
12	Órgão	X		Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado
13	Tipo de manifestação	X		Solicitação de serviço
14	Campo de manifestação	X		Prezado Senhor, Peço informar o tempo de resposta a um pedido de acesso de informação relativo a IPTU municipal.
15	Anexar documento	X		Documento não anexado
16	Gravar	X		
17	Retorno do sistema	X		PROTOCOLO 0735603; SENHA dtvi; Orgão CGE Tela (ver abaixo tela 6)

Tela 6

Tela de resposta à Manifestação

Teste de usuário 1

<http://sou.cge.ce.gov.br/SOU/exibicaoPublico.seam?cid=19162>

Acesso realizado em 14/02/17

14/02/2017, São-Paulo

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**
Governador do Estado do Ceará

SOU
SISTEMA DE OUVIDORIA

Registro realizado com sucesso.



**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**
Governador do Estado do Ceará

PROTOCOLO

PROTOCOLO : 0735603

SENHA : dtvi

ÓRGÃO : CGE

ATENÇÃO: Anule ou imprima seu protocolo e senha, pois eles são imprescindíveis para o acompanhamento da sua manifestação.

O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº. 30.476/2011. O atendimento Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012.

CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado
2012 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Imagem 1

E-mail enviado em resposta à manifestação

E-mail recebido imediatamente após o envio da solicitação

Teste de usuário 1

 CONTROLADORIA E OUIVIDORIA GERAL DO ESTADO <i>Governo do Estado do Ceará</i>	
Sistema de Ouvidoria - Manifestação Registrada	
<p>Prezado(a) ANDRE ISAI LEIRNER,</p> <p>Sua manifestação foi registrada com sucesso no Sistema de Ouvidoria-SOU do Governo do Estado do Ceará. O acompanhamento poderá ser realizado através do endereço www.ouvidoria.ce.gov.br ou pelo telefone 155 da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.</p> <p>O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº 30.474/2011. O atendimento das Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012.</p> <p>DATA DE REGISTRO 14/02/2017</p> <p>PROTOCOLO 0735623</p> <p>SENHA d.vi</p> <p>MANIFESTAÇÃO Prezado Senhor, Peço informar o tempo de resposta a um pedido de acesso de informação relativo a IPTU municipal</p> <p>ÓRGÃO CCI</p> <p>Desde já agradecemos sua participação</p> <p style="text-align: right;">Fortaleza - CE, 14/02/2017</p> <hr/> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lúvidas/eupectôes: ouvidoria.peral@ogc.ce.gov.br • Esse email foi encaminhado automaticamente pelo Sistema SOU, portanto não é necessário respondê-lo. 	
ogcweb.ogc.ce.gov.br	

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário #2			Dados de preenchimento de solicitação seguem abaixo
3	Dados solicitados no atendimento:			
4	Anônimo	X		Sim
5	Sigilo		X	Não
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		Ao se escolher anônimo, a forma de resposta default torna-se E-mail
7	CPF		X	Ao se escolher anônimo, esse campo some
8	Nome completo		X	Ao se escolher anônimo, esse campo some
9	E-mail	X		Indx.design@gmail.com
10	Telefone (1, 2 e celular)		X	Ao se escolher anônimo, esse campo some
11	Endereço completo		X	Ao se escolher anônimo, esse campo some
12	Órgão	X		Secretaria da Cultura
13	Tipo de manifestação	X		Solicitação de serviço
14	Campo de manifestação	X		Prezado Senhor, Peço informar o tempo de resposta a um pedido de acesso de informação relativo a editais de cultura estaduais.
15	Anexar documento	X		Documento não anexado
16	Gravar		X	
17	Retorno do sistema	X		Protocolo 0735623; Senha ds3g; Órgão; SECULT Tela equivalente ao caso anterior (tela 6)

Imagem 2

E-mail enviado em resposta à manifestação

E-mail recebido imediatamente após o envio da solicitação

Teste de usuário 2

Solicitação de anonimidade

Nome do requerente some da carta enviada

 CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Governador do Estado do Ceará	 SOU SISTEMA DE OUVIDORIA
Sistema de Ouvidoria - Manifestação Registrada	
<p>Prezado(a) cidadão(ã),</p> <p>Sua manifestação foi registrada com sucesso no Sistema de Ouvidoria-SOU do Governo do Estado do Ceará. O acompanhamento poderá ser realizado através do endereço www.ouvidoria.ce.gov.br ou pelo telefone 155 da Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.</p> <p>O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº 30.474/2011. O atendimento das Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012.</p> <p>DATA DE REGISTRO 14/02/2017</p> <p>PROTOCOLO 0735823</p> <p>SENHA ds0g</p> <p>MANIFESTAÇÃO Prezado Senhor, Peço informar o tempo de resposta a um pedido de acesso de informação relativo a editais de cultura estaduais.</p> <p>ÓRGÃO SECULT</p>	
<p>Desde já agradecemos sua participação.</p> <p style="text-align: right;">Fortaleza, CE, 14/02/2017</p>	
<p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Divisão/Sugestões: ouvidoria.geral@cep.ce.gov.br - Esse email foi anonimizado automaticamente pelo Sistema SOU, portanto não é necessário respondê-lo 	
<p>ogweb.cep.ce.gov.br</p>	

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário #3			Dados de preenchimento de solicitação seguem abaixo
3	Dados solicitados no atendimento:			
4	Anônimo		X	Não
5	Sigilo	X		Sim
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		Facebook (foi encaminhado e-mail. FB não teve efeito)
7	CPF	X		11848269862
8	Nome completo	X		André Isai Leirner
9	E-mail	X		Indx.design@gmail.com
10	Telefone (1, 2 e celular)	X		11 996887232
11	Endereço completo	X		Rua Aimberê 1871, 01258-020, sp capital
12	Órgão	X		Companhia De Água E Esgoto Do Ceará
13	Tipo de manifestação	X		Solicitação de serviço
14	Campo de manifestação	X		Prezado Senhor, Peço informar qual a cobertura de fornecimento de água e de esgoto na cidade de fortaleza, para fins de pesquisa escolar.
15	Anexar documento	X		Documento não anexado
16	Gravar		X	
17	Retorno do sistema	X		Protocolo 0735637; Senha pnrx ; Órgão CAGECE E-mail recebido foi equivalente ao Teste 1, apesar da solicitação de sigilo

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário #4			Dados de preenchimento de solicitação seguem abaixo
3	Dados solicitados no atendimento:			
4	Anônimo		X	Não
5	Sigilo		X	Não
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		Presencial
7	CPF	X		11848269862
8	Nome completo	X		André Isai Leirner
9	E-mail	X		lndx.design@gmail.com
10	Telefone (1, 2 e celular)	X		11 996887232
11	Endereço completo	X		Rua Aimberê 1871, 01258-020, sp capital
12	Órgão	X		Secretaria de Turismo
13	Tipo de manifestação	X		Reclamação
14	Campo de manifestação	X		Prezado Senhor, Peço informar qual medidas de combate a poluição na orla. Está muito suja!
15	Anexar documento	X		Foto de latas na areia anexadas
16	Gravar		X	
17	Retorno do sistema	X		Protocolo 0735642; Senha juxq ; órgão setur; Tela equivalente ao caso anterior (tela 5) E-mail recebido é equivalente ao teste 1, apesar da solicitação ser de retorno presencial

CONCLUSÕES – SISTEMA DE OUVIDORIA: PÁGINA MANIFESTE-SE AQUI

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) A pagina do sistema é simples e completa, apresentando informações adequadas e botões grandes.
 - 2) A página seguinte, de manifestação, embora tenha letras muito pequenas, é de fácil utilização.
 - 3) A devolutiva ao usuário é imediata, por meio de e-mail. O texto do e-mail, adequadamente, indica tanto prazos de resolução dos problemas apontados como meios de seguimento das demandas.

- 4) O campo de manifestação do usuário é generoso e possibilita que o mesmo se manifeste com até 5.000 caracteres. Adicionalmente, permite que o mesmo carregue arquivos auxiliares de até 10MB de formatos variados (foto, filme gravação, etc), o que também faz o usuário sentir-se defronte a um Estado disposto a ouvi-lo. Se por um lado isso estimula o uso desse canal, por outro, permite uma documentação bastante adequada dos eventuais problemas apresentados
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) O retorno do sistema a uma manifestação consiste em um protocolo e um código de identificação. Esses elementos serão, adiante, solicitados ao usuário para seguimento dos processos. Considerando que o usuário já informou seu CPF no preenchimento de cadastro, o uso desse recurso para identificação de processos se torna redundante e passa uma impressão de excessiva burocracia. Tanto que o sistema de seguimento de pedidos usa, alternativamente aos números de protocolo e código de identificação, o CPF do usuário.
 - 2) Ao realizar demandas não temos conhecimento das demais demandas dos outros cidadãos. Isso desestimula o usuário, pois ele aparentemente está atuando sozinho ao demandar do Estado.
 - 3) A opção de sigilo e não manifestação aparentemente não funciona. A mensagem de retorno à uma manifestação com solicitação de sigilo é idêntica a mensagem não sigilosa e não há menção alguma acerca da solicitação de sigilo ora realizada na mensagem recebida pelo usuário. Isso desestimula, por vez, o uso do sistema na lida com informações ou temas complexos e socialmente sensíveis, tais quais, corrupção, crimes, preconceito, etc. enfraquecendo a capacidade de controle social e condição cidadã do usuário.
 - 4) O usuário não é informado (i) da razão pela qual preenche os dados de cadastro ora solicitados, (ii) qual uso será dado a esses dados e (iii) nem as condições de sigilo das informações ora alimentados no sistema. Isso desestimula o usuário, que pode julgar seus direitos de privacidade desrespeitados.
 - 5) Devido a falta de responsividade da página de manifestação seu uso torna-se possível somente por meio do emprego de um computador. Ou seja, a falta de responsividade da página limita severamente sua navegação por meio de aparelhos pessoais de comunicação tais como celulares e smartphones, limitando o potencial de uso cotidiano do serviço, excluindo parcelas importantes da população da

possibilidade de participação e manifestação como jovens e contingentes mais pobres.

- 6) O emprego do CPF e/ou CNPJ como chave de identificação do usuário restringe o uso do sistema ao universo de pessoas economicamente ativas e à agentes econômicos legalizados. Por sua vez, isso exclui parcelas importantes da população da possibilidade de participação e manifestação, tais quais, jovens secundaristas e parcelas mais pobres da população recorrentemente associadas a atividades econômicas informais. O uso do RG como chave de indexação resolveria esse caso, ressalvada opção de fornecimento de CNPJ, caso desejado pelo usuário. Portanto, conclui-se que a experiência de uso leva a crer que o fornecimento do CPF é obrigatório, embora não seja (podendo ser substituído pelo RG ou outros documentos).

- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

- 1) O campo de manifestação é amplo e permite que o usuário manifeste-se adequadamente. Adicionalmente, a página oferece 10MB para upload de arquivos de formatos variados.
- 2) Outro ponto positivo do desenho do sistema são as opções por manifestação **anônima** e **sigilo** de informações. A existência dessas duas opções permite que o sistema seja utilizado em casos de lida com informações ou temas complexos e socialmente sensíveis, tais quais, corrupção, crimes, preconceito, etc.
- 3) Ao utilizarmos o sistema é possível perceber que o mesmo permite que o burocrata gestor e/ou operador participe na elaboração das respostas devolutivas, contribuindo para o andamento do processo de consulta.

Se por um lado, o envolvimento do expediente pessoal na operação denota alta capacidade de gestão implantada, por outro, denota também que o sistema foi desenhado de forma sensível aos processos organizacionais de governo contribuindo para os processos do mesmo.

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

- 1) O sistema oferece opções de preferência de resposta - carta, e-mail, facebook, internet, presencial ou twitter. Contudo, não são apresentadas evidências que os meios de resposta

além do e-mail funcione. Ao se optar por quaisquer outro tipo de resposta que não o e-mail, não há tela, informação ou manifestação do sistema evidenciando que o tipo de resposta alternativo tenha sido reconhecido pelo sistema e que o mesmo será empregado.

- **FRAGILIDADES**

- 1) A arquitetura de entrada de dados estabelece 3 passos: que se escolha (i) um órgão a ser demandado, (ii) um tipo de demanda e finalmente (iii) que se manifeste a demanda em si. Ainda que, aparentemente, essa sequência facilite a eventual distribuição e organização de informações dentro da burocracia, para que isso ocorra jaz subjacente a necessidade de que cidadão usuário tenha conhecimento da administração pública, o que pode não ser o caso.

Resulta desse quadro de interação entre arquitetura de dados e usuário algumas possíveis **patologias de processo**:

1.1. Dispersão de dados de entrada: manifestações diferentes, mas de teor semelhante, são enviadas a mais de um órgão pulverizando e mascarando a entrada de dados.

Por exemplo: a demanda “*a praia está suja*” é uma manifestação que pode ser escrita de muitas maneiras e que interessa potencialmente a (i) secretaria de turismo; (ii) secretaria do meio ambiente; (iii) secretaria de saúde; (iv) secretaria de desenvolvimento urbano e (v) secretaria de saneamento.

Pelo atual sistema essa demanda pode ser encaminhada por um usuário somente a uma secretaria. Sendo assim, se a demanda é recorrente, diferentes usuários podem acionar múltiplas secretarias pulverizando a força da manifestação social dentro da burocracia. Isso pode acontecer a ponto de, eventualmente, tornar-se imperceptível ou não relevante dentro do quadro de demandas. Por sua vez, esse cenário fragiliza a possibilidade de uma aferição correta da demanda e/ou controle social sobre órgãos de governo

Ademais, do ponto de vista de quem se manifesta, essa arquitetura favorece contingentes sociais organizados, capazes coordenar uma ação coletiva de manifestação e em detrimento de parcelas menos organizadas e mais vulneráveis da população, o que significa reproduzir práticas de promoção de desigualdade social.

1.2 Viés na distribuição de dados de entrada: a escolha de um órgão de governo a partir da lista de órgãos oferecida favorece a escolha dos órgãos do início da lista induzindo viés na distribuição de manifestações.

A distribuição de dados de entrada (manifestações) ocorre a partir de três variáveis: (i) conhecimento inato do cidadão sobre o assunto sendo manifestado; (ii) conhecimento inato do cidadão sobre as atribuições do governo e seus órgãos e (iii) ordenação na lista de órgãos a serem escolhidos.

Se os fatores (i) e (ii) listados acima incidem de modo equivalente sob todo universo de usuários, e por essa razão, podem ser descartados, o fator (iii) por sua vez, é determinante no desenho da entrada de dados. Isso pois, por pura associação, o órgão de governo que aparece antes tem mais chance de ser escolhido.

Tomando como exemplo a manifestação acima “a praia está suja”, se devido à ordem alfabética *Meio Ambiente* aparecer antes de *Turismo*, a possibilidade desse ser escolhido em detrimento ao segundo existe, mesmo que o usuário, à princípio, já tenha em mente um ou outro órgão.

Seguindo, da perspectiva da gestão pública, isso impede uma aferição mais realista da demanda e/ou atividades de controle social sobre órgãos de governo.

1.3 Roteamento ineficiente: escolha adversa de um órgão de governo acarreta na distribuição imprecisa de demandas e/ou de manifestações dentre os órgãos de governo.

Esse fato, por sua vez, acarreta no seguinte tipos de trabalho adicional: (i) separação de demandas pertinentes das erroneamente encaminhadas, (ii) análise dessas demandas encaminhadas erroneamente quanto ao seu conteúdo, (iii) escolha de órgão de destino para encaminhamento, (iv) encaminhamento dessas demandas e/ou manifestações a esses órgãos competentes e (v) notificação do usuário.

Não é preciso dizer que frente a grandes volumes de contribuições esse trabalho é incrementalmente oneroso. Por sua vez, alternativamente, uma política de descarte de manifestações cuja escolha de órgão de destino é adversa acarreta em perda de eficácia e eficiência do sistema como um todo enfraquecendo seu propósito inicial.

1.4 Viés na classificação dos tipos de manifestação: opções discursivas oferecidas são insuficientes para classificar os dados de entrada, criando viés na leitura realizada por meio desse mecanismo.

O sistema tal qual se apresenta, após solicitar a escolha de um órgão de governo, requer que o usuário escolha um tipo

de manifestação (opção discursiva), a saber: crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço ou sugestão.

A crítica a ser feita a essa etapa de alimentação de dados é que as opções discursivas oferecidas são insuficientes para classificar a expressão do corpo social. Expressões simples tais quais “desejamos escolas abertas para a comunidade no fim de semana” flutua entre as categorias reclamação e solicitação de serviços. Ademais, algumas expressões podem corresponder a mais de uma categoria, como crítica e elogio, por exemplo: hipoteticamente, “a atuação da polícia é bem vinda, mas eles tem sido excessivamente violentos”; ou, “somos a favor da participação mas queremos plenárias mais democráticas”. Categorizar essas manifestações mais complexas na classe das críticas, por sua vez, é uma solução algo imprecisa, uma vez que crítica também pode ser compreendida como uma espécie de reclamação ou mesmo sugestão.

Os seguintes efeitos resultam dessa arquitetura de interação: (i) ou as interações realizadas pelo usuário são influenciadas pelo sistema, i.e., no processo de alimentação de dados ele escolhe uma prática discursiva e adapta sua manifestação a ela, ou (ii) pode ocorrer uma correspondência algo imprecisa entre a categoria de manifestação escolhida e a manifestação efetivamente expressa pelo usuário.

Se no primeiro caso, no limite, infere-se que o sistema atue como agente disciplinador do discurso social, limitando as possibilidades de expressão do usuário, no segundo o sistema pode oferecer uma leitura algo imprecisa das manifestações sociais, i.e., representação imprecisa das parcelas de crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço ou sugestão.

1.5 Amostra disforme de demandas: a colheita livre de manifestações permite, a alimentação de uma variedade elevada de modalidades de texto e que textos de mesmo teor sejam alimentados seguidamente, criando uma amostra disforme de manifestações.

Após solicitar a escolha de um tipo de manifestação, o sistema oferece um espaço de 5.000 caracteres para o usuário manifestar-se. Ainda, é oferecido ao mesmo a possibilidade de carregar até 10MB de informações sob diversos formatos.

Essa coleta livre de manifestações permite, por um lado, a alimentação de uma variedade elevada de modalidades de texto e, por outro, que textos de mesmo teor ou com teores semelhantes sejam alimentados seguidamente, criando uma amostra disforme das manifestações.

Do mesmo modo, essa amostra recente de mecanismos de priorização. Infere-se desse fato que manifestações são atendidas pelos órgãos de governo por ordem de chegada e que exista retrabalho em atender manifestações semelhantes seguidas vezes.

Por fim, no que toca à compreensão da aferição da demanda social, i.e. quais são as manifestações mais significativas e o que isso significa, a natureza de coleta de dados atualmente praticada oferece uma amostra de opiniões composta pela soma das expressões individuais e autônomas dos usuários. Nesse caso, é possível de avaliar essa percepção colhendo-se uma amostra aleatória e em número representativo de manifestações para análise.

Contudo, cabe a ressalva que uma amostra dessa natureza não é uma amostra da vontade coletiva, uma vez que vontade coletiva pressupõe alguma espécie de diálogo ou interação entre os componentes de um universo consultado.

Observação: as considerações acima são de ordem conceitual e foram realizadas a partir de uma percepção crítica da arquitetura de informação oferecida pelo Sistema De Ouvidoria Do Governo Do Ceará.

Para uma aferição mais precisa sobre os aspectos acima descritos e seus efeitos, contudo, faz-se necessário uma pesquisa aprofundada e um registro sistemático dos fenômenos de interação entre os diversos atores envolvidos nesses processos.

- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**

Observação: os pontos de melhoria aqui mencionados constituem sugestões preliminares e faz-se necessário um processo mais elaborado de desenho para obtermos melhorias significativas no sistema.

- 1) Utilização de RG invés de CPF como chave de indexação, permitindo a inclusão de parcelas jovens e trabalhadores informais e potencializando ações educativas em torno de práticas participativas

Adoção complementar de opção de informação de ano de nascimento, de modo a excluir parcelas com menos de 16 anos.

- 2) Alteração na arquitetura de coleta de dados do usuário, a saber:

- 2.1 Exclusão de lista de órgãos a serem escolhidos por parte do usuário;

2.2 Exclusão de tipo de manifestação a ser escolhida por parte de usuário;

2.3 Redução do campo de manifestação para 500 ou 750 caracteres. Informações adicionais podem ser anexadas por parte do usuário conforme funcionalidade já existente;

2.4 Modelagem a adoção de sistema de inteligência de identificação de palavra-chave no campo de manifestação.

2.5 Adoção e modelagem de sistema de roteamento de manifestações por meio de palavra-chave.

Por exemplo: manifestações contendo palavras chaves como *praia, rio, poluição, sujo, sujeira, detrito*, etc. serão encaminhadas a Secretaria De Meio Ambiente. Concomitantemente, manifestações contendo as palavras *praia, monumento*, etc, serão encaminhadas a Secretaria De Turismo, etc. e por aí vai.

2.5 Oferta de opção “você deseja ver manifestações parecidas com a sua?” apresentada ao usuário antes da submissão de sua manifestação.

O usuário tem a opção de comentar e endossar (submeter) manifestações já realizadas em detrimento de submeter uma nova manifestação, ou voltar e submeter a sua própria.

Listas de manifestações podem ser oferecidas por número de endossos (mais populares), período, assunto (palavra chave), território e órgão de governo.

2.6 Adoção de escala de satisfação e avaliação psicológica associada a submissão de uma manifestação, em lugar da opção corrente, de escolha de *tipo de manifestação*.

2.7 Adotar um sistema de governança e inteligência para atendimento de manifestações e/ou solicitações envolvendo mais de uma secretaria.

Segue a análise da próxima seção, com **Testes de Usuário** da página eletrônica de **Solicitação De Informações**.

Página: Solicitação de Informação

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário		-	http://sou.cge.ce.gov.br/laiPublico.seam
3	Dados solicitados no atendimento			
4	Anônimo		X	Não há
5	Sigilo		X	Não há
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		Preferência de resposta: carta, e-mail, facebook, internet, presencial ou twitter
7	Tipo de documento (CPF, CNPJ, Outro)	X		Restringe o uso do sistema a pessoas "economicamente ativas".
8	Nome completo	X		André Leirner
9	E-mail	X		Restringe o uso do sistema a pessoas "incluídas digitalmentes".
10	Telefone (1, 2 e celular)		X	
11	Endereço completo		X	
12	Órgão	X		Aproximadamente 30
13	Não sei o órgão	X		Positiva, a existência desse campo
14	Campo de solicitação	X		5.000 caracteres
15	Anexar documento	X		filme, foto, tudo – max 10MB
16	Gravar		x	

Tela 7

Sistema de Ouvidoria – SOU
Solicitação de Informação

<http://sou.cge.ce.gov.br/laiPublico.seam>

Acesso realizado em 13/02/17

Manter Sessão | Tempo Restante: 00:19:33

Solicitação de Informação

Comece Obrigatório *

Solicitante

Preferência por resposta:

* Preferencialmente devolve-se em informado o nº CNPJ (Cadastro de Pessoas Físicas) para pessoas físicas ou nº CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas) para pessoas jurídicas, esse processo facilita o cadastro do usuário e garante a validade e número do documento.

CPF
 CNPJ
 OUTRO

Nome Completo:

E-mail:

Telefone (1):
 Telefone (2):
 Celular:
 Sim Não

Endereço

Logradouro: Nº:

Complemento: CEP:

País:
 UF:
Selecione aqui o seu País. Selecione aqui o seu Estado.

Município:
 Bairro:

Descrição da Solicitação

Órgão:

Número(s) do(s):

Seleção:

* Para apenas uma solicitação de informação consulte: (Decreto Estadual nº 31.106, 30 de abril de 2013 - Art.20 § 2º)

Verá em direito à informação, inclusive não precisa justificar sua solicitação, o acesso a seu índice de informações é possível de qualquer forma de lei.


Anexo

Atenção: Você pode enviar documentos em formato de Seleção: Formatos aceitos: pdf, jpeg, gif, eps, doc, docx, odt, xls, xlsx, ppt, xls, xml, zip, arquivos de áudio e arquivo de vídeo do tipo: FLV, AVI, WMV, MOV, RMVB, MP4G, MP4e, MKV. O tamanho máximo de 15MB por arquivo.


verifique em: www.wicor.br/ouvidoria

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário # 5		-	
3	Dados solicitados no atendimento			
4	Anonimo		X	Não há
5	Sigilo		X	Não há
6	Formas de acompanhamento e retorno	X		E- mail
7	Tipo de documento (CPF, CNPJ), Outro)	X		Cpf 118482698-62
8	Nome completo	X		André Isai leirner
9	E-mail	X		lndx.design@gmail.com
10	Telefone (1, 2 e celular)	X		11 996887232
11	Endereço completo	X		Rua Aimberê 1871, 01258-020, sp capital
12	Órgão (aproximadamente 30)	X		Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado
13	Não sei o órgão	X		
14	Campo de solicitação	X		Prezado(a) Sr(a), Estou fazendo uma pesquisa acadêmica sobre o serviço de atendimento 155 da Controladoria E Ouvidoria Geral Do Estado. Como estou em São Paulo, não consigo acessar o serviço. Por meio da ouvidoria da CAGECE, Sra Edenia (85) 3101 1783, entrei em contato com a central 155 no Canindé, e falei com a Sra Zeneide (85) 3343 9103. A Sra. Zeneide, por sua vez, me solicitou que utilizasse esse canal eletrônico para solicitar que o atendente 155 me ligasse, de modo que pudesse realizar minha pesquisa. Meu celular é (11) 99688 7232, e agradeceria se o retorno fosse realizado amanhã, 15/02/2017, entre as 10 e 13hs. Muito obrigado, André Leirner
15	Anexar documento		X	
16	Gravar	X		

Imagem 3
Sistema de Ouvidoria – SOU
Retorno de Solicitação de Informação
 Recebido em 14/02/17



**CONTROLADORIA E OUIDORIA
 GERAL DO ESTADO**
Governador do Estado do Ceará



**Acesso à
 Informação**

Serviço de Informação ao Cidadão - Solicitação de Informação Registrada

Prezado(s) ANDRÉ (S) LEIMER,

Sua Solicitação de Informação foi registrada com sucesso no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nº 0735840. Não sendo possível a resposta/acesso de imediato, o atendimento será prestado em até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa do órgão/entidade.

O atendimento poderá ser realizado por meio do endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br ou pelo telefone 155 da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado. Todos os procedimentos contidos na solicitação serão registrados no Sistema de Ouvidoria – SOU, ficando disponível para consulta nos canais mencionados acima.

DATA DE REGISTRO
 14/02/2017

ÓRGÃO
 OGE

PROTOCOLO
 0735840

SENHA
 13F

SOLICITAÇÃO

Prezado(s) Sr(a), Estou fazendo uma pesquisa acadêmica sobre o serviço de atendimento 155 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. Como estou em São Paulo, não consigo acessar o serviço. Por meio da ouvidoria da CACECE, Dra Edéria (05) 3101-1700, entrei em contato com a central 155 no Ceará, e falei com o Sr. Zeneide (bb) 3343 0103. A Sr. Zeneide, por sua vez, me solicitou que utilizasse esse canal eletrônico para solicitar que o atendente 155 me ligasse, de modo que pudesse realizar minha pesquisa. Meu celular é (11) 99088 7232, e agradeço-se se o sistema fosse realizado amanhã, 15/02/2017, entre as 10 e 12hs. Muito obrigado, André Leimer.

Você tem direito à informação (inclusive não precisa justificar sua solicitação), entretanto o uso indevido e informações e passível de penalidades, na forma da lei.

Já se já agradecemos sua participação.

Protocolo: OGE:4009017

Observações:

- Dúvidas/Sugestões: ouvidoria.geral@oge.ce.gov.br.
- Essencial: Não enviar mensagens automáticas no seu Sistema SIC, portanto não há necessidade de resposta.

ogeweb.oge.ce.gov.br

CONCLUSÕES – SISTEMA DE OUVIDORIA: PÁGINA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) A página do sistema é simples e completa, apresentando informações adequadas e botões grandes.
 - 2) A página seguinte, de manifestação, embora tenha letras muito pequenas, é de fácil utilização.
 - 3) A devolutiva ao usuário é imediata, por meio de e-mail. O texto do e-mail, adequadamente, indica tanto prazos de resolução dos problemas apontados como meios de seguimento das demandas.
 - 4) O campo de manifestação do usuário é generoso e possibilita que o mesmo se manifeste com até 5.000 caracteres. Adicionalmente, permite que o mesmo carregue arquivos auxiliares de até 10MB de formatos variados (foto, filme gravação, etc), o que também faz o usuário sentir-se defronte a um Estado disposto a ouvi-lo. Se por um lado isso estimula o uso desse canal, por outro, permite uma documentação bastante adequada dos eventuais problemas apresentados
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) O retorno do sistema a uma manifestação consiste em um protocolo e um código de identificação. Esses elementos serão, adiante, solicitados ao usuário para seguimento dos processos. Considerando que o usuário já informou seu CPF no preenchimento de cadastro, o uso desse recurso para identificação de processos se torna redundante e passa uma impressão de excessiva burocracia. Tanto que o sistema de seguimento de pedidos usa, alternativamente aos números de protocolo e código de identificação, o CPF do usuário.
 - 2) O usuário não é informado (i) da razão pela qual preenche os dados de cadastro ora solicitados, (ii) qual uso será dado a esses dados e (iii) nem as condições de sigilo das informações ora alimentados no sistema. Isso desestimula o usuário, que pode julgar seus direitos de privacidade desrespeitados.
 - 3) Devido a falta de responsividade da página de manifestação seu uso torna-se possível somente por meio do emprego de um computador. Ou seja, a falta de responsividade da página limita severamente sua navegação por meio de aparelhos pessoais de comunicação tais como celulares e smartphones, limitando o potencial de uso cotidiano do

serviço, excluindo parcelas importantes da população da possibilidade de participação e manifestação como jovens e contingentes mais pobres.

- 4) O emprego do CPF e/ou CNPJ como chave de identificação do usuário restringe o uso do sistema ao universo de pessoas economicamente ativas e à agentes econômicos legalizados. Por sua vez, isso exclui parcelas importantes da população da possibilidade de participação e manifestação, tais quais, jovens secundaristas e parcelas mais pobres da população recorrentemente associadas a atividades econômicas informais. O uso do RG como chave de indexação resolveria esse caso, ressalvada opção de fornecimento de CNPJ, caso desejado pelo usuário.
- 5) O preenchimento de e-mail é campo obrigatório para o uso do sistema. Considerando que é cada vez mais recorrente o uso de redes sociais e mecanismos de comunicação (como o whatsapp e o telegram, por exemplo) por parte de populações jovens e pobres, em detrimento ao uso de e-mail, esse aspecto figura como potencial fator de exclusão junto a essas populações.

- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

- 1) O campo de manifestação é amplo e permite que o usuário manifeste-se adequadamente. Adicionalmente, a página oferece 10MB para upload de arquivos de formatos variados.
- 2) Ao utilizarmos o sistema é possível perceber que o mesmo permite que o burocrata gestor e/ou operador participe na elaboração das respostas devolutivas, contribuindo para o andamento do processo de consulta.

Se por um lado, o envolvimento do expediente pessoal na operação denota alta capacidade de gestão implantada, por outro, denota também que o sistema foi desenhado de forma sensível aos processos organizacionais de governo contribuindo para os processos do mesmo.

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

- 1) O sistema oferece opções de preferência de resposta - carta, e-mail, facebook, internet, presencial ou twitter. Contudo, não são apresentadas evidências que os meios de resposta além do e-mail funcione. Ao se optar por quaisquer outro tipo de resposta que não o e-mail, não há tela, informação ou manifestação do sistema evidenciando que o tipo de resposta alternativo tenha sido reconhecido pelo sistema e que o mesmo será empregado.

- **FRAGILIDADES**

- i) A arquitetura de entrada de dados estabelece 3 passos: que se escolha (i) um órgão a ser demandado e (II) que se solicite a informação em si. Ainda que, aparentemente, essa sequência facilite a eventual distribuição e organização de solicitações de informações dentro da burocracia, para que isso ocorra jaz subjacente a necessidade de que cidadão usuário tenha conhecimento da administração pública, o que pode não ser o caso.

Resulta desse quadro de interação entre arquitetura de dados e usuário algumas possíveis **patologias de processo**, nesse caso atenuadas se comparadas com as patologias dos processos de manifestação do cidadão (manifeste aqui) :

1.1 Dispersão de dados de entrada: manifestações diferentes, mas de teor semelhante, são enviadas a mais de um órgão pulverizando e mascarando a entrada de dados.

Por exemplo: uma solicitação de informação sobre serviços de apoio a vida da criança é uma solicitação que pode ser escrita de muitas maneiras e que interessa potencialmente a secretaria de educação, saúde e infra-estrutura/saneamento.

Pelo atual sistema essa solicitação pode ser encaminhada por um usuário somente a uma secretaria. Sendo assim, se a demanda é recorrente, diferentes usuários podem acionar múltiplas secretarias pulverizando a solicitação dentro da burocracia. Isso pode acontecer a ponto de, eventualmente, tornar-se imperceptível ou não relevante dentro do quadro de solicitações. Por sua vez, esse cenário fragiliza a possibilidade de uma aferição correta do quadro de solicitações e/ou controle social sobre órgãos de governo

Ademais, mais uma vez, do ponto de vista de quem se manifesta, novamente essa arquitetura favorece contingentes sociais organizados, capazes coordenar uma ação coletiva de manifestação e em detrimento de parcelas menos organizadas e mais vulneráveis da população, o que significa reproduzir práticas de promoção de desigualdade social.

1.2 Viés na distribuição de dados de entrada: a escolha de um órgão de governo a partir da lista de órgãos oferecidos favorece a escolha dos órgãos do início da lista induzindo viés na distribuição de manifestações.

A distribuição de dados de entrada (nesse caso, solicitações) ocorre a partir de três variáveis: (i) conhecimento inato do cidadão sobre o assunto sendo manifestado; (ii)

conhecimento inato do cidadão sobre as atribuições do governo e seus órgãos e (iii) ordenação na lista de órgãos a serem escolhidos.

Se os fatores (i) e (ii) listados acima incidem de modo equivalente sob todo universo de usuários, e por essa razão, podem ser descartados, o fator (iii) por sua vez, é determinante no desenho da entrada de dados. Isso pois, por pura associação, o órgão de governo que aparece antes na lista tem mais chance de ser escolhido.

Seguindo, da perspectiva da gestão pública, isso impede uma aferição mais realista das solicitações e/ou atividades de controle social sobre órgãos de governo.

1.3 Roteamento ineficiente: escolha adversa de um órgão de governo acarreta na distribuição imprecisa de demandas e/ou de manifestações dentre os órgãos de governo.

Esse fato, por sua vez, acarreta no seguinte tipos de trabalho adicional: (i) separação de solicitações pertinentes das erroneamente encaminhadas, (ii) análise dessas demandas encaminhadas erroneamente quanto ao seu conteúdo, (iii) escolha de órgão de destino para encaminhamento, (iv) encaminhamento dessas solicitações a esses órgãos competentes e (v) notificação do usuário.

Nesse ponto, vale a menção do atenuante do formulário possuir uma opção de “não sei a que órgão devo mandar a solicitação”, o que acarreta na adoção da rotina acima descrita de pronto.

Não é preciso dizer que frente a grandes volumes de contribuições esse trabalho é incrementalmente oneroso. Por sua vez, alternativamente, uma política de descarte de manifestações cuja escolha de órgão de destino é adversa acarreta em perda de eficácia e eficiência do sistema como um todo enfraquecendo seu propósito inicial.

1.4 Amostra disforme de solicitações: a colheita livre de solicitações permite, a alimentação de uma variedade elevada de modalidades de texto e que textos de mesmo teor sejam alimentados seguidamente, criando uma amostra disforme de manifestações.

Após solicitar a escolha de um tipo de manifestação, o sistema oferece um espaço de 5.000 caracteres para o usuário manifestar-se. Ainda, é oferecido ao mesmo a possibilidade de carregar até 10MB de informações sob diversos formato.

Essa coleta livre de manifestações permite, por um lado, a alimentação de uma variedade elevada de modalidades de texto e, por outro, que textos de mesmo teor ou com teores semelhantes sejam alimentados seguidamente, criando uma amostra disforme de solicitações.

Do mesmo modo, essa amostra recente de mecanismos de priorização. Infere-se desse fato que solicitações são atendidas pelos órgãos de governo por ordem de chegada e que exista retrabalho em atender solicitações semelhantes seguidas vezes.

Por fim, no que toca à compreensão da aferição da demanda social, i.e., quais são as solicitações mais significativas e o que isso significa, a natureza de coleta de dados atualmente praticada oferece uma amostra de solicitações composta pela soma das expressões individuais e autônomas dos usuários. Nesse caso, é possível de avaliar essa percepção colhendo-se uma amostra aleatória e em número representativo de solicitações para análise.

Contudo, cabe a ressalva que uma amostra dessa natureza não é uma amostra da vontade coletiva, uma vez que vontade coletiva pressupõe alguma espécie de diálogo ou interação entre os componentes de um universo consultado.

Observação: as considerações acima são de ordem conceitual e foram realizadas a partir de uma percepção crítica da arquitetura de informação oferecida pelo Sistema De Ouvidoria Do Governo Do Ceará.

Para uma aferição mais precisa sobre os aspectos acima descritos e seus efeitos, contudo, faz-se necessário uma pesquisa aprofundada e um registro sistemático dos fenômenos de interação entre os diversos atores envolvidos nesses processos.

- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**

Observação: os pontos de melhoria aqui mencionados constituem sugestões preliminares e faz-se necessário um processo mais elaborado de desenho para obtermos melhorias significativas no sistema.

- 1) Utilização de RG invés de CPF como chave de indexação, permitindo a inclusão de parcelas jovens e trabalhadores informais e potencializando ações educativas em torno de práticas participativas

Adoção complementar de opção de informação de ano de nascimento, de modo a excluir parcelas com menos de 16 anos.

2) Alteração na arquitetura de coleta de dados do usuário, a saber:

2.1 Exclusão de lista de órgãos a serem escolhidos por parte do usuário;

2.2 Redução do campo de manifestação para 500 ou 750 caracteres. Informações adicionais podem ser anexadas por parte do usuário conforme funcionalidade já existente;

2.3 Modelagem a adoção de sistema de inteligência de identificação de palavra-chave no campo de manifestação.

2.4 Adoção e modelagem de sistema de roteamento de manifestações por meio de palavra-chave.

Por exemplo: manifestações contendo palavras chaves como *praia, rio, poluição, sujo, sujeira, detrito*, etc. serão encaminhadas a Secretaria De Meio Ambiente. Concomitantemente, manifestações contendo as palavras *praia, monumento*, etc, serão encaminhadas a Secretaria De Turismo, etc. e por aí vai.

2.5 Oferta de opção “você deseja ver solicitações parecidas com a sua?” apresentada ao usuário antes da submissão de sua solicitação.

O usuário tem a opção de comentar e endossar (submeter) solicitações já realizadas em detrimento de submeter uma nova solicitação, ou voltar e submeter a sua própria.

Listas de manifestações podem ser oferecidas por número de endossos (mais populares), período, assunto (palavra-chave), território e órgão de governo.

2.6 Adoção de escala de satisfação e avaliação psicológica associada a submissão de uma manifestação, em lugar da opção corrente, de escolha de *tipo de manifestação*.

2.7 Adotar um sistema de governança e inteligência para atendimento de manifestações e/ou solicitações envolvendo mais de uma secretaria.

Segue a análise da próxima seção, com **Testes de Usuário** da página eletrônica **Acompanhamento de Pedidos**.

Página: Acompanhamento de Pedidos

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso			
2	Teste de usuário		-	
3	Dados solicitados no atendimento			
4	Protocolo	X		
5	Senha	X		
6	Consultar	-	-	botão
7	CPF	X		
8	CNPJ	X		
9	Consultar	-	-	botão

Tela 8

Sistema de Ouvidoria - SOU Acompanhamento de Pedidos

<http://sou.cge.ce.gov.br/manifestacaoPublicaConsulta.seam>

Acesso realizado em 13/02/17

Consulta por protocolo

Informe seu protocolo e senha e clique no botão Consultar

Protocolo

Senha

"Esqueceu a senha?" Entrar em contato com a Central de Atendimento da Ouvidoria Geral do Estado por meio do Telefone 155 de Segunda-Feira a Sexta-Feira das 08h às 20h. Ou por solicitação e confirmar seus dados cadastrais.

Ou

Consulta por CPF/CNPJ

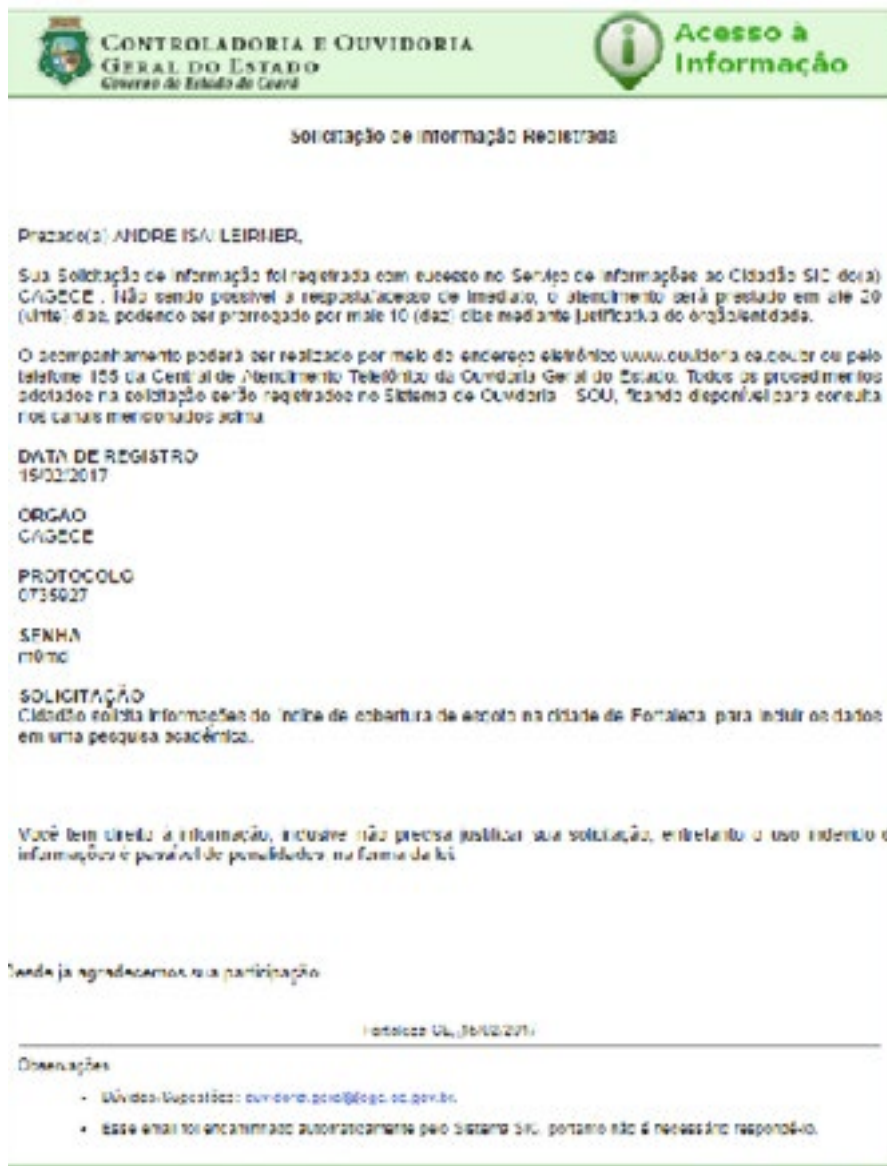
Informe seu CPF/CNPJ e clique no botão Consultar

Consultar por CPF CNPJ

CPF/CNPJ

	ITEM	SIM	NÃO	?	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso				
2	Teste de usuário # 1		-		
3	Dados solicitados no atendimento				
4	Protocolo	X			0735927
5	Senha	X			momd
6	Consultar	-	-		
7	CPF	X			11848269862
8	CNPJ	X			
9	Consultar	-	-		

Imagem 4
Protocolo de Recebimento de Solicitação de Informação
 Acesso realizado em 13/02/17



Tela 9
Consulta por CPF
 (conjunto de processos)
 Acesso realizado em 15/02/17

Data do Cadastro	Protocolo	Assunto	Tipo do Movimento	Situação	Arquivar
15020017 15 26	070207	CAIXA E SUPRIMENTOS PARA FINS DE MANUTENÇÃO CORRENTES	NO MOVIMENTO DE SUPRIMENTOS	EM TRANSIÇÃO	
14020017 15 43	070248	CAIXA E SUPRIMENTOS PARA FINS DE MANUTENÇÃO CORRENTES	NO MOVIMENTO DE SUPRIMENTOS	EM FIM	
14020017 15 26	070247	ALTERAR ASSUNTO	NO MOVIMENTO DE SUPRIMENTOS	EM TRANSIÇÃO	
14020017 15 07	070207	MANUTENÇÃO ADMINISTRATIVA (CÓPIA E FIM)	NO MOVIMENTO DE SUPRIMENTOS	EM TRANSIÇÃO	
14020017 14 16	070208	NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO E TOLIM	NO MOVIMENTO DE SUPRIMENTOS	EM FIM	

Ver

GOV. DO ESTADO DO CEARÁ - Governo do Estado do Ceará
 CPF - Acesso do Poder do Ceará - Todos os dados são públicos

Tela 10

Tela resultante da Consulta a Pedidos por protocolo e senha
(processo específico)

Acesso realizado em 15/02/17

15/02/17, Quinta-Feira

 Governo do Estado do Ceará

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**
Governo do Estado do Ceará

**Acesso à
Informação**

Sollicitação de Informação

Detalhamento

Nome	ANDRE GALDNER				
E-mail	andregal@cear.gov.br				
Telefone (1)	(11) 9698-8744	Telefone (2)	(11) 9698-8744	Estado	(11) 9698-1212
Legislação	PLA 4480/07	Art	1ºº		
Complemento	107	CEP	31130-000		
País	Brasil	UF	São Paulo		
Cidade	Itapecerica da Serra	Estado			

Descrição da Solicitação

Protocolo	0719017	Estado	150215002017
Inclusão/Atual	EXTENSÃO	Precedência de Resposta	NORMAL
Método de Criação	TELEFONE		
Tipo	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO		
	Assunto	DADOS E INFORMAÇÕES PARA PESQUISA ACADÊMICA/ACADÊMICA	

Detalhamento da Informação

Citadão solicita informações do Índice de cobertura de água na cidade de Fortaleza, para incluir os dados em uma pesquisa acadêmica.

Data Realização

Histórico de Solicitação

Data	Responsável	Descrição
15/02/15002017	Maria Antonia Maria Chaves	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA
15/02/15002017	Maria Antonia Maria Chaves	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA PARA O COMITÊ SETORIAL RESPONSÁVEL

Anexo

Aqui você pode anexar documentos ou imagens à solicitação. Há limites de tamanho por arquivo (até 2MB) e número de arquivos por solicitação (até 10 arquivos).

+ Anexo

Nenhum anexo encontrado.

Voltar

318

CONCLUSÕES - SISTEMA DE OUVIDORIA - ACOMPANHAMENTO DE PEDIDOS

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) Existência de canal de acompanhamento de solicitações de informação e de manifestações.
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) A consulta ao processo é algo burocrática, envolvendo o fornecimento de protocolos e senhas.
 - 2) Devido a falta de responsividade da página de manifestação seu uso torna-se possível somente por meio do emprego de um computador. Ou seja, a falta de responsividade da página limita severamente sua navegação por meio de aparelhos pessoais de comunicação tais como celulares e smartphones, limitando o potencial de uso cotidiano do serviço, excluindo parcelas importantes da população da possibilidade de participação e manifestação como jovens e contingentes mais pobres.
- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

Não há nenhum preponderante.
- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**
 - 1) A interface é pobre e pouco funcional. Todas informações constam numa mesma página. i.e., muitas informações secundárias tem preponderância na tela (dados de cadastro, por exemplo). Letras são diminutas.
- **FRAGILIDADES**
 - 1) A representação do processo de consulta é pouco expressiva e lembra uma tela de banco. Não é possível saber em que fase do processamento está a sua solicitação - 0%, 50%, 75% 99% - nem quanto tempo hábil há disponível em relação ao tempo previsto em lei.
 - 2) Alguns processos (meus) foram encerrados sem notificação do usuário.
- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**
 - 1) Protocolos e senhas de processos podem ser trocados por RG e senha de usuário, e consulta por data de solicitação.
 - 2) Desenhar página responsiva e aperfeiçoar o layout da página tornando-a mais clara. Utilizar menos informações por página, segmentando informações em 3

camadas: (i) informações de usuário, lista de processos e processo em consulta.

- 3) Desenhar indicadores de seguimento de processo indicando porcentagem de resolução e/ou encaminhamento definitivo da demanda e/ou solicitação.
- 4) Indicar tempo disponível para recebimento de respostas para cada demanda.

Segue a análise da próxima seção com **Testes de Usuário: CANAL 155 - Aspectos Gerais de Acesso ao Serviço/ Canal de Telefonia.**

Aspectos gerais(telefone 155)

Acesso aos Serviços (telefonia fixa e móvel)

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Acesso ao serviço / canal de telefonia	-	-	
2	É acessível de fora do estado?		X	
3	Via telefone público (orelhão)?		X	
4	É gratuito?		X	
5	Via telefone privado?		X	
6	É gratuito?	-	-	N/A
7	Via telefone celular?		X	
8	É acessível do interior do estado?	-	-	
8.1	Via celular?	X		
8.2	É gratuito?	X		
8.3	Via telefone público (orelhão)?	X		
8.4	É gratuito?	X		
8.5	Via telefone privado?	X		
8.6	É gratuito?	X		
8.7	Via telefone celular?	X		
9	É acessível da capital?	-	-	
9.1	Via celular?	X		
9.2	É gratuito?	X		
9.3	Via telefone público (orelhão)?	X		
9.4	É gratuito?	X		
9.5	Via telefone privado?	X		
9.6	É gratuito?	X		
9.7	Via telefone celular?	X		

CONCLUSÕES - Acesso à Central de Atendimento Telefônico 155

Levantamento de dados feito com a contribuição da Sra. Zeneide Araujo, zeneide.araujo@cge.ce.gov.br, Coordenadora de atendimento, tel. 085 3343 9103 / 9102, Canindé, CE

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) Amplo acesso à Central 155
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - 1) Nada consta
- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**
 - 1) Nada consta
- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**
 - 1) Nada consta
- **FRAGILIDADES**
 - 1) Nada consta
- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**
 - 1) Nada consta

Segue a análise da próxima seção, com **Testes de Usuário do CANAL 155, Solicitação De Serviços e Solicitação de informações.**

Experiência de uso (155)

Central 155 – Solicitação de Serviços

Ligações feitas por transferência a atendente pela Coordenadoria de atendimento. Atendente não tem ciência da pesquisa.

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso – solicitação de serviço	-	-	
2	Atendente	-	-	Usuário
3	Pergunta nome do usuário, se apresenta, e diz bom dia	-	-	Responde bom dia e diz que queria reportar vazamento de água
4	Pergunta qual é o problema e ser reportado	-	-	Reporta vazamento de água na rua
5	Confirma demanda: vazamento em via pública, peço providências para evitar	-	-	Confirma
6	Pergunta onde foi o problema, em frente a minha a minha casa, e solicita endereço	-	-	Fornece endereço: rua, número, bairro, cidade
7	Confirma endereço	-	-	Confirma
8	Pergunta se já havia solicitado junto a algum órgão e/ou à CAGECE	-	-	Informa que não
9	Informa que nesse caso o pedido será encaminhado à CAGECE	-	-	Concorda
10	Pergunta se o vazamento é visível	-	-	Confirma
11	Pergunta o nome do usuário	-	-	Informa nome completo
12	Solicita a escolha de formas de acompanhamento e retorno. Oferece e-mail, carta, telefone ou celular.	-	-	Solicita e-mail
13	Pede que informe e-mail	-	-	Informa
14	Não confirma direito	-	-	Aceita mesmo assim (posteriormente, e-mail de confirmação não chega a contento)
15	Faz a leitura do registro a ser encaminhado	-	-	Concorda
16	Apresenta prazo de resposta, deixando claro que não é o prazo de serviço executado	-	-	Manifesta ciência
17	Apresenta protocolo de atendimento 0735921 e senha xvd9	-	-	Anota
18	Informa o site da ouvidoria para acompanhamento e informa que a demanda pode ser acompanhada também pelo 155, informando protocolo e senha ora fornecidos	-	-	Manifesta ciência

Central 155 – Solicitação de Informações


Ligações feitas por transferência a atendente pela Coordenadoria de atendimento. Atendente não tem ciência da pesquisa.

	ITEM	SIM	NÃO	COMENTÁRIO
1	Experiência de uso – solicitação de informação	-	-	
2	Atendente	-	-	Usuário
3	Pergunta nome do usuário, se apresenta, e diz bom dia	-	-	Responde bom dia e diz que deseja uma informação
4	Pergunta qual é o problema e ser reportado	-	-	Solicita índice de cobertura de esgoto na cidade de Fortaleza
5	Confirma demanda: índice de cobertura de esgoto na cidade de Fortaleza	-	-	Confirma
6	Pergunta se é para algum trabalho	-	-	Confirma que é para pesquisa acadêmica
7	Solicita CPF	-	-	Fornece CPF (já cadastrado anteriormente, juntamente com e-mail, endereço, celular e nome completo) Nesse caso, o e-mail foi enviado a contento.
8	Solicita a escolha de formas de acompanhamento e retorno. Oferece e-mail, carta, telefone ou celular.	-	-	Solicita celular
9	Faz a leitura do registro a ser encaminhado	-	-	Concorda
10	Apresenta prazo de resposta, deixando claro que não é o prazo de fornecimento da informação	-	-	Manifesta ciência
11	Apresenta protocolo de atendimento 0735927 e senha momd	-	-	Anota
12	Informa o site da ouvidoria para acompanhamento e informa que a demanda pode ser acompanhada também pelo 155, informando protocolo e senha ora fornecidos	-	-	Manifesta ciência


Imagem 5

E-mail de retorno à solicitação de informação pelo canal 155

Acesso realizado em 15/02/17



**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**
Governo do Estado do Ceará



**Acesso à
Informação**

Solicitação de Informação Registrada

Prezado(a) ANDRÉ ISAI LEIRNEI,

Sua Solicitação de Informação foi registrada com sucesso no Serviço de Informações ao Cidadão-SIU do(a) ORUJCE. Não sendo possível a resposta/acesso de imediato, o atendimento será prestado em até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa do órgão/entidade.

O acompanhamento poderá ser realizado por meio do endereço eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br ou pelo telefone 155 da Central de Atendimento Telefônica da Ouvidoria Geral do Estado. Todos os procedimentos adotados na solicitação serão registrados no Sistema de Ouvidoria - SIU, ficando disponível para consulta nos canais mencionados acima.

DATA DE REGISTRO
15/02/2017

ÓRGÃO
ORUJCE

PROTOCOLO
0735027

SENHA
mUm4

SOLICITAÇÃO
Cidadão solicita informações do índice de cobertura do esgoto na cidade de Fortaleza, para incluir os dados em uma pesquisa acadêmica.

Você tem direito à informação, inclusive não precisa justificar sua solicitação, entretanto o uso indevido de informações é passível de penalidades, na forma da lei.

Desde já agradecemos sua participação

Fortaleza-CE, 15/02/2017

Observações:

- Dúvidas/Sugestões: ouvidoria.geral@oce.ce.gov.br
- Este canal foi encaminhado automaticamente pelo Sistema SIU, portanto não é necessário respondê-lo.

CONCLUSÕES – Experiência de Uso da Central de Atendimento Telefônico 155

Levantamento de dados feito com a contribuição da Sra. Zeneide Araujo, zeneide.araujo@cge.ce.gov.br , Coordenadora de atendimento, tel. 085 3343 9103 / 9102, Canindé, CE

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**

1) Bom atendimento e disposição dos atendentes

- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**

1) Nada consta

- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

1) Cuidado na confirmação de dados

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

1) Nada consta

- **FRAGILIDADES**

1) Fragilidades de sistema se mantêm e já foram elencadas acima.

2) Transcrição de dados a partir da fala pode induzir a erros de preenchimento, como de fato ocorreu.

- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**

1) Melhorias de arquitetura de sistema conforme já anteriormente elencado acima

Segue a análise da próxima seção, com **EXPERIÊNCIA DE USO - CONSIDERAÇÕES DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO.**

Considerações sobre Relacionamento Com o Cidadão

	ITEM	SIM	NÃO	?	COMENTÁRIO
1	Processo	-	-		Vide diagrama acima, pg 5
2	Previsibilidade de processo	-	-		Ver pg. 14
2.1	O serviço procurado pelo usuário está listado na tela de acesso/publicização do serviço ?		X		Ver pg. 29
2.2	O sistema reconhece a demanda do usuário ou orienta a demanda para as possibilidades genérico de atendimento?		X		
2.3	O usuário é informado de como será o processo de atendimento?		X		
2.4	O usuário é informado de quantas etapas e/ou fases tem o processo de atendimento		X		
2.5	O usuário é informado de quanto tempo leva, em média, o processo de atendimento?		X		
2.6	O usuário consegue arbitrar em que fase/etapa está no percurso de interação? Quantas etapas foram a quantas faltam?		X		
3	Modo de atendimento	-	-		
3.1	O atendimento é por URA (contato telefônico com máquinas)?		X		
3.2	O atendimento é por contato telefônico com humanos?		X		
3.3	O atendimento é por preenchimento de páginas de internet?	X			
3.4	O atendimento é por chat com atendentes por internet?		X		
4	Sigilo de dados e responsabilização de uso de informações	-	-		
4.1	O usuário sabe o porquê do preenchimento de dados de cada tela?		X		
4.2	O usuário é informado acerca das condições de uso e emprego (destinação) do dado fornecido?		X		
4.3	O usuário é informado acerca das condições de segurança de dados?		X		
4.4	O usuário é informado acerca das condições de anonimato na utilização dos serviços?		X		
4.5	Há uma “licença de uso de dados”? Onde?		X		

	ITEM	SIM	NÃO	?	COMENTÁRIO
5	Previsibilidade de resultados	-	-		
5.1	O usuário é informado dos possíveis resultados de sua interação?		X		
5.2	O usuário é informado sobre quanto tempo vai levar para que seu problema seja resolvido e/ou encaminhado?	X			
5.3	Há algum tipo de recibo e/ou comprovante do atendimento com a devolutiva do mesmo?	X			

CONCLUSÕES – EXPERIÊNCIA DE USO – CONSIDERAÇÕES DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

- **ESTÍMULO POSITIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - **Previsibilidade de processo**
 - i) Não há.
 - **Modo de atendimento**
 - i) Não há.
 - **Sigilo de dados e responsabilização de uso de informações**
 - i) Não há.
- **ESTÍMULO NEGATIVO AO EMPODERAMENTO CIDADÃO**
 - **Previsibilidade de processo**
 - 1) O usuário não é informado de como será o processo de atendimento;
 - 2) O usuário não é informado de quantas etapas e/ou fases tem o processo de atendimento;
 - 3) O usuário não é informado de quanto tempo leva, em média, o processo de atendimento;
 - 4) O usuário não consegue arbitrar em que fase/etapa está no percurso de interação, tampouco perceber quantas etapas foram e quantas faltam no percurso de atendimento;
 - **Modo de atendimento**
 - i) Não há.

- **Sigilo de dados e responsabilização de uso de informações**

- 1) O usuário não sabe o porquê do preenchimento de dados de cada tela?
- 2) O usuário não é informado acerca das condições de uso e emprego (destinação) do dado fornecido;
- 3) O usuário não é informado acerca das condições de segurança de dados;
- 4) O usuário não é informado acerca das condições de anonimato na utilização dos serviços;
- 5) Não há uma “licença de uso de dados”;

- **FATOS MARCANTES POSITIVOS**

- 1) Não há

- **FATOS MARCANTES NEGATIVOS**

- 1) Não há

- **FRAGILIDADES**

- 1) Aparentemente não existem informações relativas ao esforço de interação com o sistema (páginas a serem preenchidas, tempo de processo, etc.) e se existem, não encontram-se publicadas para conhecimento do usuário;
- 2) Aparentemente não existem licenças de uso e regulação arbitrando a captura, a destinação, a preservação, o sigilo e o uso de dados cidadãos, e se existem, não encontram-se publicadas para conhecimento do usuário;

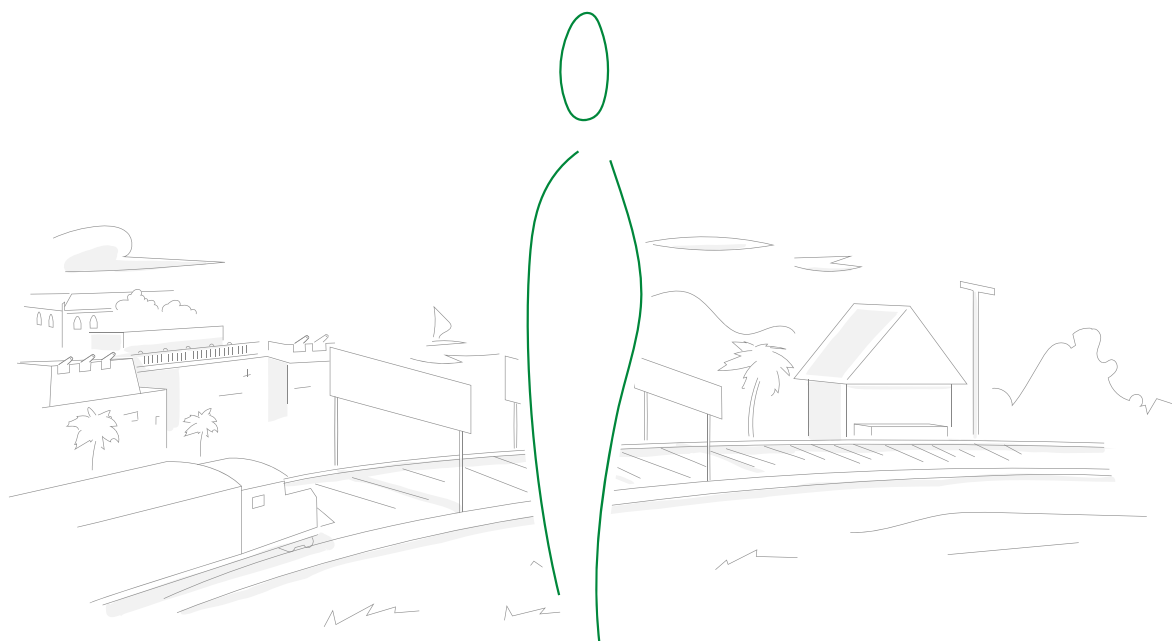
- **PONTOS RELEVANTES DE MELHORIA**

- 1) Elaboração e publicização de informações relativas ao esforço de interação com o sistema (páginas a serem preenchidas, tempo de processo, etc.);
- 2) Elaboração e publicização de marcos legais relativos a destinação, a preservação, o sigilo e o uso de dados cidadãos;
- 3) Incorporação desses marcos nos processos de interação entre usuário e sistema;

CONCLUSÕES

- **Canais analisados**
 - Sistema de Ouvidoria – SOU e
 - Central de Atendimento Telefônico 155
- **Aspectos gerais - acesso ao Informação (sobre os serviços)**
 - Oportunidade de melhoria no posicionamento dos serviços de escuta cidadã dentro do arcabouço de informações das páginas de governo;
- **Aspectos gerais - acesso aos serviços de Internet**
 - Amplamente satisfatório
- **Aspectos gerais - teste de uso: navegabilidade e legibilidade**
 - Faz-se necessário tornar as páginas responsivas, facilitando acesso por meio de tablets e smartphones;
- **Teste de Uso – Página: *Manifeste-se Aqui***
 - Recomenda-se redesenho da arquitetura de dados e de interação;
- **Teste de uso – Página: *Solicitação de Informação***
 - Recomenda-se redesenho da arquitetura de dados e de interação;
- **Teste de uso – Página: *Acompanhamento de Pedidos***
 - Recomenda-se redesenho da arquitetura de dados e de interação;
- **Aspectos gerais - acesso a central 155**
 - Amplamente satisfatório
- **Teste de Uso – Central 155**
 - Amplamente satisfatório;
 - No que toca ao sistema, recomenda-se redesenho da arquitetura de dados e de interação
- **Experiência de Uso – Relacionamento com o Cidadão**
 - Oportunidade de aperfeiçoamento e publicização de marcos legais relativos a destinação, a preservação, o sigilo e o uso de dados cidadãos;
 - Oportunidade de elaboração e publicização de informações relativas ao esforço de interação com o sistema (páginas a serem preenchidas, tempo de processo, etc.);

André Leirner , São Paulo, 15/02/2017



**A COTIC E O IMPACTO DO SPRC
NA POLÍTICA DE TECNOLOGIA
DO CEARÁ: UMA ABORDAGEM
ÁGIL E ORIENTADA POR TESTES
PARA MAIOR PRODUTIVIDADE E
QUALIDADE DOS ARTEFATOS DE
SOFTWARE**

1. Introdução

Construir e desenvolver softwares está entre as tarefas mais complexas e controversas da contemporaneidade. A complexidade emerge da interação entre inúmeros objetos virtuais para alcançar determinados objetivos. Tudo precisa estar logicamente consistente e representando as vontades e desejos dos usuários. Tarefa nada trivial, uma vez que os computadores não admitem a inconsistência lógica. Nada mais aterrorizante para cérebros humanos acostumados, por natureza, aos sofismas. Essa é a lógica do ofício.

Por outro lado, trata-se de um ofício controverso na medida em que parte dos praticantes o encara como engenharia, enquanto outra parte como arte e, ainda, uma terceira parte considerável vê como um *hobby* e diversão. Por óbvio, essas categorias não são excludentes e não esgotam a problemática. Apenas fornecem pistas acerca do que está por vir nessa disciplina ainda tão recente.

Todos esses aspectos são levados a outro patamar quando dois ingredientes são acrescentados: inovação e Estado. A inovação traz a incerteza e o erro para o campo de batalha ao mesmo tempo em que o Estado acrescenta aspectos políticos, sociais e, em muitos casos, de descontinuidade e mudança constante. Não à toa, o desenvolvimento de softwares, que já é caracterizado pela mudança, a incerteza e o erro, ganha contornos especiais no contexto do Poder Público.

Finalmente, e mais importante: as iniciativas de desenvolvimento de software do Estado precisam estar amparadas e direcionadas para atender aos cidadãos. Portanto, software público bom é aquele que entrega valor ao cidadão. Em conjunto, todos esses ingredientes tornam qualquer iniciativa de desenvolvimento e manutenção de software para/pelo o Estado um desafio nada trivial. Nada mais simples de entender e complexo de se pôr em prática.

O Estado do Ceará vem investindo de modo estratégico no desenvolvimento de tecnologias de informação com foco nos cidadãos. Nesse cenário, há o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Estado do Ceará (SPRC) – projeto capitaneado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), financiado pelo Banco Mundial e desenvolvido pela empresa Caiena - Tecnologia e Design. Conscientes do desafio de desenvolver e manter artefatos de software, o Estado demandou à Caiena um entendimento mais sutil e profundo sobre os impactos do SPRC na estrutura de desenvolvimento de um software do Estado e, em especial, na Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC).

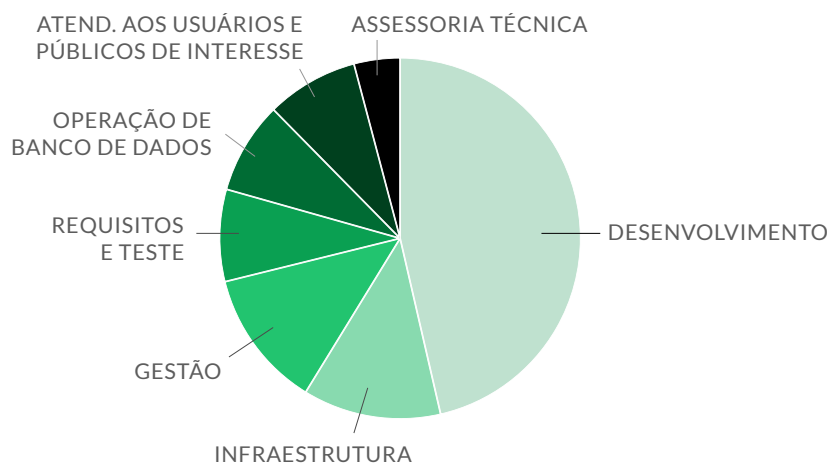
Assim, este trabalho foi construído para aprofundar o entendimento sobre o cenário atual da COTIC no que se refere à sua estrutura de um modo geral (hardware, software, organização, métodos e práticas) e, a partir desse diagnóstico, entender os riscos, ameaças e oportunidades no contexto do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Espera-se, ao final, sugerir algumas ações e caminhos estratégicos para garantir que a adoção do SPRC seja benéfica não apenas para os cidadãos que vão usufruir de suas funcionalidades, mas também para a política de Tecnologia da Informação do Estado do Ceará.

2. Entendimento do problema

A seguir, é apresentado o entendimento do problema considerando os recursos humanos, infraestrutura de servidores, métodos e tecnologias empregadas pela COTIC. Esses entendimentos servirão de base para a construção da análise apresentada na seção 3 e para as conclusões apresentadas na Seção 4.

2.1 Cenário geral

Em dados levantados em fevereiro de 2017, a COTIC apresentava uma estrutura com 24 profissionais. Desses, 45,83% estão relacionados com as tarefas de desenvolvimento, 12,5% com infraestrutura, 12,5% com tarefas de gestão, 8,33% com requisitos e testes, 8,33% com gestão e operação de bancos de dados, 8,33% com atendimento aos usuários e públicos de interesse e, finalmente, 4,16% estão envolvidos com assessoria técnica.



O total de 24 profissionais pode ser distribuído em duas grandes categorias: desenvolvimento (inclui atividades de suporte como, por exemplo, atendimento aos usuários e análise de requisitos) e gestão (inclui gestão e assessoria técnica). No desenvolvimento estão cerca de 20 profissionais, enquanto na gestão há quatro profissionais. Assim, 83,33% da força produtiva está focada em tarefas ligadas mais diretamente ao desenvolvimento, enquanto cerca de 16,66% estão com foco em tarefas de gestão e assessoria.

Essa estrutura organizacional atende cerca de 16 temas: SACC, SOU/SIC, PORTAL, SICONV, E-PASF, E-CONTAS, E-CONTROLE, SITE, GESP, CGE WEB, BD, INFRA, ATENDIMENTO, GDAA, PESQUISA e PROJETOS. Dentre esses temas, 11 deles são sistemas de informação desenvolvidos/mantidos pela COTIC. Os outros cinco temas são atividades transversais aos projetos, como DBA, Atendimento, Pesquisa etc.

Se considerado apenas o universo de profissionais ligados às tarefas de desenvolvimento (cerca de 20 profissionais), 40% deles estão alocados no projeto SICONV, 10% estão alocados SACC, 10% no Portal da Transparência, 10% no atendimento. Chama a atenção que 25% da força de trabalho esteja alocada em tarefas de infraestrutura. Aparentemente, uma proporção alta, mesmo considerando que a CGE tem de manter cerca de 73 servidores (entre virtuais e físicos). Uma questão a ser aprofundada em mais detalhes no próximo ciclo de trabalho é entender quais as tarefas de manutenção e infraestrutura precisam ser realizadas e avaliar quais delas poderiam ser automatizadas.

No contexto da infraestrutura, há 54 servidores físicos próprios mantidos pela COTIC, enquanto há 19 servidores virtuais mantidos na nuvem. Nos dados fornecidos pela COTIC, chama a atenção a quantidade de espaço livre em HD nos variados servidores. Quando consideramos a variável "Percentual de Espaço Livre em HD", chama a atenção que quase 48% dos servidores está com 100% de capacidade de armazenamento disponível. Outros 23% dos servidores indicam que há entre 25% e 50% de espaço livre em HD para armazenamento. Os casos que indicam 100% de espaço disponível para armazenamento são caracterizados como nós de aplicação, o que explica em parte a disponibilidade. De todo modo, é estranho que haja 100% de espaço livre em disco para armazenamento. Essa informação deverá ser apreciada e verificada junto da COTIC para eventual correção. Apesar disso, é possível analisar que há bastante espaço em disco ocioso na infraestrutura.

Outro aspecto que chama a atenção com relação à infraestrutura é que há apenas um servidor dedicado para realizar a tarefa de *LoadBalancer*. Do total de 73 servidores catalogados, apenas um deles cumpre essa tarefa. Será necessário avaliar se esse servidor

atende a todas as aplicações ou se ele serve apenas algumas delas. A partir de dados analisados anteriormente e já apresentados em relatório, é possível avaliar que em termos de recursos computacionais a COTIC não enfrenta um gargalo. Conforme análise feita em gráficos sobre consumo de memória e de CPU, não parece haver picos de utilização ou gargalos importantes. Finalmente, um aspecto importante a ser considerado é que a COTIC está procurando mover sua infraestrutura para servidores em nuvem, o que poderá ter impacto positivo nas tarefas de administração e manutenção de infraestrutura.

Já com relação aos métodos empregados para gerenciar e desenvolver, a COTIC procura empregar o método SCRUM adaptado às suas necessidades e características. Nada mais justo e adequado. Porém, a própria COTIC avalia que poderia empregar melhor as técnicas, cerimônias e papéis. Ainda com relação aos métodos empregados, a COTIC não adota o método *Test Driven Development* (TDD) nos projetos. No entanto, todos os profissionais com os quais a Caiena interagiu demonstraram conhecer o conceito de testes e, ainda, avaliam que a técnica poderá trazer melhorias de eficiência e qualidade nos projetos. Uma característica marcante da COTIC é o fato de haver muitos projetos em que o time de desenvolvimento é composto por apenas um membro. É o caso dos projetos SOU/SIC, E-PASF, E-CONTAS, E-CONTROLE, SITE, GESP, CGE WEB e GDAA. Essa característica impede que as cerimônias SCRUM sejam colocadas em prática. No entanto, para um projeto, a equipe realiza as cerimônias previstas. Isso indica que a habilidade de gerenciamento e a cultura de desenvolvimento ágeis estão presentes no corpo técnico, o que é um aspecto muito positivo.

Com relação às tecnologias empregadas nos projetos, há seis sistemas de informação desenvolvidos em Java, enquanto há três desenvolvidos em C#, um em PHP e um em Delphi. Esse aspecto indica que pode haver uma oportunidade de montar equipes de trabalho em torno de tecnologias específicas. Isso poderia auxiliar na diminuição de projetos com apenas um desenvolvedor.

Portanto, em síntese, parece haver oportunidades de melhoria nos seguintes temas dentro da estrutura da COTIC:

- 1) Automatizar tarefas de infraestrutura de modo a liberar capacidade produtiva;
- 2) Formar equipes de trabalho em torno de tecnologias específicas para eliminar tanto quanto possível os projetos com apenas um desenvolvedor;
- 3) Adaptar e aplicar cada vez mais o Scrum na COTIC pode apoiar na liberação de capacidade produtiva;
- 4) Aplicar o método Test Driven Development (TDD) nos projetos para permitir mais eficiência e qualidade no produto final, contribuindo também para a produtividade da equipe.

A seguir, com base nas melhorias evidenciadas anteriormente, é feita uma análise sobre o cenário da COTIC e como o SPRC deverá impactar esse cenário na medida em que estiver em produção.

3. Análise: COTIC e o SPRC

O SPRC será um sistema integrado cuja finalidade principal será estabelecer um novo canal de relacionamento com os cidadãos do Ceará, tendo como base os serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Tal sistema será composto por um sistema de informação Web (desenvolvido em RubyOnRails - RoR), um aplicativo híbrido para plataforma iOS e um aplicativo híbrido para plataforma Android. Desse modo, a COTIC deverá estar estruturada para, a partir da finalização do contrato e consequente saída da Caiena, assumir a gestão de toda essa infraestrutura. Haverá, portanto, impactos para a gestão da infraestrutura e manutenção e evolução dos sistemas de informação que compõem o sistema maior.

O cenário atual da COTIC demonstra que há parte considerável da equipe responsável por tarefas de infraestrutura. Além disso, há muitos projetos que são desenvolvidos e mantidos por apenas uma pessoa. Ademais, não há a aplicação do SCRUM em todos os projetos e o TDD não vem sendo adotado como método e estratégia para melhoria contínua e aumento da qualidade. Nesse cenário, receber mais um sistema e dois aplicativos – ainda que sejam híbridos e, portanto, facilitem a manutenção em alguma medida – poderia tornar o cenário ainda mais delicado. Diante

do exposto é premente que a COTIC consiga transformar seus processos, tornando-os mais eficientes, resultando em maior produtividade nos projetos. Nesse cenário, o SPRC poderia representar embaraços sérios e comprometer ainda mais a capacidade de resposta da COTIC para as demandas. Entretanto, esse estudo avalia que o SPRC pode ser uma oportunidade para a COTIC transformar sua estrutura, seus processos e habilidades para conseguir obter mais eficiência. A seguir, são abordadas estratégias e ações de curto, médio e longo prazo para a implementação na COTIC a partir do desenvolvimento do SPRC.

3.1 Oportunidades e ações de curto prazo

Uma oportunidade importante a ser avaliada no curto prazo é ampliar as habilidades técnicas da equipe de desenvolvimento da COTIC para considerar tecnologias e *frameworks* que tornam o ofício de desenvolver e manter software mais eficiente e padronizado. É consenso entre inúmeros desenvolvedores de software ao redor do globo que a adoção de um bom *framework* de desenvolvimento para a Web pode aumentar muito a produtividade de um profissional e, conseqüentemente, de uma equipe.

Dentre os *frameworks* disponíveis, uma opção que vem crescendo constantemente em popularidade é o Rails. Esse *framework* é construído em Ruby e se destaca por inúmeras características que tornam o desenvolvimento para a Web mais produtivo. De acordo com o TIOBE Index (um dos mais respeitados índices de utilização de linguagens de programação), em 2016 o Ruby alcançou sua melhor posição no ranking. As análises indicam que esse crescimento e consolidação se deu por conta da ampla utilização do Rails como *framework* para a Web. O TIOBE Index¹ indica que em 2017 o Ruby continua crescendo, enquanto Java, C e C++ – melhor posicionados – apresentam uma tendência de queda acentuada.

No curto prazo e no contexto do SPRC, a equipe da COTIC participará de um treinamento em RubyOnRails e no método TDD. Essa é uma oportunidade para aplicar tais conhecimentos em novos projetos ou módulos onde exista essa oportunidade. Essa adoção certamente trará ganhos de produtividade e qualidade para a equipe, na medida em que vão certamente diminuir o número de *bugs*, bem como facilitar a correção dos existentes. Nesse contexto e, considerando que 25% da força de trabalho da COTIC está dedicada às tarefas de infraestrutura, é importante que os membros da equipe de infraestrutura possam também aproveitar o treinamento em RubyOnRails oferecido pela Caiena.

¹ <http://www.tiobe.com/tiobe-index/>

Outra oportunidade é agrupar as pessoas em torno de tecnologias que são utilizadas nos projetos com a finalidade de evitar times com apenas um desenvolvedor. Seria possível, por exemplo, aproveitar as habilidades em Java e C# já presentes na equipe da COTIC e agrupar os membros das equipes para que trabalhem conjuntamente em vários projetos. Recomenda-se, ainda, que seja criado um *Product Backlog* dos projetos e que as prioridades sejam realizadas de modo a permitir esse agrupamento. No início, poderia-se pensar em um *sprint* (ciclo de desenvolvimento) de uma semana para cada núcleo tecnológico em cada um dos projetos. Um outro aspecto importante para alcançar essa ação é separar as atividades de suporte/atendimento das de desenvolvimento e melhorias. Isso permitirá organizar as equipes mencionadas anteriormente em grupos com mais de um membro. Por óbvio, essas ações precisam ser pensadas e colocadas em prática paulatinamente, pois envolvem inúmeros contextos e públicos de interesse variados.

Em síntese, o que se recomenda para o curto prazo é:

- a) Ampliar as habilidades da equipe técnica para que passem a utilizar RubyOnRails e TDD com o foco no aumento de produtividade e qualidade;
- b) Criar grupos de trabalho em torno das tecnologias para atender conjuntamente os projetos, evitando desse modo "equipes" de apenas um membro;
- c) Criar um product backlog unificado por tecnologia (temporário), para possibilitar alcançar a melhoria apontada no item (b).

3.2 Oportunidades e ações de médio prazo

A cultura ágil já existe na COTIC. No entanto, ela vem sendo empregada pontualmente, pois há projetos com apenas uma pessoa na "equipe". A COTIC poderá aproveitar a implementação do SPRC para, em conjunto com o time da Caiena, praticar as técnicas ágeis e, com isso, criar um movimento virtuoso para implantação mais plena do método Scrum. Vale lembrar, no entanto, que essa implementação é dependente das ações sugeridas no item 3.1.

Uma outra ação de médio prazo é a identificação nas tarefas de infraestrutura aquelas que podem ser padronizadas e automatizadas. Essa ação poderia liberar uma quantidade razoável de esforço,

já que foi identificado que 25% da força de trabalho está alocada em questões de infraestrutura. Por isso, parece estratégico capacitar o pessoal da infraestrutura em desenvolvimento RoR.

Outra oportunidade real que poderá ser implementada é o direcionamento das pessoas que hoje estão dedicadas para os testes, para atividades de desenvolvimento. Isso é possível, pois espera-se que com a adoção do TDD o volume de testes manuais seja consideravelmente diminuído para os casos limites das funcionalidades. Assim, também é fundamental que os "testers" participem da capacitação oferecida pela Caiena.

Finalmente, uma ação fundamental será estabelecer uma pessoa para ocupar o papel de *Scrum Master* para todos os projetos da COTIC. Esse papel deverá organizar o método e garantir que ele está sendo aplicado devidamente nos projetos. O Scrum Master deverá fazer a interação com os públicos de interesse e garantir que o time de desenvolvimento está trabalhando sem interrupções e com o foco bem definido.

Vale ressaltar algo importante para o entendimento: essas ações são consideradas de médio prazo pois dependem da implementação das ações sugeridas em 3.1.

Em síntese, as ações para o médio prazo são:

- a) Implementar o Scrum de modo mais abrangente na COTIC;
- b) Automatizar e padronizar as tarefas de infraestrutura;
- c) Capacitar membros de infraestrutura para que possam atuar também como desenvolvedores;
- d) Capacitar os membros da equipe de testes para que utilizem parte do tempo disponível em tarefas de desenvolvimento;
- e) Estabelecer uma pessoa para fazer o papel de Scrum Master nos projetos COTIC que utilizam o Scrum como método.

3.3 O SPRC e as oportunidades de melhoria na COTIC

O desenvolvimento do SPRC poderá oportunizar alguns aspectos para a COTIC implementar melhorias. Um deles é a ampliação das habilidades da equipe técnica para trabalharem com RubyOnRails e TDD. Outro ponto importante será a possibilidade de interação entre os membros da equipe em um projeto com o Scrum implementado de modo mais integral.

Outro detalhe importante é a garantia oferecida pela Caiena para bugs: 100 anos. Isso garantirá que a equipe da COTIC não será interrompida e sobrecarregada por bugs originados no SPRC, ficando a cargo da Caiena atuar nesses casos por um período de 100 anos. Evidentemente que a Caiena oferece essa garantia para os códigos gerados e mantidos pela empresa, não sendo responsável por alterações e incrementos futuros.

Mais um detalhe importante é que o Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação será unificado ao Portal da Transparência. Desse modo, o que hoje representa dois projetos será unificado em apenas um: o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Apesar disso, haverá os aplicativos para serem mantidos. Portanto, esse ganho é relativo, mas precisa ser considerado, uma vez que vai eliminar dois sistemas "legados" e substituí-los por um novo, com testes automatizados e construído a partir do TDD.

Por fim, o intercâmbio de experiências entre as equipes da Caiena e da COTIC deverá permitir a troca de experiências, o que certamente poderá enriquecer os trabalhos e trazer maior eficiência na manutenção dos sistemas.

4. Conclusão

Neste trabalho foi apresentado um aprofundamento sobre a COTIC e seu parque tecnológico. O aprofundamento foi abordado com base na estrutura organizacional, na equipe técnica, infraestrutura e nos métodos empregados para o desenvolvimento e manutenção de software. Com base em um levantamento de dados, foi realizado um diagnóstico e foram apresentadas oportunidades de melhoria segmentadas em dois recortes temporais: curto e médio prazo.

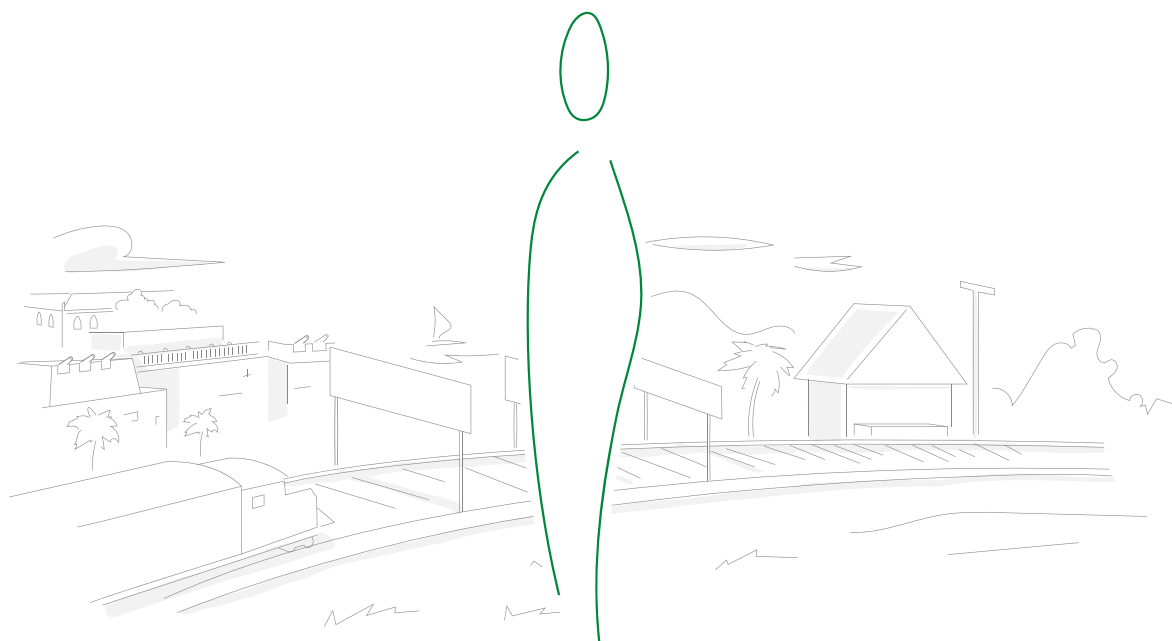
Entende-se que é possível para a COTIC aderir ainda mais às práticas ágeis e utilizar o projeto do SPRC como uma experiência para consolidar essa prática em seu cotidiano. Além disso,

observa-se como oportunidade o treinamento oferecido pela Caiena para capacitar outros membros da equipe técnica da COTIC para fortalecer o desenvolvimento. Ademais, foi sugerido que atividades de infraestrutura pudessem ser padronizadas e automatizadas, na medida das possibilidades, para liberar força de trabalho para o desenvolvimento. Também foi sugerido que sejam estruturadas equipes de trabalho em torno de tecnologias e que se evite "equipes" com apenas um membro. Foi proposta uma tática para isso que deverá ser validada com a equipe técnica da COTIC.

Foi sugerido também a adoção radical do TDD como tática para melhorar a eficiência da produção, reduzir o número de bugs e possibilitar a evolução de forma mais eficiente nos sistemas. Além disso, a adoção do TDD deverá abrir espaço para que as pessoas que realizam testes possam também participar do desenvolvimento, realizando os testes manuais apenas para os casos mais limites das funcionalidades.

Sobre a infraestrutura e os recursos disponíveis, os dados fornecidos pela COTIC e analisados pela Caiena indicam que não há gargalos reais e que a capacidade de escalabilidade da COTIC é bastante considerável, levando em conta a migração que está sendo realizada para a nuvem. Por motivos óbvios, essa análise pode ser invalidada por reuniões e contextos posteriores.

Finalmente, espera-se que esse estudo possa ser apresentado aos membros da COTIC e passe por revisões e aprofundamentos nos próximos ciclos de trabalho.



ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO AUTOMÁTICA DE CHAMADOS DE OUVIDORIA: UMA ABORDAGEM BASEADA EM PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL E APRENDIZAGEM DE MÁQUINA

1. Introdução

A Ouvidoria e o Acesso à Informação são eixos que estruturam as políticas públicas. Por um lado, é a partir desses eixos que o gestor público pode entender as demandas principais dos cidadãos. Por outro lado, é também a partir desses eixos que o cidadão pode fiscalizar e participar das ações do Estado. Tratam-se, portanto, de mecanismos extremamente relevantes para as políticas públicas.

O Estado do Ceará organiza os chamados em sua Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação através do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e do Sistema de Ouvidoria (SOU). Esses chamados são organizados em 41 campos que descrevem o órgão, número do protocolo, manifestação, retorno da Ouvidoria, data de abertura e data da resposta, dentre muitas outras variáveis. Há uma riqueza de informações que podem ser utilizadas, como já mencionado, para identificar temas de interesse da sociedade a partir dos chamados em ouvidoria e pedidos de informação.

No entanto, os chamados e pedidos de informação são registrados no sistema em linguagem natural. Isto é, são escritos em português, utilizando o idioma de modo natural. Desse modo, não se trata de tarefa trivial processar esses conteúdos para extrair informações e temas de interesse para a gestão e para os cidadãos.

No específico caso do Ceará, espera-se que o Sistema Público de Relacionamento (SPRC) consiga aumentar a participação dos cidadãos nos processos de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Além disso, o SPRC será adequado para funcionar em dispositivos móveis. Esses dois fatores tendem a aumentar o volume de acessos dos cidadãos ao Estado em termos de Ouvidoria e Acesso à Informação. Com isso, também aumenta o volume de informações para análise. Isso pode levar a um imobilismo muito comum: diante da massa de dados disponível, os processos tradicionais de extração de informação passam a não funcionar. O paradoxo é evidente: há muita informação e pouca capacidade de análise. Um estudo de caso no Japão evidencia esse aspecto: o Estado investiu em um novo sistema para se relacionar com os cidadãos. Isso levou a um aumento exponencial na participação dos cidadãos. Esse aumento causou um "gargalo" no atendimento e na resolução das demandas.

Nesse contexto, este trabalho procura explorar os chamados em Ouvidoria a partir da aplicação de técnicas de processamento de linguagem natural e aprendizagem de máquina para extrair informações relevantes dos chamados e diminuir a complexidade desse problema, abrindo espaço para a gestão identificar pontos de atenção e temáticas relevantes para a população.

Evidentemente, trata-se de uma primeira abordagem, ainda incipiente, mas que pode apresentar algumas possibilidades para o SPRC.

Em linguagem não técnica: neste relatório, a Caiena busca processar os chamados escritos em linguagem natural para extrair informações relevantes e, ainda, permitir a classificação automática de novos chamados. Tudo isso para que, em um segundo momento, seja possível reproduzir esse experimento para classificar os chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação de modo automático.

No entanto, para garantir o entendimento do leitor é fundamental compreender os métodos aplicados nesse processo de análise de dados. A tentativa será de utilizar – na medida do possível – a menor quantidade de termos técnicos para tornar o texto acessível à uma ampla variedade de leitores.

2. Método

O objetivo principal deste estudo é processar os chamados de Ouvidoria escritos em linguagem natural para extrair informações importantes e, ainda, permitir classificar automaticamente uma nova manifestação. Um exemplo pode tornar mais claro: um cidadão abre um chamado no 155 relatando falta d'água em sua residência após ter feito a manifestação com a empresa responsável e receber um protocolo. Esse chamado é digitado no SOU e, a partir disso, automaticamente identifica-se a qual setor o chamado deve ser encaminhado. Portanto, durante esse processo, foram extraídas informações do chamado e o mesmo foi classificado de modo automático pelo computador.

No entanto, para que o computador entenda como proceder a classificação é necessário uma etapa de treinamento. Em outras palavras, o computador precisa aprender o que é um chamado que deve ser encaminhado para a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE). Assim, uma das etapas do método é ensinar o computador. Para que o ensinamento seja adequado, é necessário indicar para o computador quais as características que ele deve considerar para determinada classificação. Após treinar o computador, ele está apto a classificar novos chamados. Esse treinamento é realizado com dados históricos de Ouvidoria.

Com base na introdução anterior, abaixo, segue um detalhamento de cada etapa do método:

- a) Definir dados de treinamento: identificar dados históricos que podem servir para condicionar o computador;
- b) Limpar os dados históricos: os chamados devem ser trabalhados para o trabalho de treinamento do computador. Parte desse trabalho consiste em remover palavras irrelevantes para o contexto (como artigos, preposições e conjunções, entre outros), palavras com apenas um caractere, números etc;
- c) Extrair as características principais: a partir dos dados históricos limpos, extrair as características principais que deverão ser ensinadas ao computador;
- d) Treinar o computador: consiste em extrair características marcantes de dados históricos e associar essas características à uma classe. Desse modo, ao final desta etapa, o computador estará apto a reconhecer casos semelhantes;
- e) Classificar novos casos: a partir do treinamento, o computador está apto a receber novos chamados e identificar automaticamente o órgão ao qual esse chamado precisa ser direcionado, por exemplo.

Uma vez que o método de um modo geral tenha sido apresentado, seria interessante avaliar como o experimento foi realizado.

3. Experimento

Foram fornecidas para a Caiena bases de dados com exemplos de chamados da Ouvidoria. Essas bases de dados contemplam os anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016. Para 2012, foram considerado 12.536 chamados, para 2013 foram 34.674, para 2014 foram 42.142, para 2015 foram 46.060 e, finalmente, para 2016 foram 51.298 chamados.

Definiu-se arbitrariamente que o conjunto de dados para o treinamento do computador seria composto pelos chamados do ano de 2012. Portanto, todos os chamados do ano de 2012 foram tratados, as características foram extraídas e o computador treinado a partir disso. O treinamento consistiu em ensinar ao computador as características principais dos chamados para cada órgão. Assim, após o treinamento, o computador deveria estar apto a indicar para qual órgão um novo chamado deveria ser direcionado.

Além do treinamento e da classificação automática, realizou-se uma análise das palavras mais frequentes em cada uma das bases de dados fornecidas. Abaixo, pode-se ver a síntese realizada, para cada ano, das palavras e dos bigramas mais mencionados:

a) 2012

PALAVRA	FREQUÊNCIA
cagece	4087
água	3620
estado	3480
falta	2630
ceará	2468
concurso	2389
informa	2386
dias	2315
problema	2212
policiais	2032

Bigramas mais citados:

polícia militar; ronda quarteirão; curso formação; destinatária natural; candidatos aptos; entrou contato; sociedade destinatária; falta água; nesse contexto; aptos concurso; providências urgentes; nações unidas; poderia acarretar; indagação principal; benefício poderia; nota vale; policiais militares; presente data; contexto candidatos; entretanto aproveitarem

b) 2013

PALAVRA	FREQUÊNCIA
cagece	9047
água	8078
providências	7479
informa	6629
fortaleza	6293
falta	5969
dias	5669
estado	5464
serviço	5285

Bigramas mais citados:

providências urgentes; ronda quarteirão; presente data; falta água; nota vale; estado ceará; gostaria saber; residência localizada; vale dinheiro; entrou contato; presente momento; juazeiro norte; várias vezes; serviços prestados; poluição sonora; programa nota; segurança pública; demora execução; intensificação policiamento; diversas vezes

c) 2014

PALAVRA	FREQUÊNCIA
cagece	11920
providências	11756
serviço	9271
fortaleza	9075
informa	9059
água	8815
n°	7861
problema	6883
porém	6771
atendimento	6528

Bigramas mais citados:

providências urgentes; ate momento; agilizar serviço; conserto vazamento; falta água; ronda quarteirão; presente momento; presente data; momento executado; demora execução; tendo vista; cliente agilizar; residência localizada; solicitando informação; gostaria saber; várias vezes; nota vale; entrou contato; execução serviços; serviços prestados

d) 2015

PALAVRA	FREQUÊNCIA
providências	13969
cagece	13093
informa	11788
fortaleza	11168
água	10887
serviço	9856
nº	9315
problema	8119
vazamento	7349
porém	7348

Bigramas mais citados:

providências urgentes; conserto vazamento; demora execução; diante exposto; devidas providências; presente momento; providências adotadas; via pública; presente data; tendo vista; estado ceará; agilizar serviço; ate momento; falta água; desperdício água; exposto apuração; fortaleza informa; residência localizada; ronda quarteirão; segurança pública

e) 2016

PALAVRA	FREQUÊNCIA
providências	16448
cagece	14571
água	13637
fortaleza	12782
informa	12461
nº	10222
serviço	9136
problema	9000
bairro	8622
falta	8620

Bigramas mais citados:

falta água; providências urgentes; conserto vazamento; providências adotadas; via pública; tendo vista; providências urgente; devidas providências; presente data; providências urgência; juazeiro norte; presente momento; transtornos causados; diante exposto; fortaleza informa; problema ocorre; referente protocolo; desobstrução esgoto; desperdício água; aguarda providências

Especificamente no tema da classificação automática, foram considerados os chamados do ano de 2013. Os chamados foram classificados com uma taxa de 59,52% de acerto. Portanto, para manifestações novas (i.e. fora do conjunto de treinamento), o computador foi capaz de classificar automaticamente 59,52% dos casos. Esse percentual pode, inicialmente, parecer um percentual baixo, todavia por tratar-se de uma primeira abordagem, é um resultado de partida muito promissor. Um exemplo de melhoria que poderia ser feito com os resultados positivos na classificação automática é aumentar o conjunto de treinamento.

4. Oportunidades

Como já foi mencionado, este trata-se de um primeiro estudo sobre os dados de Ouvidoria. Neste estudo foram aplicadas técnicas de Inteligência Artificial, Processamento de Linguagem Natural e Aprendizagem de Máquina para permitir classificar automaticamente os chamados de Ouvidoria.

É importante notar que o problema de classificação é genérico. Em outras palavras, o mesmo método pode ser aplicado para classificar chamados em várias outras categorias, desde que haja um conjunto de dados para treinamento. Ou seja, seria possível utilizar método semelhante para fazer, por exemplo, uma análise do humor presente no texto da manifestação. Ainda pode-se refinar esse método a partir de profissionais especializados em análise de discurso. Essa é uma possibilidade que pode ser explorada para trazer mais descobertas importantes sobre os dados históricos.

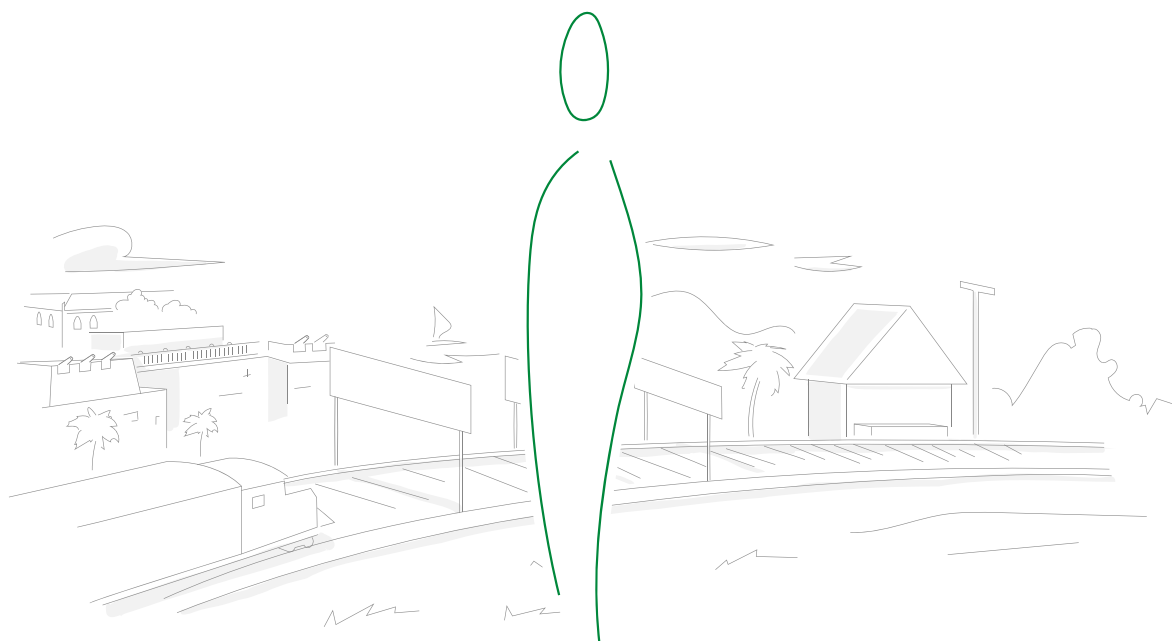
Assim, torna-se possível analisar os dados de manifestações em Ouvidoria e Acesso à Informação para realizar alguma classificação pertinente e útil para a gestão da política pública.

A título de exemplo, seria possível, ainda, classificar os chamados para identificar aqueles que indicam uma possibilidade de corrupção – pode-se classificar um chamado em uma escala de

possibilidade de corrupção. Essa análise pode direcionar os analistas da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para os chamados mais importantes. Todas essas oportunidades podem fazer parte do dia a dia da CGE para analisar os dados, considerando o método aplicado neste estudo. Em síntese, o método apresentado pode auxiliar a diminuir a complexidade do grande volume de dados e direcionar a atenção do servidor público responsável pelo Controle para os fatos que se destacam do todo.

É importante ressaltar que o método pode ser refinado para aumentar sua eficácia de classificação. Porém, não faz parte deste estudo otimizar o experimento.

Certamente, essa abordagem ajudará o Estado após a plena implementação do SPRC, na medida em que permitirá que o aumento de acessos e manifestações não signifique uma possível paralisia frente à complexidade dos dados.



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. Esse 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, consequente para propor medidas mitigadoras aos riscos inerentes a esse processo e garantir o sucesso na implementação do SPRC. Esse produto foi originalmente apresentado no Ciclo de Trabalho 2. Após análise da CGE houve sugestões. Tais sugestões foram incorporadas e apresentadas no Ciclo de Trabalho 3.

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 ligados 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 até aqui, a Caiena faz outra recomendação técnica relevante: o uso do TDD. Este método, que agrega relevante valor quando adotado pelo Estado e pela CGE em todos os sistemas em desenvolvimento, será aplicado pela Caiena no âmbito do SPRC. O 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*.

4. Performance

É inequívoco: os testes de performance realizados pelas comunidades de desenvolvedores ao redor do globo demonstram que a linguagem Ruby é, em média, 30% mais lenta do que a linguagem Java. Nada mais natural, uma vez que Ruby é uma linguagem interpretada. Pode-se afirmar, erroneamente, que Java também é interpretada, mas isso não passa de um mal entendimento dos dois passos adotados pelo Java: a compilação do código para um formato intermediário chamado *bytecode* e a posterior "interpretação" e execução do *bytecode*. No entanto, vale destacar: interpretar uma linguagem em alto nível como Ruby e interpretar um *bytecode* são tarefas completamente distintas. Ponto pacífico, portanto que o significado de "interpretar" do Ruby é completamente distinto do "interpretar" do Java.

De todo modo, espanta a quantidade de gestores, engenheiros, analistas e desenvolvedores de software que colocam em altíssima prioridade em seus processos decisórios o fato de Ruby ser 30% em média mais lento do que o Java. E a estupefação decorre do seguinte entendimento: a variável "velocidade de interpretação e execução de uma linguagem" não é fator determinante para muitos problemas concretos do dia a dia. Portanto, a recomendação é que uma decisão sadia, consequente e inteligente deve considerar, antes de qualquer outro aspecto, o problema real que está posto sobre a mesa e, a partir de sua descrição pormenorizada, compreender quais decisões são importantes e determinantes para o

sucesso de um projeto. Já disse um importante vencedor do prêmio Nobel que *um problema bem descrito está 50% solucionado* (em tradução livre). Pois, então, qual será o problema colocado pelo Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará?

Um dos aspectos mais consideráveis é a capacidade produtiva para manutenção e evolução do SPRC após o término do projeto e da saída da Caiena. Em um contexto em que há sobrecarga na equipe de trabalho, como foi evidenciado no produto: "*A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software*", torna-se premente considerar táticas e estratégias para fazer mais com a mesma quantidade de pessoas. Portanto, é necessário fazer escolhas para aumentar a produtividade e a qualidade da equipe técnica da COTIC sem, no entanto, trazer empecilhos para a qualidade de vida dos desenvolvedores.

Outra característica do problema está relacionada ao volume de acessos mensais ao Portal da Transparência e ao Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação. Dados coletados em Fevereiro de 2017 apontam que no período entre 18 de Janeiro de 2017 e 17 de Fevereiro de 2017, o Portal da Transparência contabilizou 205.685 visualizações de página, enquanto o Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação contabilizou 228.567. Considerando os dois sistemas, o total de visualizações de página foi de 434.252. Por mera especulação, pode-se estimar que o volume de acessos ao sistema possa até mesmo dobrar.

Portanto, há dois aspectos muito especiais que precisam ser considerados no contexto da performance e da caracterização do problema:

- a) A performance do time de desenvolvimento da COTIC para manter e evoluir o SPRC após o término do contrato;
- b) A performance do sistema como um todo para um volume maior de visualizações de página.

Com relação ao aumento da performance de produção da equipe técnica da COTIC várias ações foram sugeridas no produto "*A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software*". Todavia, vale ressaltar aqui que a adoção do Ruby como linguagem, do Rails como *framework* e do TDD como método certamente trarão um aumento de produtividade para a equipe de desenvolvimento. Essa afirmação está embasada em vários estudos realizados pela comunidade. Um deles, realizado por pesquisadores da Universidade da Califórnia, intitulado: "*Ruby under Scanner: Comparison with Java*", apresenta as seguintes conclusões: i.

Ruby é uma linguagem mais fácil para programar e mais compacta do que o Java; ii. Ruby incrementa a produtividade dos desenvolvedores; iii. Java é mais performático para tarefas computacionais complexas. No referido estudo é apresentada uma tabela com o tamanho em bytes de diversos aplicativos implementados em Ruby e em Java, demonstrando que com menos código escrito, as mesmas funções podem ser alcançadas. A tabela está representada abaixo:

Programa	Java	Ruby
Anagram	1028	423
Client/Server	1402	547
Factorial	268	204
Factorial (multiple iterations)	365	242
Recursive Fibonacci	235	208
Insertion Sort	306	254
Iterative Function Calls	203	194
Library Sort	686	463
Linear Search	789	612
Multiply Matrix	601	511
Matrix Multiply (Multiple Threads)	810	558
Merge Sort	721	644
Parser	960	385
Polynomial Function	295	177
Polynomial Function (Using Method Calls)	335	230
Quick Sort	943	837

Em outro estudo, conduzido pela Universidade Shimane, no Japão, os autores apresentam uma análise comparativa sobre aumento de produtividade a partir da adoção do Ruby. São comparadas três linguagens: Ruby, Perl e Java. O estudo é intitulado: "*Empirical Case Study of Measuring Productivity of Programming Language Ruby and Ruby on Rails*". O estudo conclui que o Ruby torna o programador 4,5 vezes mais produtivo, se comparado com Java. Um aspecto fundamental e super relevante é que na comparação entre a linguagem Ruby, Java e Perl o programador Ruby tinha nenhuma experiência com a linguagem, enquanto o programador Java tinha sete anos de experiência e o programador Perl, cinco anos. Ou seja, a conclusão é inequívoca: além de ser mais produtivo, o Ruby apresenta uma curva de aprendizagem extremamente simples.

É importantíssimo notar que até o presente momento, apenas o Ruby está sendo comparado com o Java em termos de linguagem. Ao considerarmos o Rails como framework, o referido estudo da Universidade de Shimane, apresenta um ganho de produtividade de cinco vezes em relação ao Java. Para mais detalhes, há no estudo tabelas e explicações sobre a configuração dos experimentos e como foram obtidos os resultados.

No quesito performance do sistema de informação, o estudo conduzido pela Universidade da Califórnia é extremamente emblemático sobre esse aspecto e como ele vem sendo simploriamente compreendido, uma vez que o Ruby é tão performático quanto o Java em algumas tarefas de computação mais simples. Apenas como exemplo: para chamadas de função e recursividade, Java e Ruby se equiparam no aspecto performance. Assim, permanece o fato inequívoco mencionado no início deste capítulo sobre performance, mas é preciso compreender o contexto e avaliar o problema concreto, além de ponderar adequadamente a importância desse aspecto.

Ainda nesse tema, mas considerando o estudo produzido pela Universidade Shimane, no Japão, os autores fazem uma afirmação reveladora e desmistificadora sobre performance e como ela deve ser considerada:

"The script languages like Ruby have to be compiled the source codes to object codes at each execution, so that the processing speed of them tends to slow extremely. The simpler the characteristic of language is, the slower the processing speed of it becomes. However, due to faster grow of the information processing abilities symbolized in the Moore's Law, the improvement of the processing speed has become to be owed to computer hardware, mainly the power of CPU. And as for the service of Web, prompt (agile) and flexible development and release is required".

Ou seja: abre nossas mentes para o fato inequívoco de que a performance não é dependente apenas da velocidade de interpretação/compilação e execução de código, mas sim de outros fatores como infraestrutura de hardware e, sobretudo, arquitetura.

Assim, é fundamental levar em consideração a arquitetura de software e também de hardware para garantir escalabilidade do SPRC e atendimento com excelência das demandas por performance.

Finalizando, com algum senso de humor e provocação, se isoladamente a performance de execução é tão fundamental para o sucesso de um produto, por que as pessoas e organizações não optam por produzi-los em C? A resposta é simples: porque

essa variável não é determinante isoladamente para 98% dos desafios de sistemas de informação e o *tradeoff*¹ entre produtividade de desenvolvimento e performance de execução não compensa a escolha.

5. Manifesto pela adoção do Ruby e do Rails no SPRC

A escolha de linguagem Ruby, em detrimento de Java, e, mais especificamente, o framework RubyOnRails, está alinhada à seguinte visão:

1) *Software é uma construção eterna*

Qualquer software precisa de manutenção constante para seu funcionamento. Tanto por aspectos de infraestrutura sobre o qual são construídos, quanto por mudanças em processos que implementam. Esse é um fato sem controvérsias.

Um software pode precisar ser alterado quando o sistema operacional para o qual ele foi construído foi atualizado, ou deixou de existir. Ele pode precisar de manutenção quando determinado processo foi alterado, ou uma nova legislação tributária foi criada, entre outros aspectos.

2) *É preciso garantias de que o software funcione*

Um Software é um conjunto complexo de códigos-fonte, ferramentas de terceiros, expectativas e especificações, infraestrutura física, entre outros componentes. É preciso uma série de garantias, de preferência automatizadas, de que cada parte esteja funcionando como o esperado.

3) O foco do desenvolvedor deve estar na lógica de negócio e não nos obstáculos da linguagem ou das ferramentas

O desenvolvimento de software exige muito cuidado e concentração. Essa concentração deve ser gasta no problema em que o software se propõe a resolver e não em como iterar em um laço, um criar um coleção de dicionários de objetos, ou qualquer aspecto que tenha mais relação com a ferramenta do que com a solução.

¹ Expressão que define uma situação em que há conflito de escolha. Ela se caracteriza em uma ação econômica que visa à resolução de problema mas acarreta outro, forçando uma escolha.

4) O software deve estar pronto para ser alterado, melhorado ou refatorado

Alterações, melhorias e refatorações são tarefas constantes no desenvolvimento de softwares. Essas atividades devem ser parte natural do ciclo de trabalho e não podem ser vistas como “impactos”. É aqui que a cultura do TDD, tão presente na comunidade RubyOnRails, fará a diferença no SPRC.

5) O código-fonte deve ser fácil de ser lido e interpretado

Escrever código-fonte para atingir o objetivo de uma especificação não é o desafio no desenvolvimento de software. Essa é a parte mais simples do processo. Muito mais difícil será quando esse código tiver que ser alterado por qualquer motivo. O código-fonte deve ser claro e objetivo, e a escolha da linguagem e do framework é parte muito importante deste aspecto.

Alguns aspectos importantes da linguagem Ruby:

1) Orientação a objetos

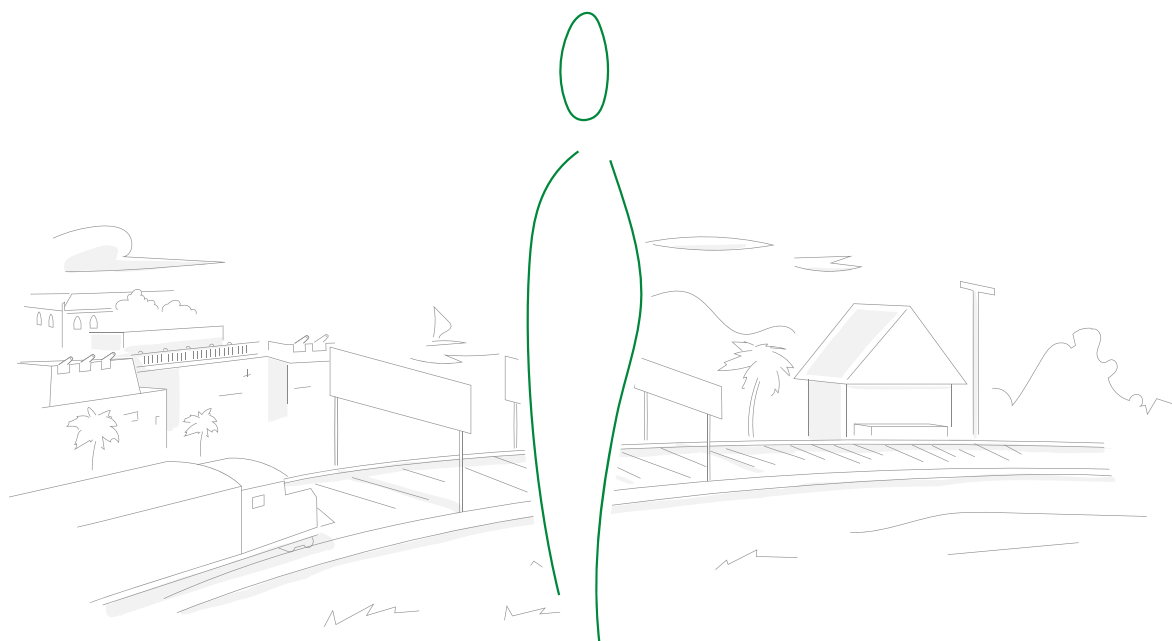
Ruby é uma linguagem em que não há tipos primitivos, tudo é objeto. Apesar de parecer um pequeno detalhe, esse aspecto melhora muito a forma como o software é projetado, construído, analisado, refatorado e testado, entre outros.

2) Dinâmica e interpretada

Ruby é uma linguagem dinâmica e interpretada. Esse aspecto permite que o processo de desenvolvimento seja muito ágil sem que seja necessário abrir mão da qualidade.

3) Comunidade com vasta cultura e aplicação de boas práticas de desenvolvimento e qualidade

A cultura de bons projetos e de testes é muito forte na comunidade Ruby. É muito difícil que um projeto em Ruby não esteja acompanhado de testes automatizados. Também há um conjunto muito utilizado pela comunidade de ferramentas disponíveis voltadas à análise estática, integração contínua e métricas, entre outras finalidades.



D7 (APRIMORAMENTO).
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, uma vez que esses sistemas de informação fazem parte do objeto deste trabalho. 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). Ainda que esse documento esteja relacionado apenas ao Portal da Transparência e seja sabido que a CGE possui outros sistemas e diversas interfaces, ele se torna muito importante pois apresenta uma lista de sistemas e dados que se integram com o Portal da Transparência e que, portanto, fazem parte do ecossistema analisado. Tal documento, portanto, contribui com uma boa parte dos objetivos dos levantamentos propostos inicialmente para este trabalho, uma vez que discorre, ainda que em alto nível, sobre o Portal de Transparência e suas interfaces com bases de dados específicas, sistemas e instituições. Em última análise, portanto, fornece parte do 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. Vale ressaltar que, a partir do Termo de Análise dos Produtos do Ciclo de Trabalho 2, construído pela CGE, a Caiena elaborou um novo produto denominado: *"A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software"*. Esse novo produto será entregue no Ciclo de Trabalho 3 e contemplará a análise do cenário atual da CGE, os aspectos de recursos humanos, infraestrutura, tecnologias e métodos, sempre visando estabelecer as condições para a CGE manter o SPRC.

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

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

ID	Informação	Integração	Categoria	Órgão	Periodicidade da atualização
34	Lei Orçamentária Anual	Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Leis Orçamentárias	Seplag	Anual
35	Receitas x Despesas	WebService Arquivo	Planejamento e Execução Orçamentária	Sefaz	Diário
36	Edificações	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DAE	Diário
37	Obras Rodoviárias	WebService	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DER	Diário
38	Álbum de Obras Rodoviárias	Link para sistema externo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DER	Diário
39	Álbum de Edificações	Link para sistema externo	Planejamento e Execução Orçamentária/ Acompanhamento de Obras	DAE	Diário
40	Políticas de Governo	Conteúdo estático	Prioridades de Governo	Seplag	-
41	Investimentos por Município	WebService	Prioridades de Governo	Seplag	Diário
42	Estádio Castelão	Arquivo	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Seinfra	-
43	Duas Estações do Metrô	Arquivo	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Metrofor	-
44	Parangaba Mucuripe	Arquivo, atualizado via CMS	Prioridades de Governo/ Copa do Mundo da Fifa	Seinfra	-
45	Resultados	WebService	Prioridades de Governo	Seplag	Anual
46	Informação de Servidores	Arquivo	Servidores	Seplag	Mensal
47	Servidores cedidos	Arquivo	Servidores	Seplag	Bimestral
48	Estrutura organizacional	Conteúdo estático	Estrutura organizacional	Seplag	-
49	Endereços e telefones	Conteúdo estático	Estrutura organizacional	CGE	-
50	Estruturas e Competências	Link para sistema externo	Estrutura organizacional	Seplag	-
51	Gestão por resultado	Conteúdo estático	Modelo de Governança	Sepals IPECE	-
52	Gestão Participativa	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 na "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. Ainda, um aprofundamento sobre a infraestrutura da CGE foi realizado no produto "A COTIC e o impacto do SPRC na política

de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software", contemplando a melhoria sugerida no Termo de Análise do Produto do Ciclo de Trabalho 2.

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, que vai de janeiro de 2016 até dezembro de 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, esse 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 quatro segundos, com pico máximo de 21 segundos. Já o Sistema de Ouvidoria apresenta uma média de dois segundos, com um pico de aproximadamente dezenove 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. A proposta destacou a inserção de um servidor para realizar o balanceamento de carga. Nesse contexto, os tempos de respostas dos servidores de aplicação não deverão ultrapassar quinze 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 quinze 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 com 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

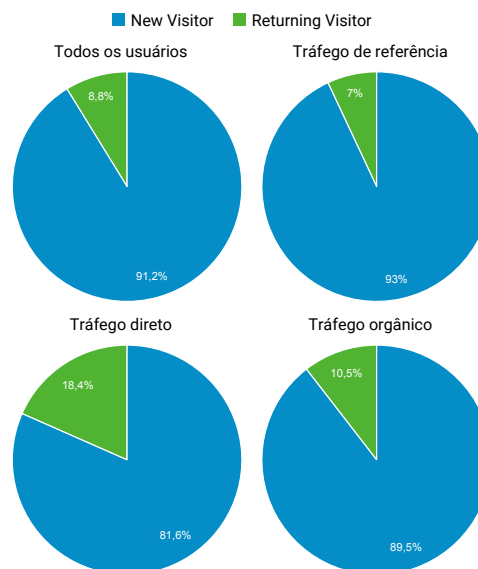
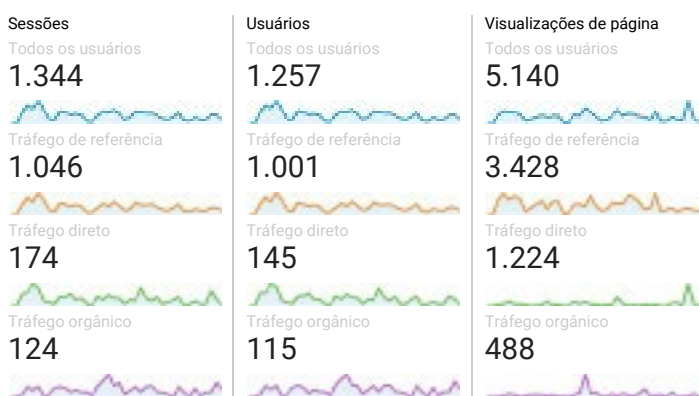
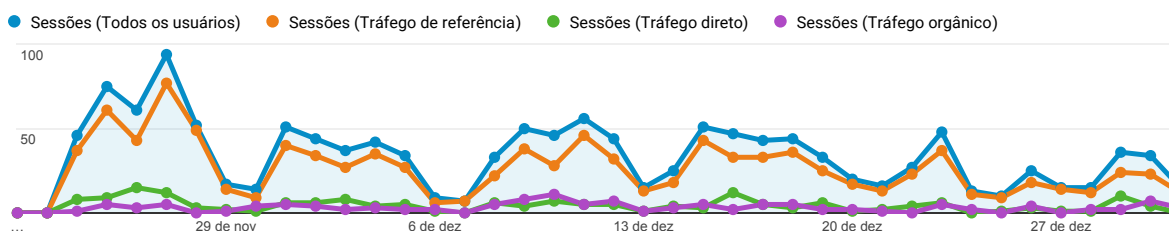
Geral

- 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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

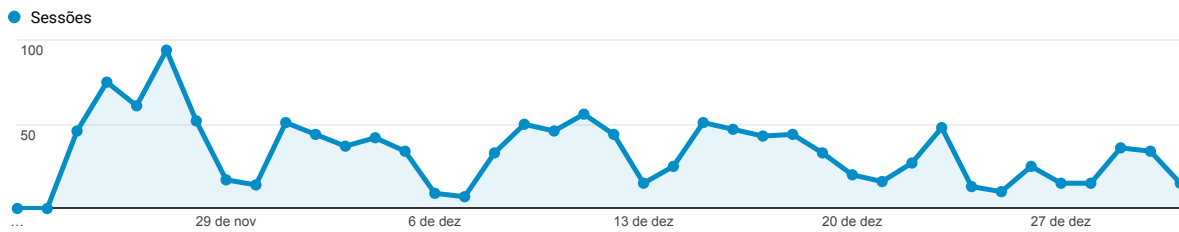
22 de nov de 2008 - 31 de dez de 2008

Canais

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

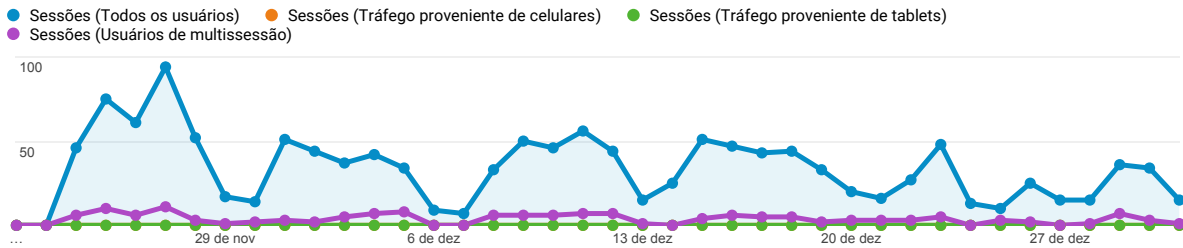


Tráfego proveniente de ta...
0,00% Sessões



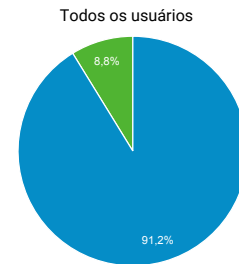
Usuários de multissessão
11,16% Sessões

Visão geral



Sessões	Usuários	Visualizações de página
Todos os usuários 1.344	Todos os usuários 1.257	Todos os usuários 5.140
Tráfego proveniente de c... 0	Tráfego proveniente de c... 0	Tráfego proveniente de c... 0
Tráfego proveniente de t... 0	Tráfego proveniente de t... 0	Tráfego proveniente de t... 0
Usuários de multissessão 150	Usuários de multissessão 63	Usuários de multissessão 1.487

■ New Visitor ■ Returning Visitor

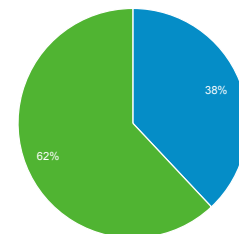


Tráfego proveniente de celulares
Não há dados para esta visão.

Tráfego proveniente de tablets
Não há dados para esta visão.

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

Usuários de multissessão



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) 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) com 172 sessões, a SEFAZ (sefaz.ce.gov.br) com 125 sessões e a SECON (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

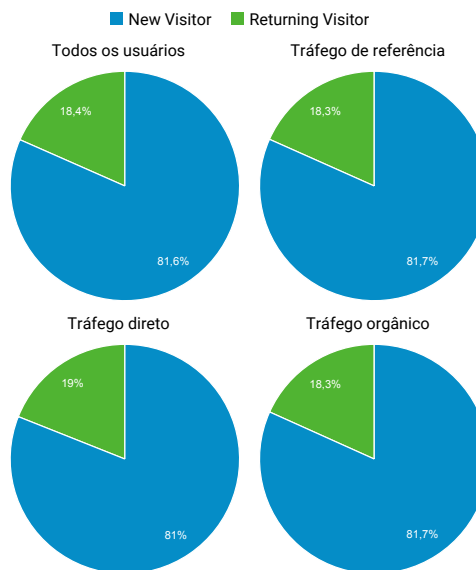
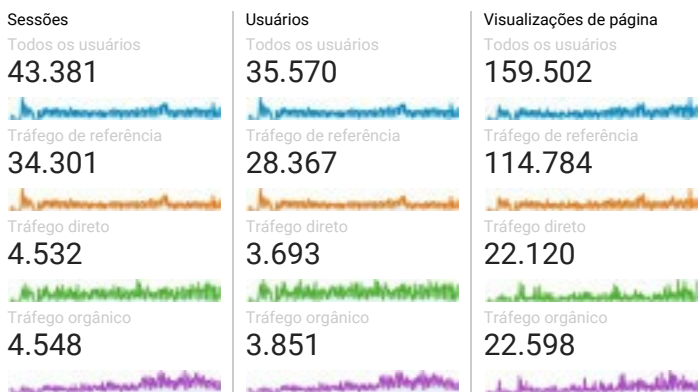
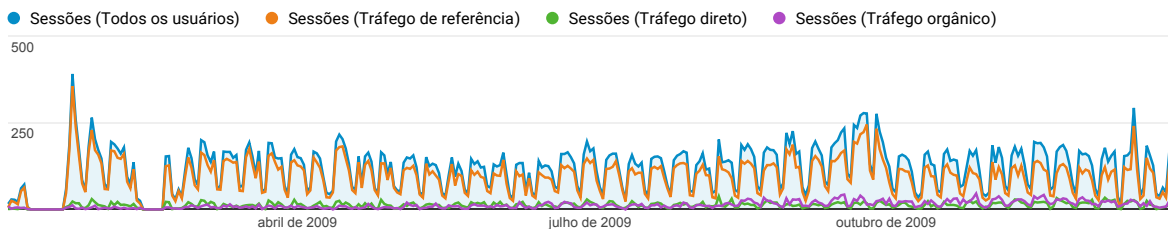
Geral

- 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





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

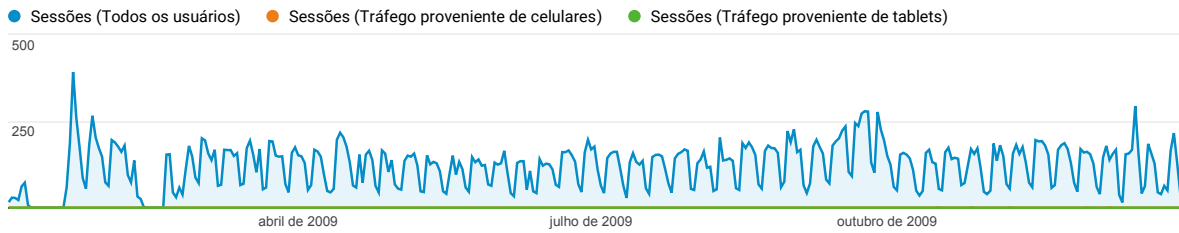
1 de jan de 2009 - 31 de dez de 2009

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
0,01% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
0,00% Sessões

Visão geral

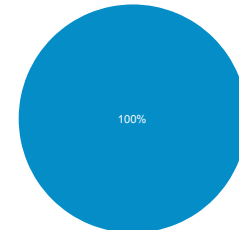


Sessões	Usuários	Visualizações de página
Todos os usuários 43.381	Todos os usuários 35.570	Todos os usuários 159.502
Tráfego proveniente de c... 5	Tráfego proveniente de c... 5	Tráfego proveniente de c... 8
Tráfego proveniente de t... 0	Tráfego proveniente de t... 0	Tráfego proveniente de t... 0

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Tráfego proveniente de celulares



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

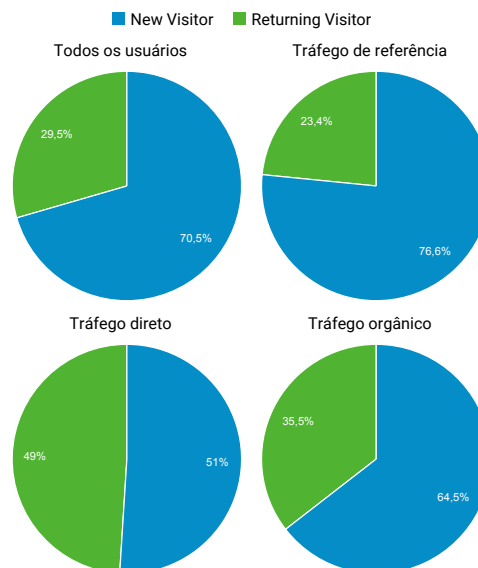
Métricas por Canal

Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2010 - 31 de dez de 2010



● 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



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

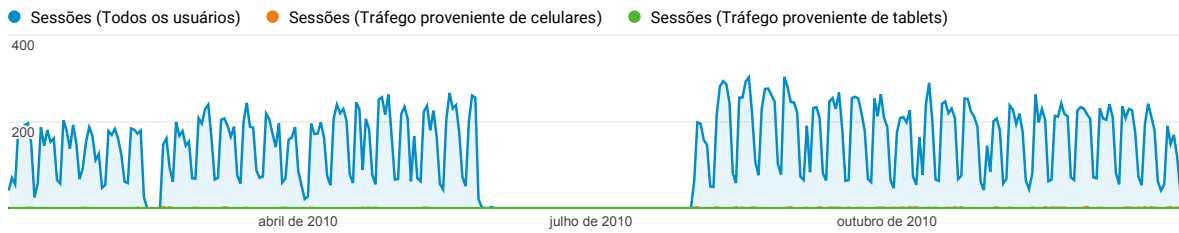
1 de jan de 2010 - 31 de dez de 2010

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
0,20% Sessões

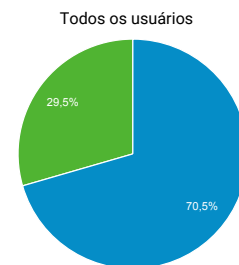
Tráfego proveniente de tablets
0,00% Sessões

Visão geral

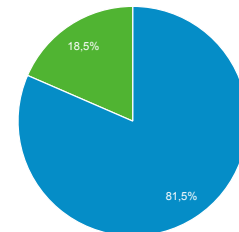


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	47.029	92	0
Usuários	33.949	75	0
Visualizações de página	199.294	195	0

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	4,24	2,12	0,00
Duração média da sessão	00:03:15	00:01:22	00:00:00
Taxa de rejeição	45,30%	55,43%	0,00%

Tráfego proveniente de tablets

Não há dados para esta visão.

Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

70,51%

Análise

Em 2010, o maior volume de acessos continua a ser originado no Portal principal do Estado (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

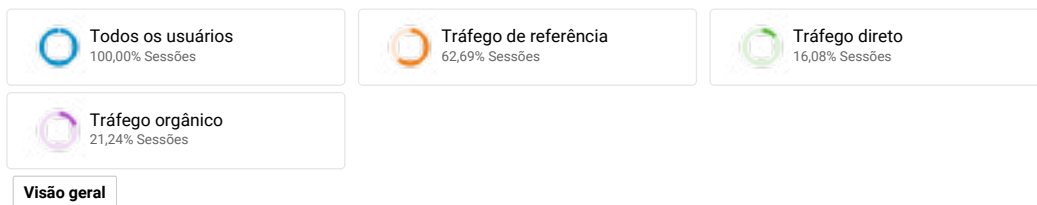
Geral

- 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

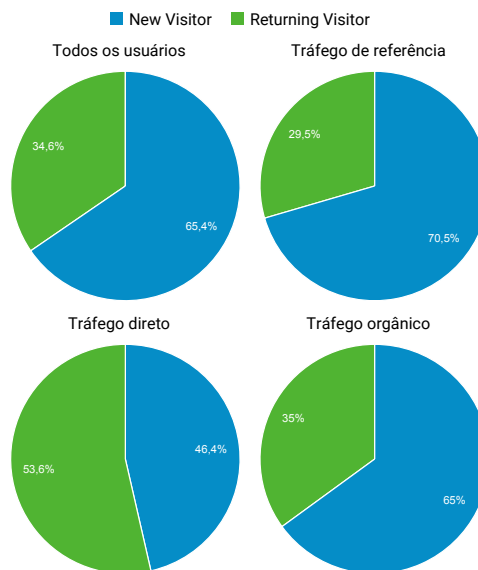
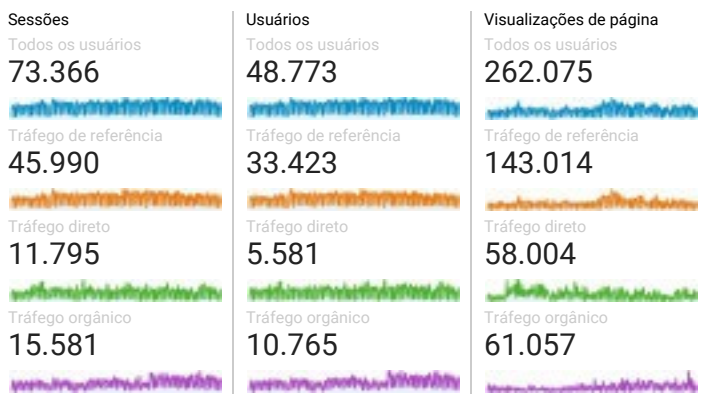
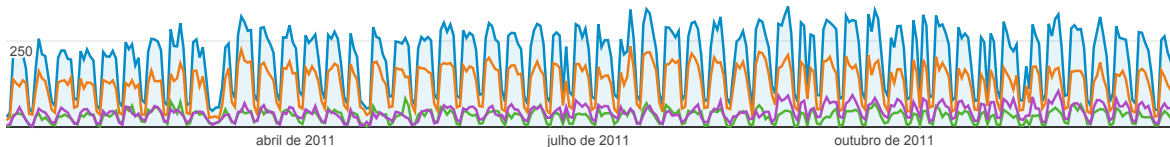
Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2011 - 31 de dez de 2011



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

500





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



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

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
0,71% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
0,06% Sessões

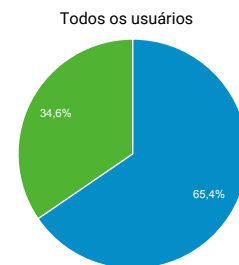
Visão geral

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

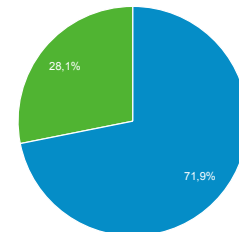


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	73.366	519	47
Usuários	48.773	380	31
Visualizações de página	262.075	1.451	158

■ New Visitor ■ Returning Visitor

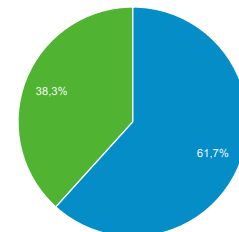


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	3,57	2,80	3,36
Duração média da sessão	00:03:38	00:02:45	00:02:28
Taxa de rejeição	51,74%	53,56%	36,17%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

65,44%

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%

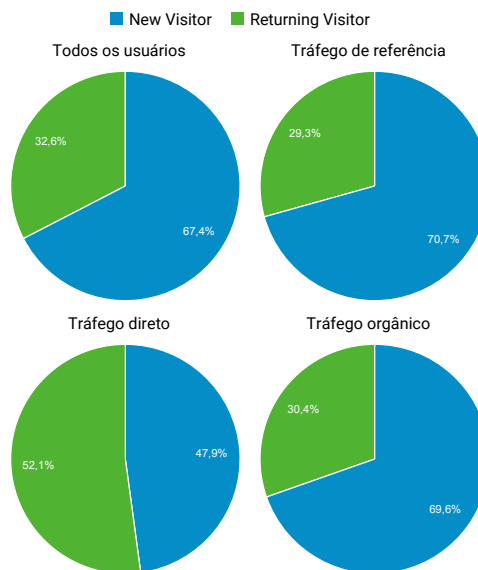
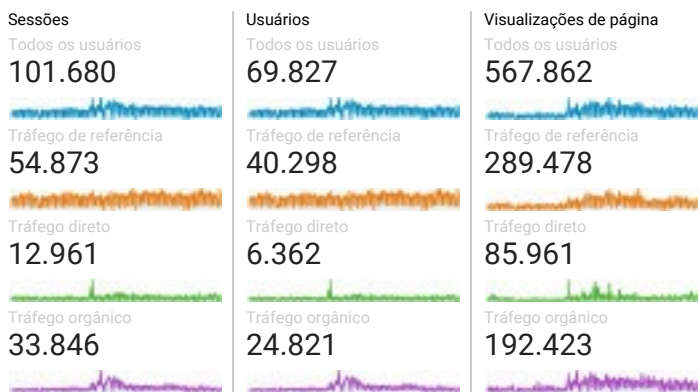
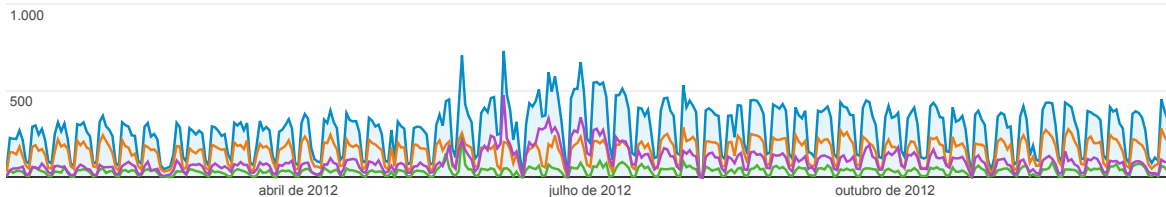
Métricas por Canal

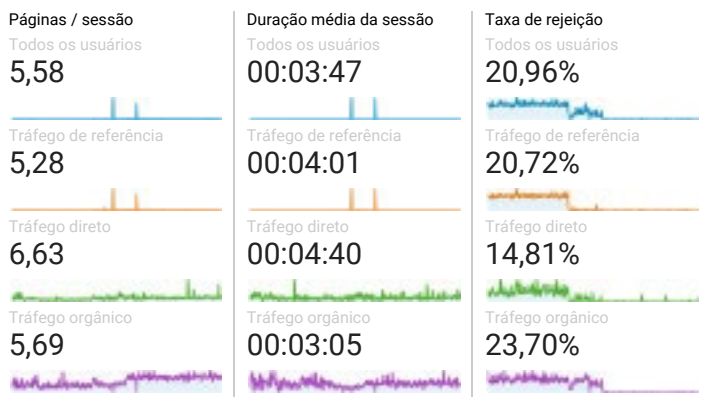
Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012



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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

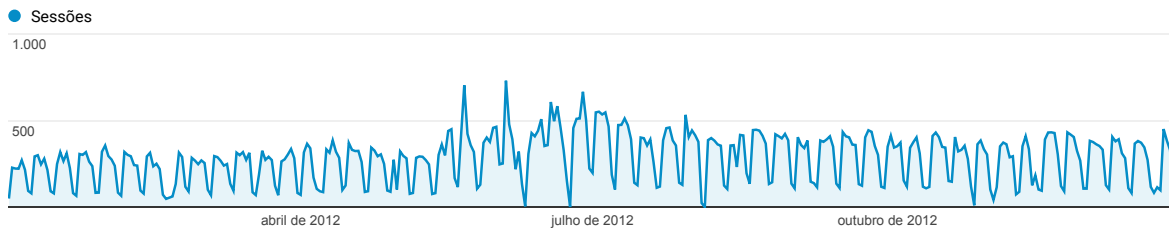
1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

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.detran.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

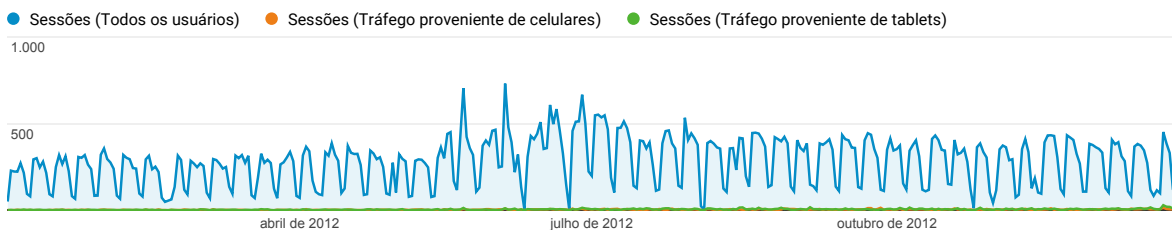
1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
1,13% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
1,61% Sessões

Visão geral

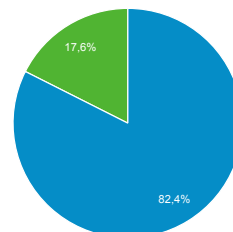


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	101.680	1.144	1.638
Usuários	69.827	945	1.171
Visualizações de página	567.862	4.591	8.823

■ New Visitor ■ Returning Visitor

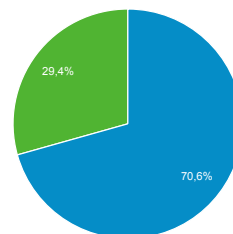


Tráfego proveniente de celulares



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	5,58	4,01	5,39
Duração média da sessão	00:03:47	00:01:57	00:03:07
Taxa de rejeição	20,96%	19,84%	12,88%

Tráfego proveniente de tablets



Porcentagem de novas sessões

Todos os usuários

67,41%

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%

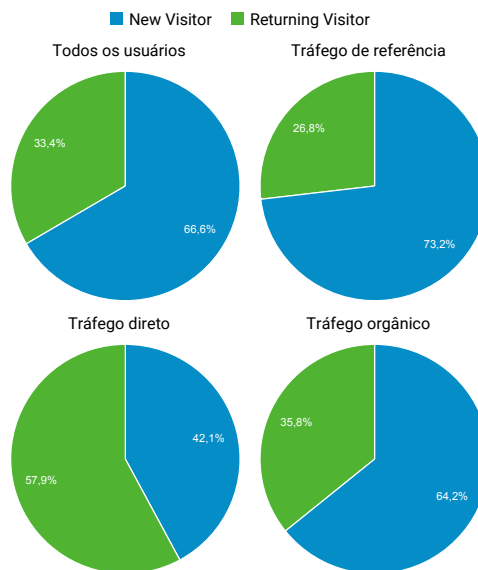
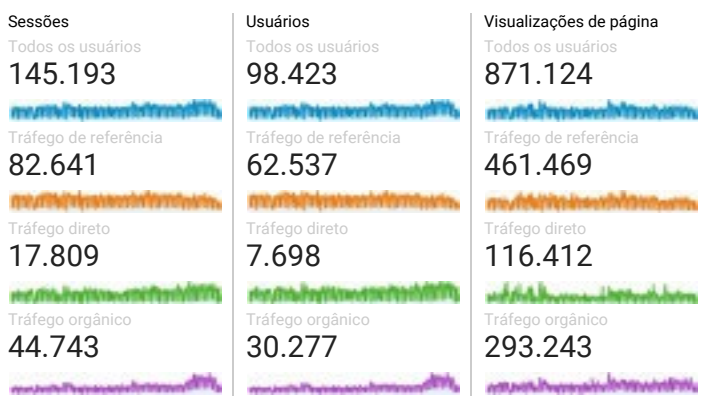
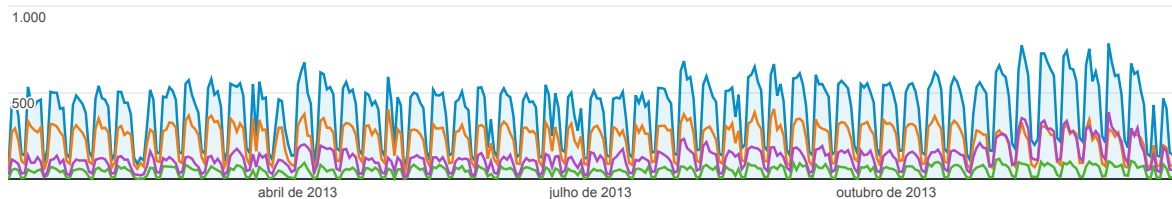
Métricas por Canal

Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013



● 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

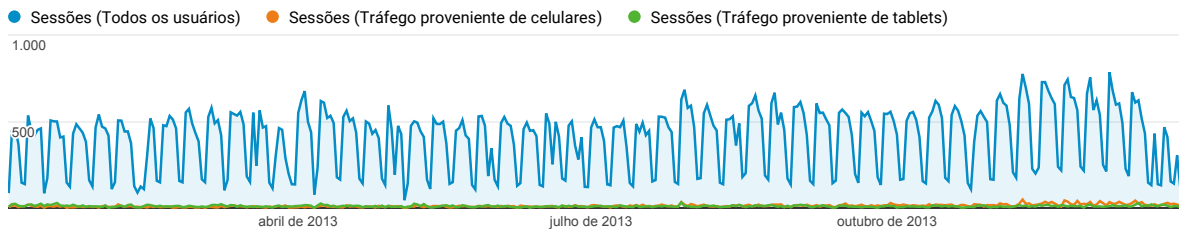
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
3,44% Sessões

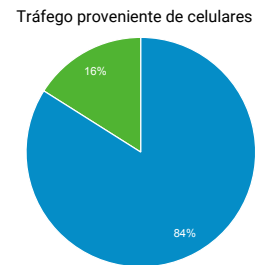
Tráfego proveniente de tablets
2,91% Sessões

Visão geral



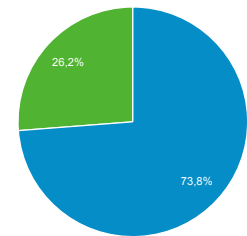
Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	145.193	4.995	4.229
Usuários	98.423	4.217	3.218
Visualizações de página	871.124	19.113	20.955

■ 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

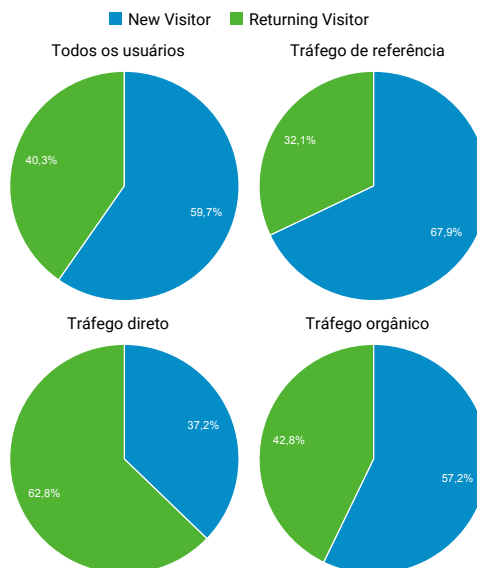
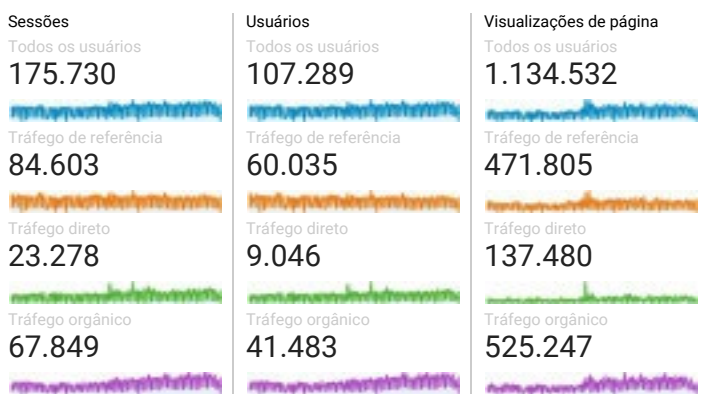
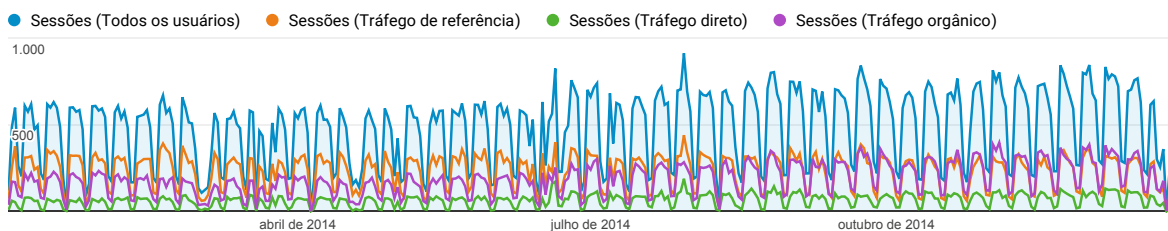
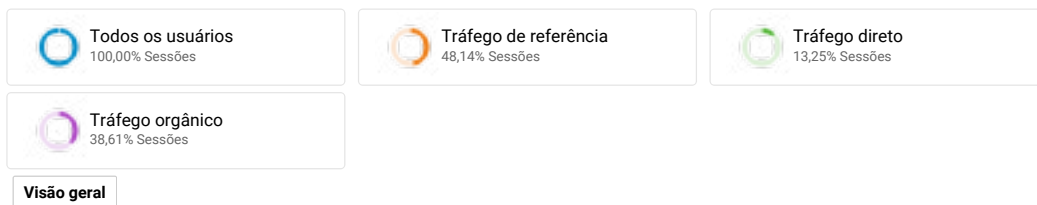
Geral

- 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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

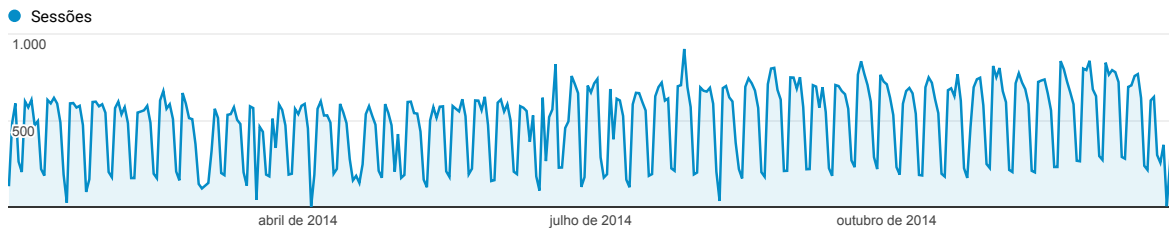
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

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

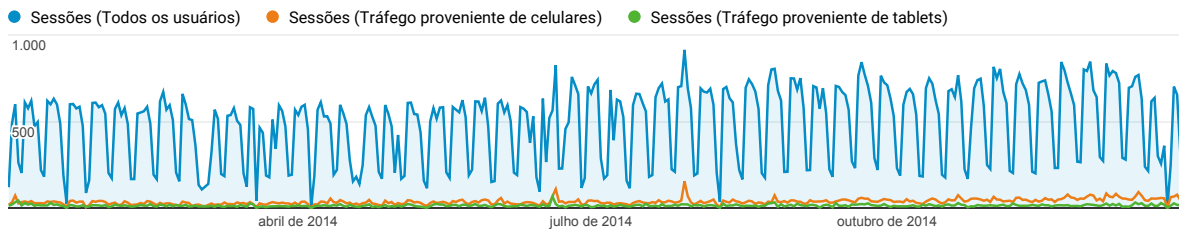
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
7,85% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
3,22% Sessões

Visão geral

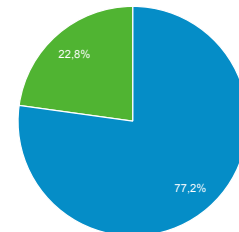


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	175.730	13.800	5.659
Usuários	107.289	10.757	3.976
Visualizações de página	1.134.532	64.807	35.532

■ New Visitor ■ Returning Visitor

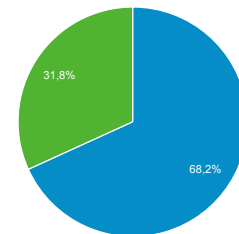


Tráfego proveniente de celulares



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%

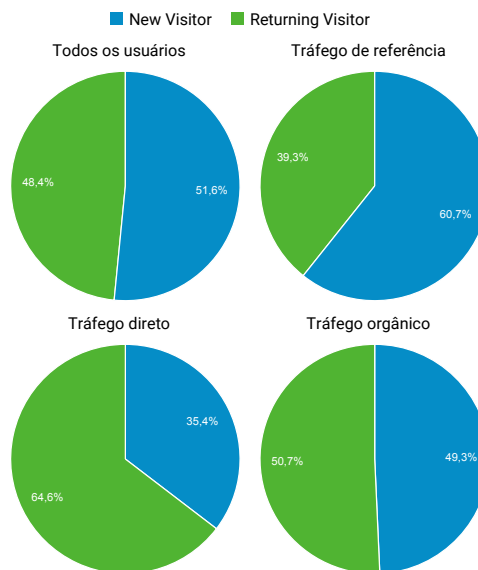
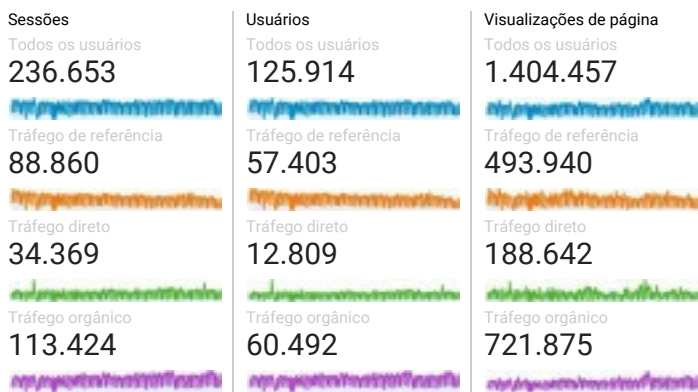
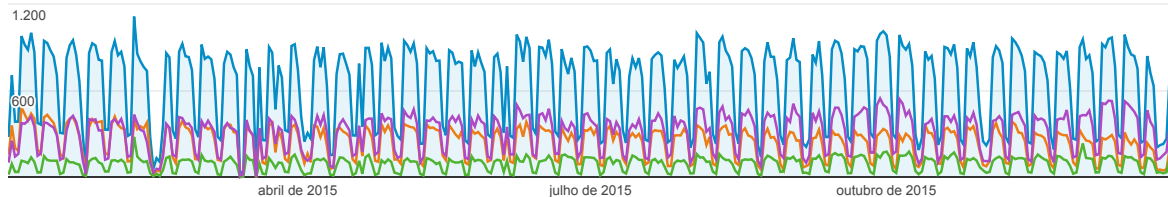
Métricas por Canal

Visão geral do público-alvo

1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015



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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

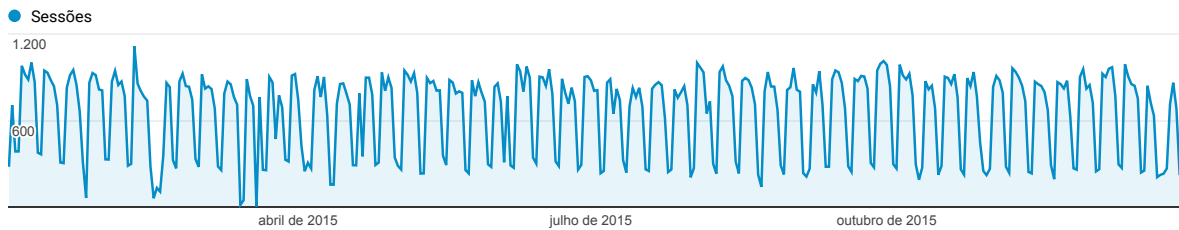
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

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

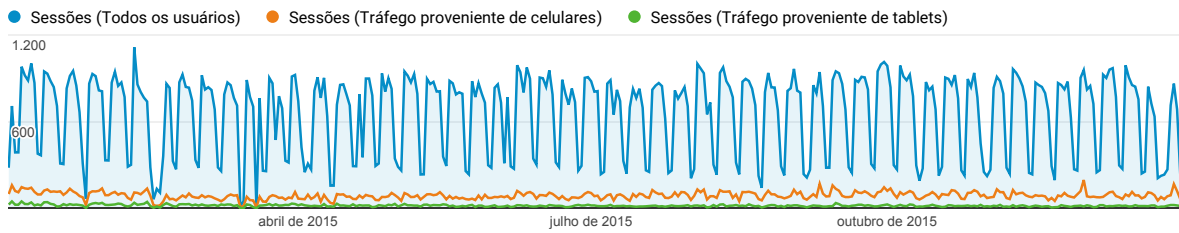
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
13,59% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
2,76% Sessões

Visão geral

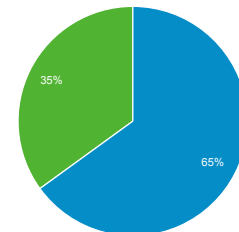


Sessões	Usuários	Visualizações de página
Todos os usuários 236.653	Todos os usuários 125.914	Todos os usuários 1.404.457
Tráfego proveniente de c... 32.156	Tráfego proveniente de c... 21.251	Tráfego proveniente de c... 159.004
Tráfego proveniente de t... 6.530	Tráfego proveniente de t... 4.013	Tráfego proveniente de t... 36.749

■ New Visitor ■ Returning Visitor

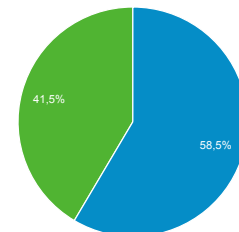


Tráfego proveniente de celulares



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

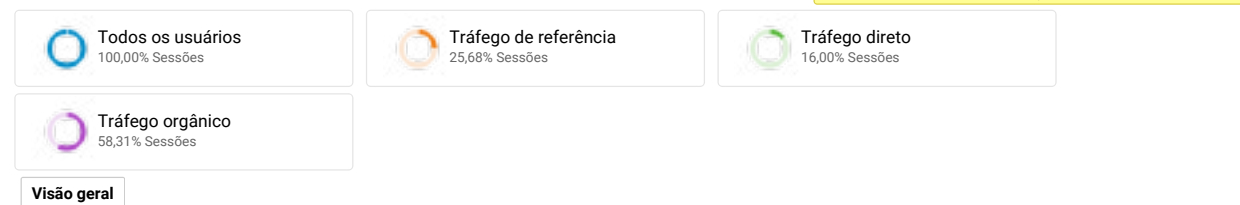
- Período da análise: 01/01/2016 até 31/12/2016
- Canal mais relevante: Referência
- Sessões: 286.874
- Usuários: 133.852
- Visualizações de página: 1.792.095
- Páginas por sessão: 6,25
- Duração média da sessão: 03:37 min
- Taxa de rejeição: 0,69%

Métricas por Canal

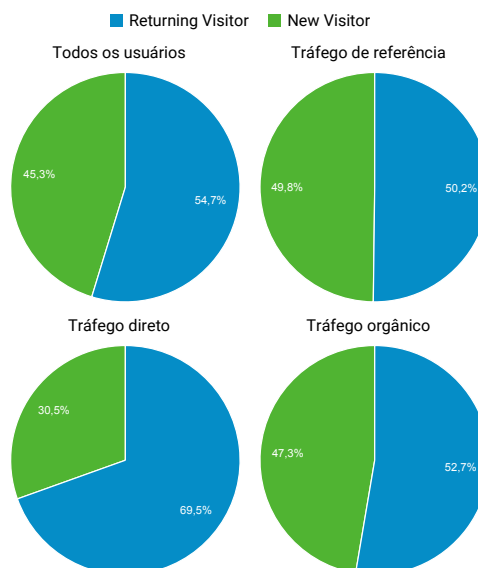
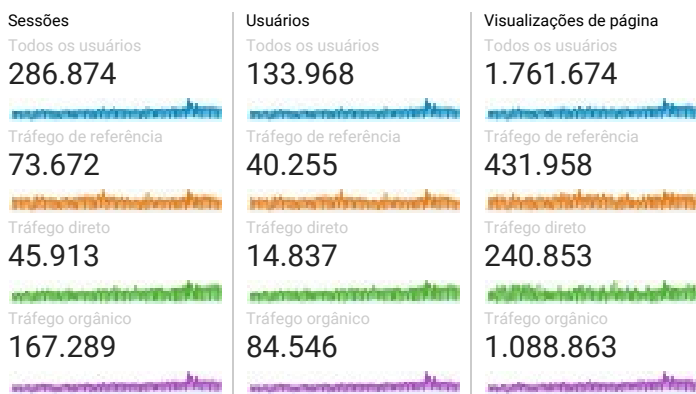
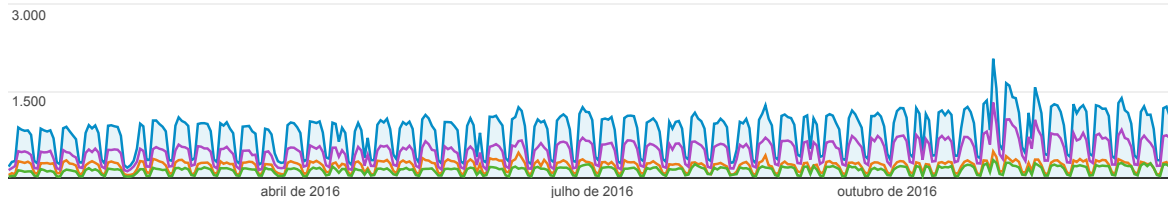
Visão geral do público-alvo

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

● Sessões
3.000



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%	

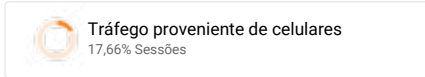
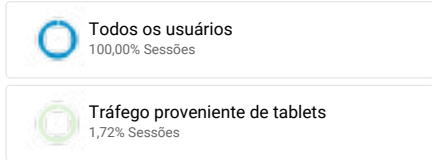
Linhas 1 - 10 de 380

Métricas por Segmento

Visão geral do público-alvo

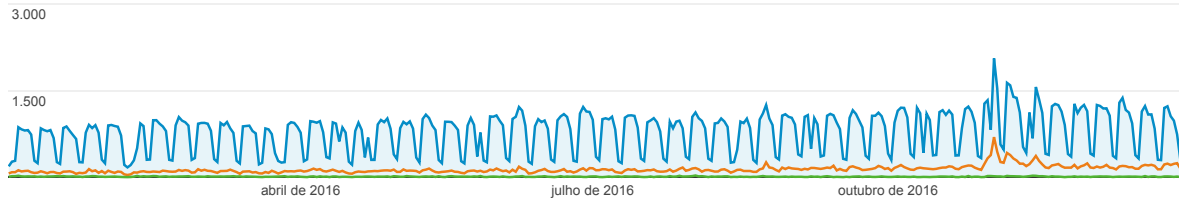
1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

Este relatório é baseado em 87,09% das sessões. [Saiba mais](#)

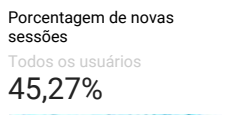
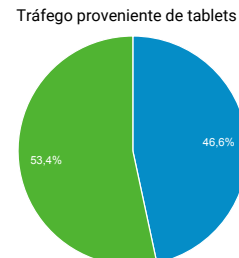
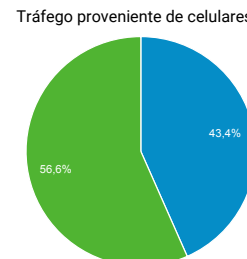


Visão geral

● 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), 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

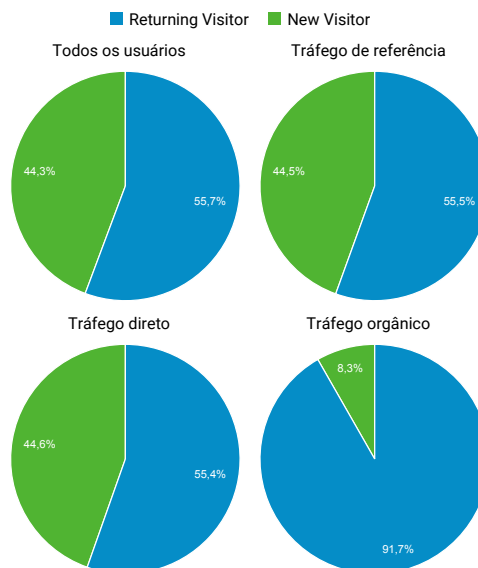
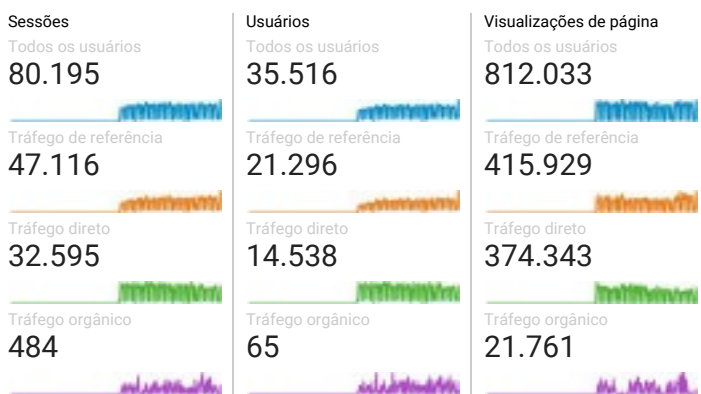
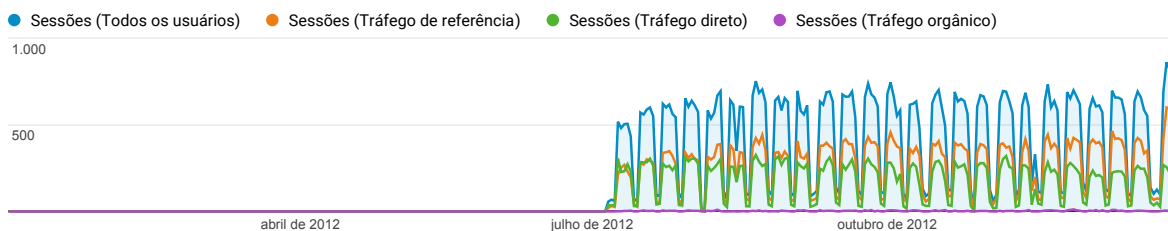
Geral

- 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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012


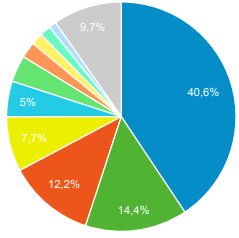









Canais


 Todos os usuários
 100,00% Sessões

Explorador

Dados resumidos



Origem	Sessões	Sessões	Contribuição para o total: Sessões
	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

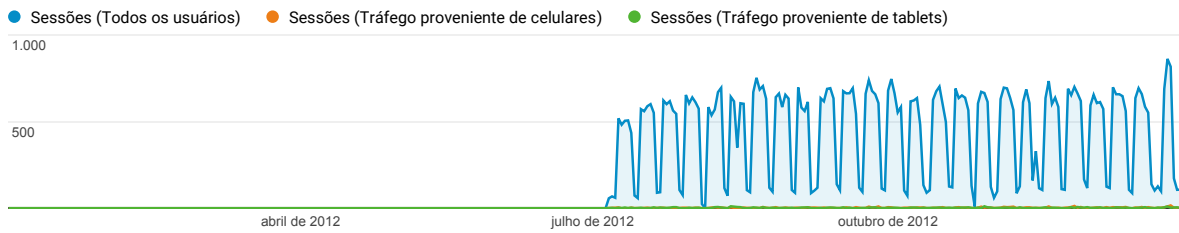
1 de jan de 2012 - 31 de dez de 2012

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
0,66% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
0,56% Sessões

Visão geral



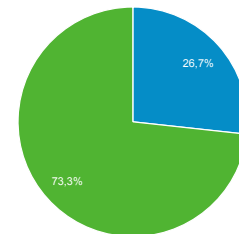
Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	80.195	527	449
Usuários	35.516	380	330
Visualizações de página	812.033	1.467	1.205

■ Returning Visitor ■ New Visitor



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. 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. 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

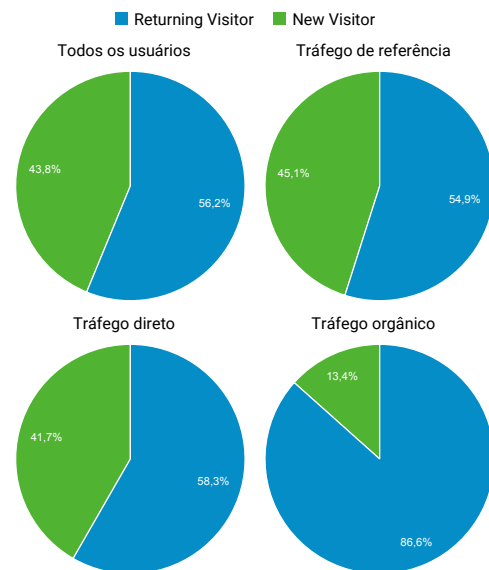
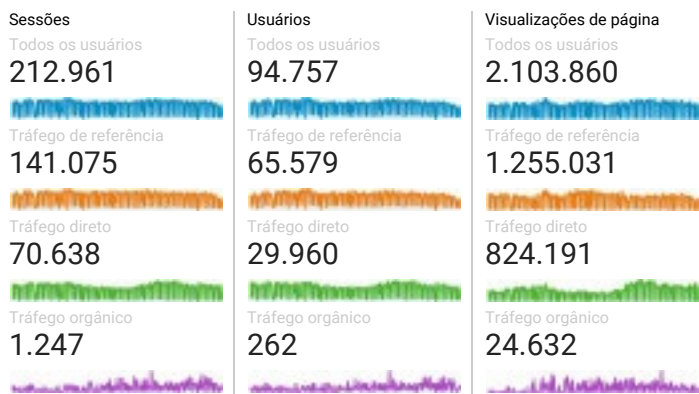
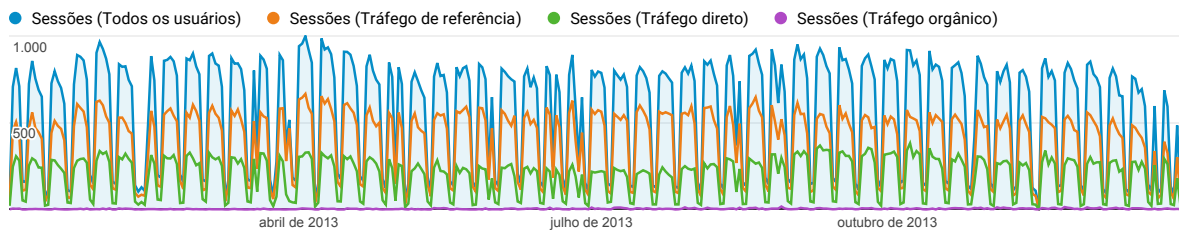
Geral

- 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

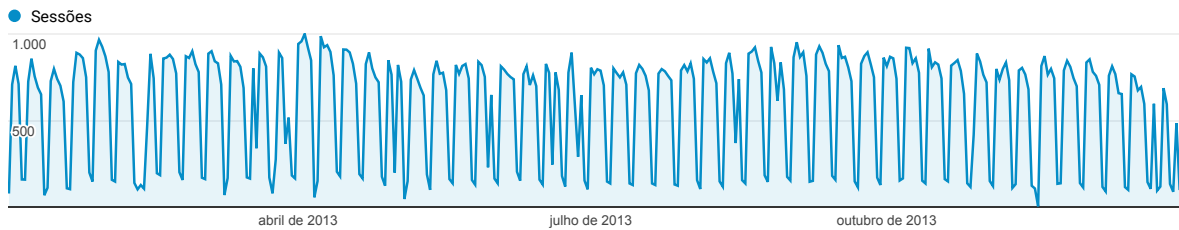
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

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%	

Métricas por Segmento

Visão geral do público-alvo

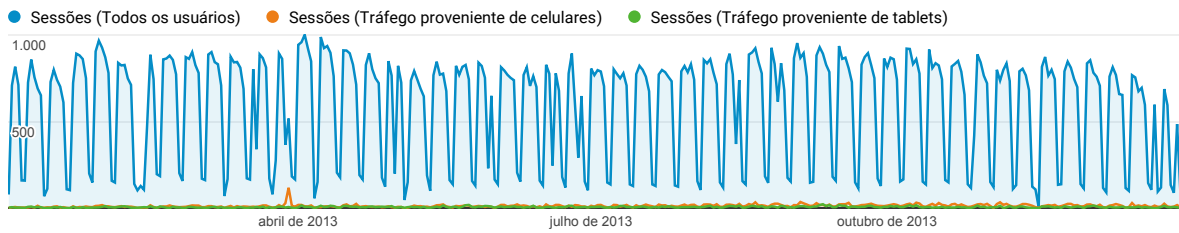
1 de jan de 2013 - 31 de dez de 2013

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
2,27% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
1,16% Sessões

Visão geral

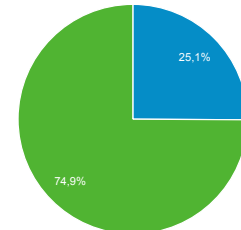


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	212.961	4.827	2.460
Usuários	94.757	3.635	1.356
Visualizações de página	2.103.860	12.575	7.520

■ Returning Visitor ■ New Visitor

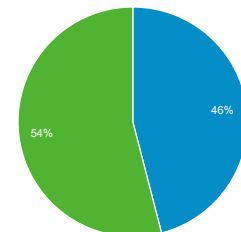


Tráfego proveniente de celulares



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

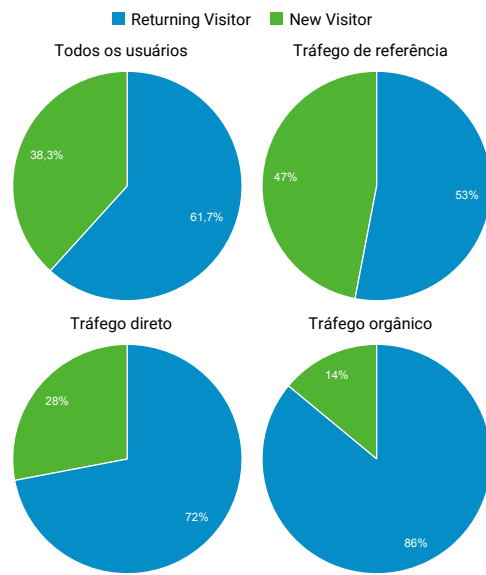
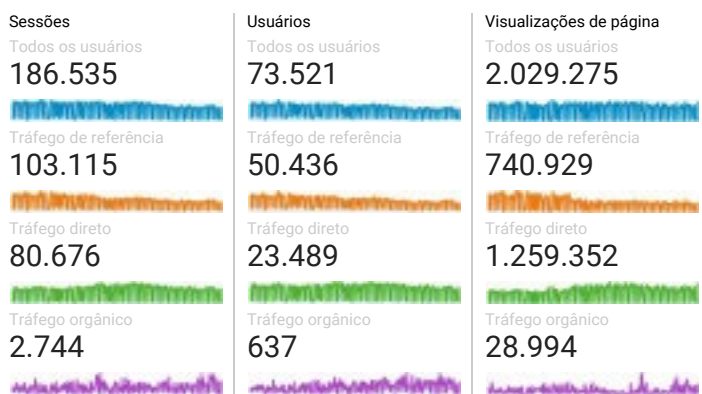
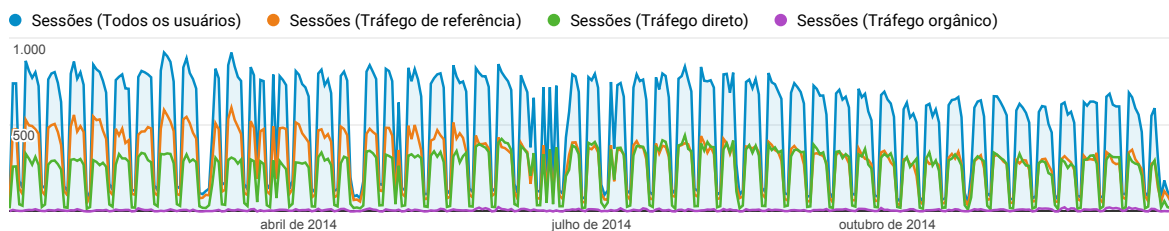
Geral

- 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

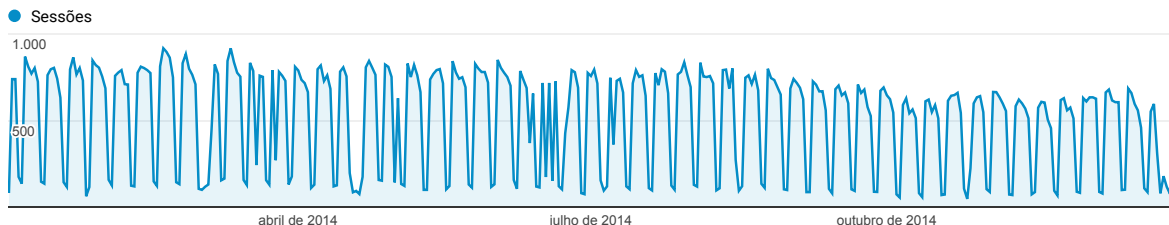
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

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

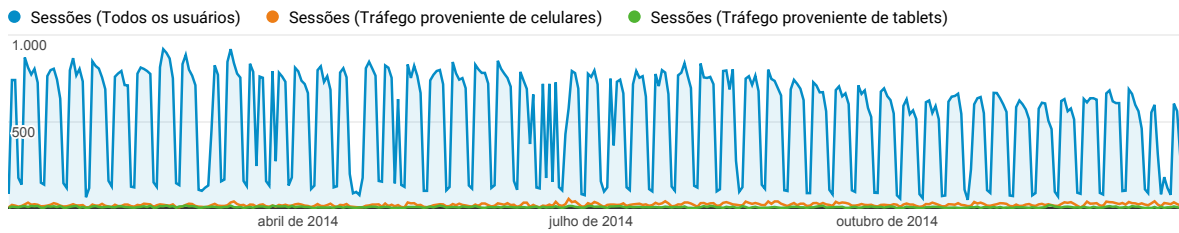
1 de jan de 2014 - 31 de dez de 2014

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
3,91% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
1,25% Sessões

Visão geral

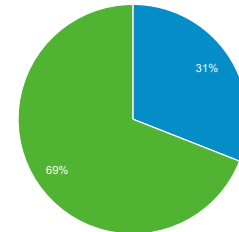


Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	186.535	7.294	2.325
Usuários	73.521	5.078	1.321
Visualizações de página	2.029.275	18.655	6.865

■ Returning Visitor ■ New Visitor

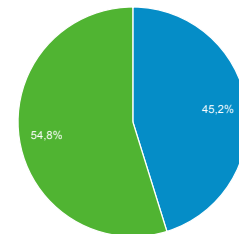


Tráfego proveniente de celulares



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

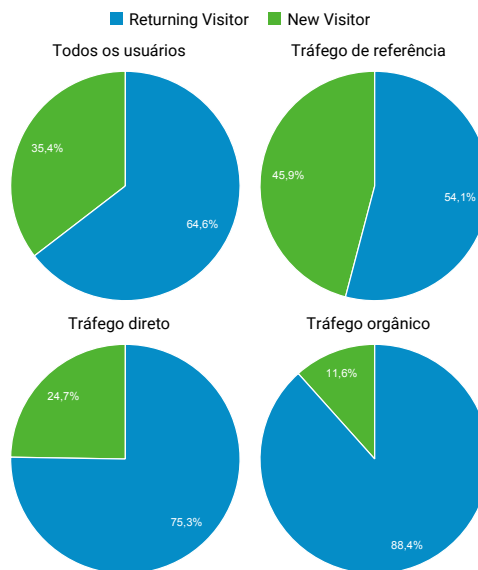
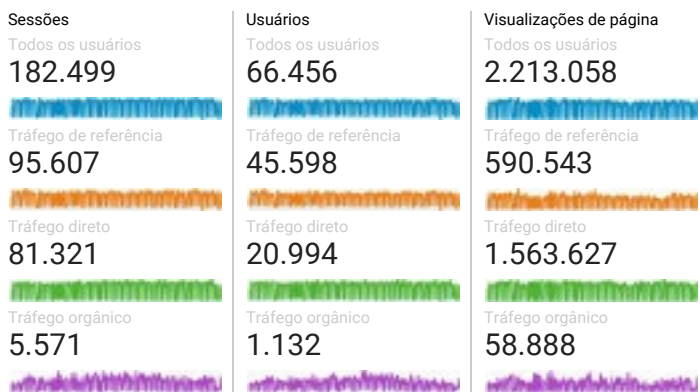
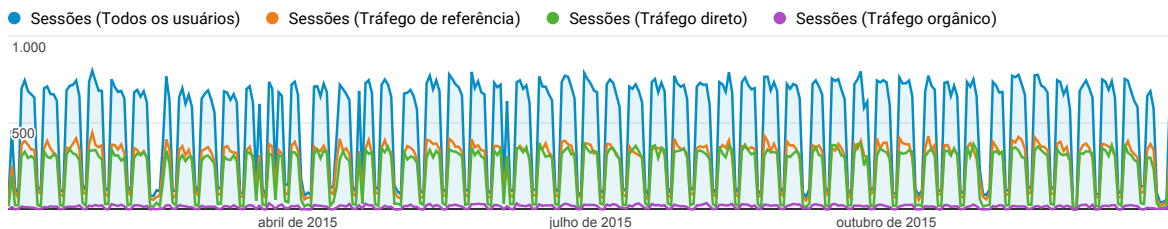
Geral

- 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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

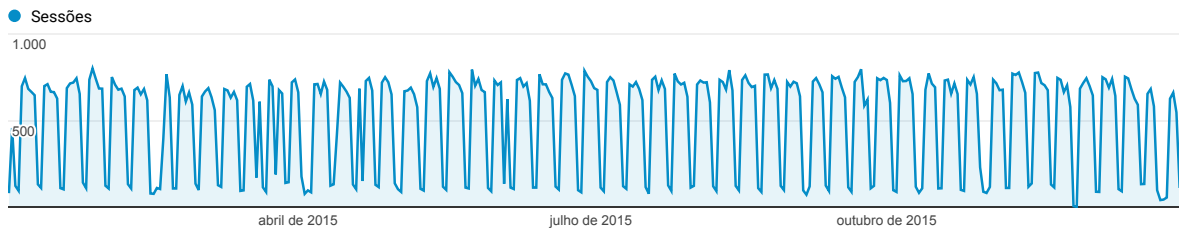
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

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

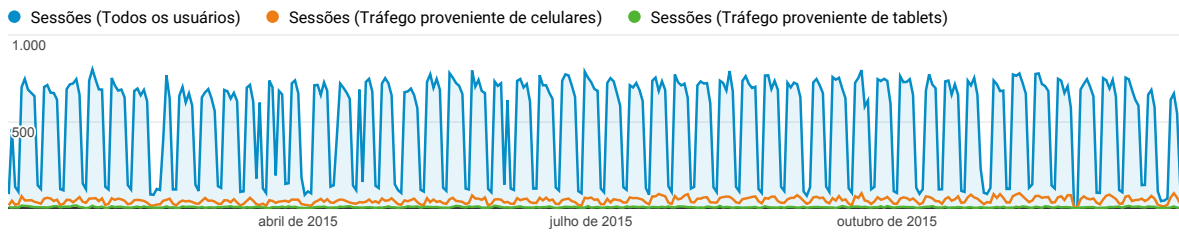
1 de jan de 2015 - 31 de dez de 2015

Todos os usuários
100,00% Sessões

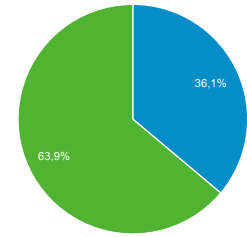
Tráfego proveniente de celulares
8,98% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
1,16% Sessões

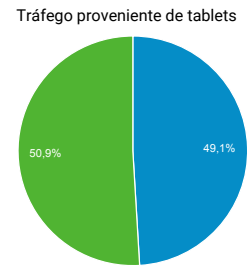
Visão geral



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Sessões	182.499	16.390	2.118
Usuários	66.456	10.570	1.114
Visualizações de página	2.213.058	45.215	6.779



Métrica	Todos os usuários	Tráfego proveniente de celulares	Tráfego proveniente de tablets
Páginas / sessão	12,13	2,76	3,20
Duração média da sessão	00:22:42	00:03:11	00:03:30
Taxa de rejeição	23,86%	47,13%	33,43%



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

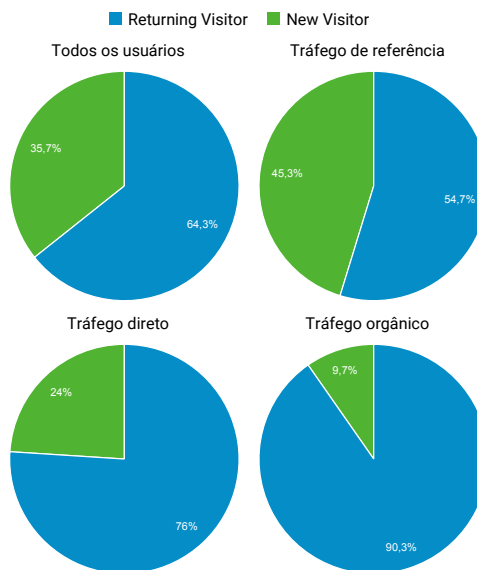
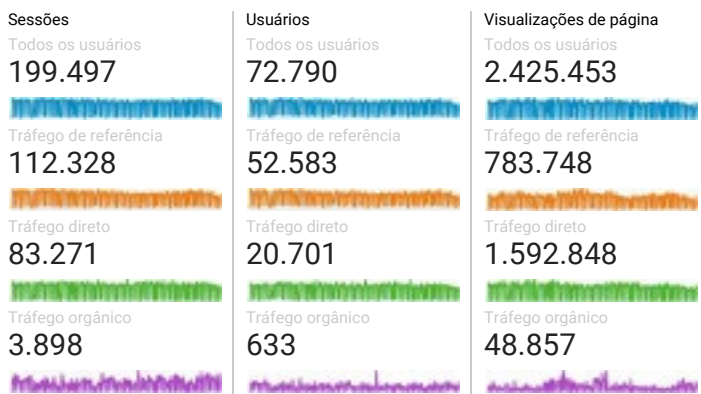
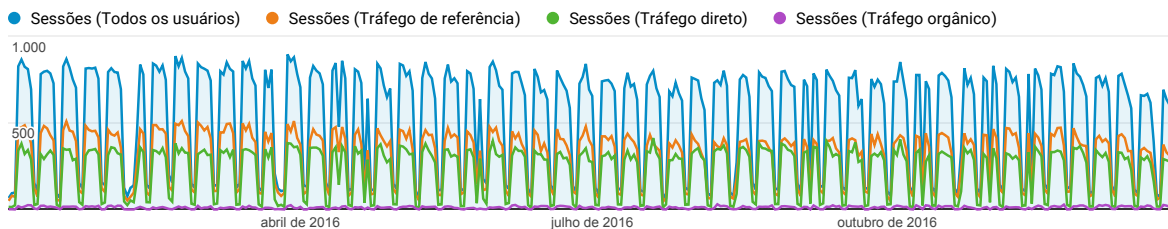
Geral

- 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





Porcentagem de novas

Métricas por Origem

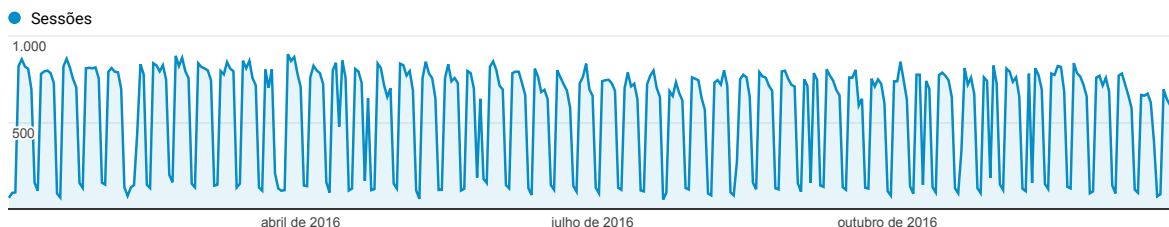
1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

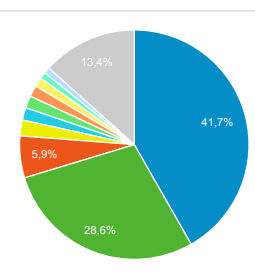
Canais

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%	41,7%
2. ouvidoria.ce.gov.br	57.011	28,58%	28,6%
3. cge.ce.gov.br	11.763	5,90%	5,9%
4. seduc.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

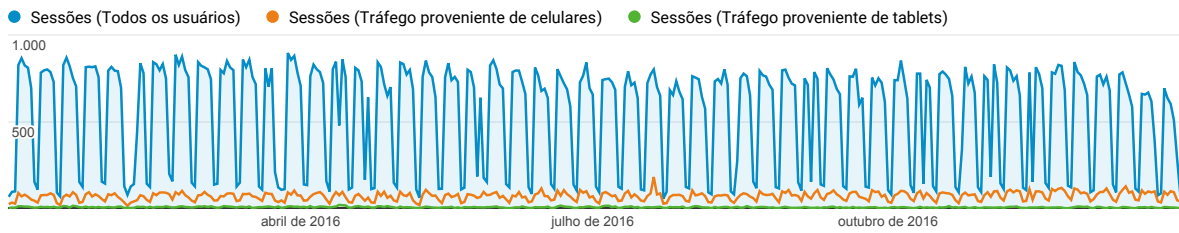
1 de jan de 2016 - 31 de dez de 2016

Todos os usuários
100,00% Sessões

Tráfego proveniente de celulares
12,80% Sessões

Tráfego proveniente de tablets
1,00% Sessões

Visão geral

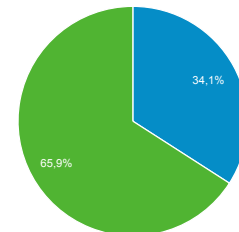


Sessões	Usuários	Visualizações de página
Todos os usuários 199.497	Todos os usuários 72.790	Todos os usuários 2.425.453
Tráfego proveniente de c... 25.533	Tráfego proveniente de c... 16.911	Tráfego proveniente de c... 71.401
Tráfego proveniente de t... 2.000	Tráfego proveniente de t... 1.016	Tráfego proveniente de t... 7.370

■ Returning Visitor ■ New Visitor

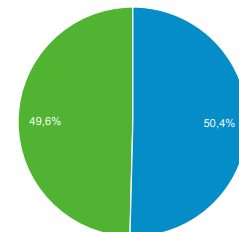


Tráfego proveniente de celulares



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

Tráfego proveniente de tablets



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 satisfação¹

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

¹ As pesquisas de satisfação SOU e SIC referente ao ano 2016 foram analisadas neste relatório e estão disponíveis no capítulo "Análise da Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de Ouvidoria e Acesso à Informação", pgs 463 a 506.

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, apóstrofes, barras invertidas e caracteres especiais;

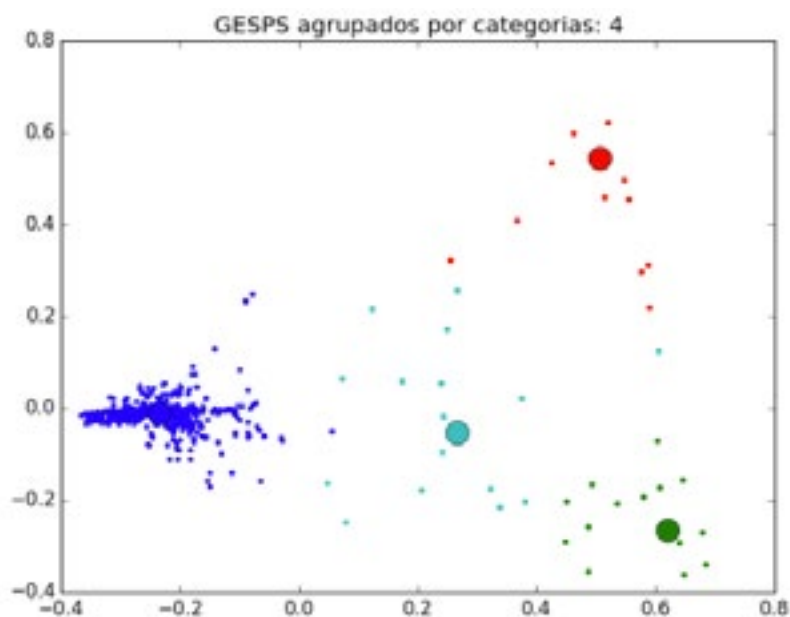
Etapa 3. Clusterização automática dos chamados: nesse ponto, cada um dos chamados é classificado de modo automático por um algoritmo de segmentação (também denominada Clusterização). Essa classificação permitirá o estabelecimento de análises mais aguçadas. Vale destacar: o método de clusterização adotado 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.

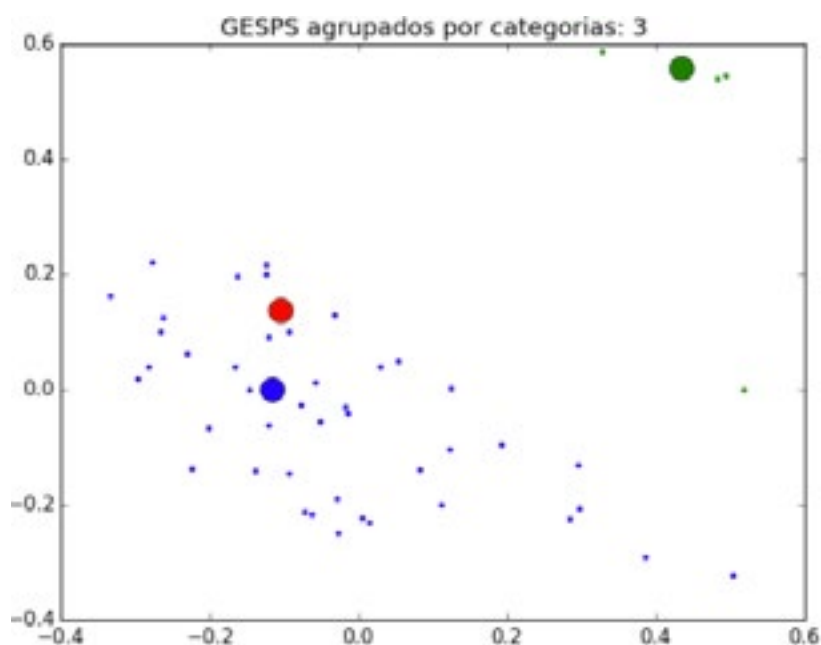
Corroborando essa tendência, há especial cuidado dos técnicos da CGE com uma rotina diária de testes realizada manualmente para verificar se os dados e informações estão devidamente consistentes e atualizadas. Aqui reside uma oportunidade de melhoria para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão: 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.

7.3 Análise dos GESPS do SOU/SIC

Como parte das melhorias indicadas no Termo de Análise dos Produtos gerados no Ciclo de Trabalho 2, essa seção apresenta uma análise dos GEPs abertos para o Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação. O método empregado é semelhante ao já apresentado anteriormente. Foi considerada uma amostra de 1.949 chamados no GESP entre os anos de 2011 e 2016. Para cada ano, foi gerada uma análise dos GESPS correspondentes. Ao final, é levantada uma hipótese com base nos dados apresentados.

a) 2011

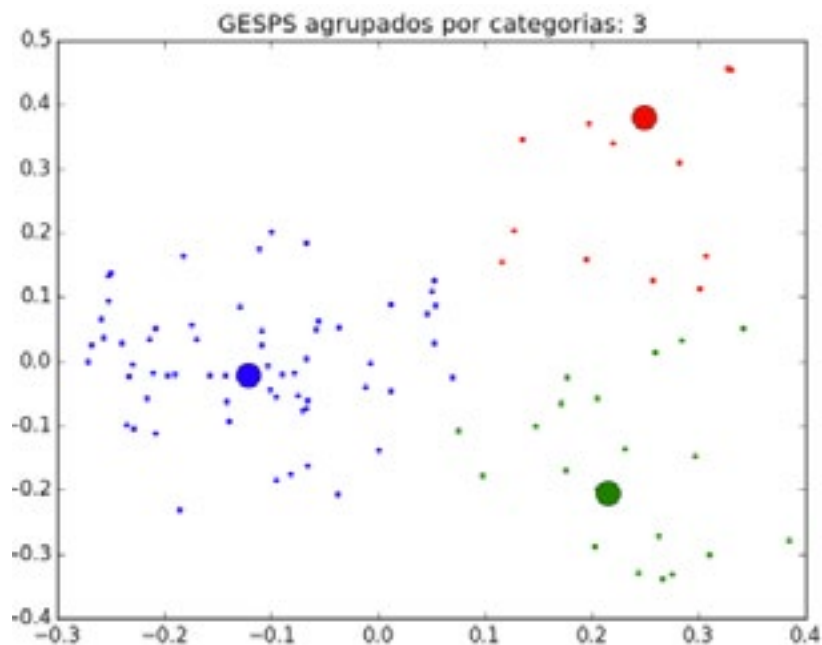
Para no ano de 2011 foram analisados 49 chamados. Nesses dados foram identificadas 3 classes distintas de dados. A esmagadora maioria, 43 chamados, foi agrupada em uma mesma categoria com a coloração azul. O gráfico abaixo demonstra a distribuição e classificação dos casos. Foram 43 em azul, 4 em verde e 2 em vermelho.



A ampla maioria dos chamados dizem respeito à solicitação de relatórios e recortes nas bases de dados. Há também chamados para adequação à redes sociais e mesmo para verificar consistência de dados. Entretanto, é a esmagadora maioria os pedidos de relatórios específicos.

b) 2012

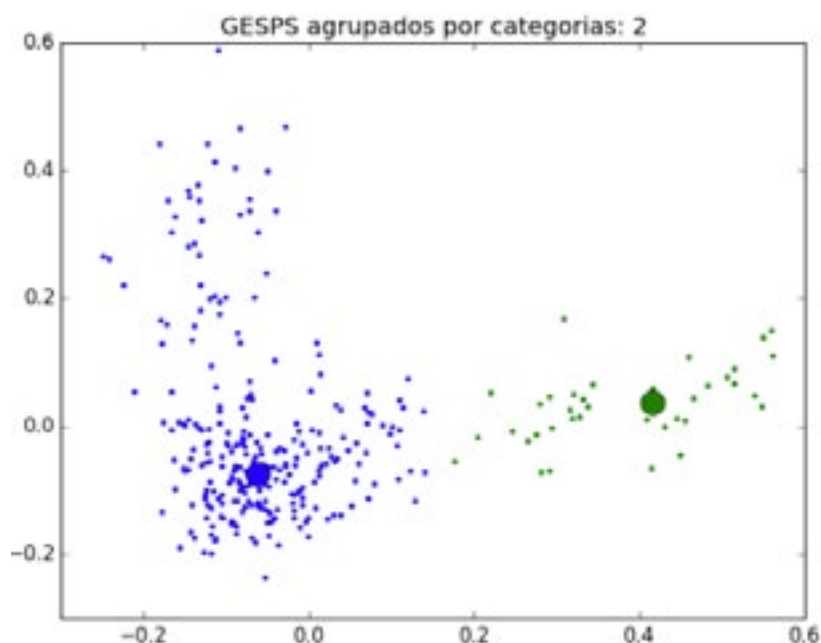
Para o ano de 2012 foram analisados 94 chamados. Nesses dados foram identificadas 3 classes distintas de dados. Do total de 94 chamados, 62 chamados foram classificados em azul, 20 em verde e 12 em vermelho. O gráfico abaixo demonstra a distribuição e classificação dos casos.



Assim como em 2012, a categoria com maior número de chamados (62 do total de 94) representa pedidos de relatórios específicos.

c) 2013

Para o ano de 2013 os dados indicaram um agrupamento em apenas 2 categorias. Foram considerados 296 chamados, sendo 255 classificados em azul e 41 em verde. O gráfico abaixo demonstra a distribuição dos casos.



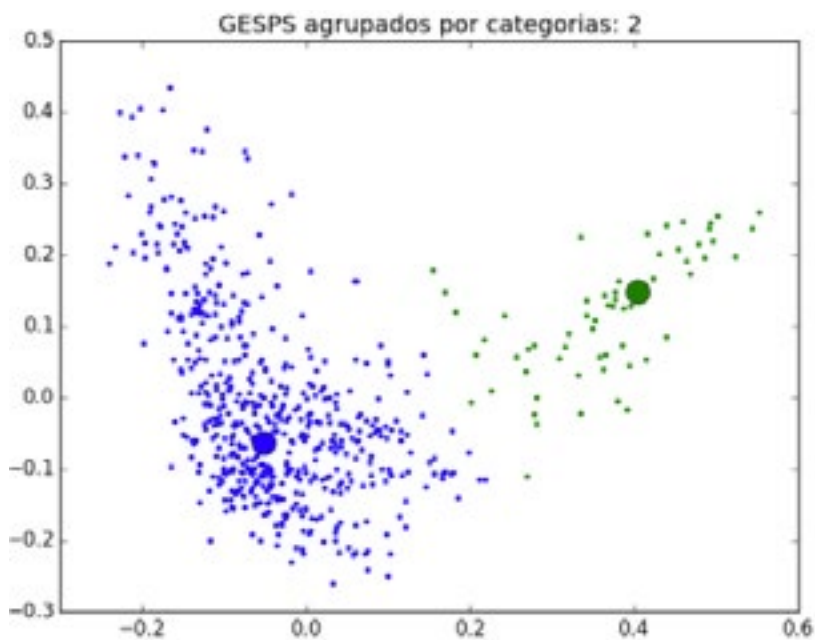
Para o ano de 2013 há muitos chamados solicitando relatórios específicos, como nos anos anteriores. Ainda na categoria em azul, há pedidos para funcionalidades específicas, como envio de e-mail e alertas para os usuários. Porém, há também muitos chamados solicitando alteração de protocolo e status de chamados (representados na coloração verde).

d) 2014

A análise dos dados de 2014 remete a apenas um agrupamento nas manifestações. Foram 366 amostras consideradas e todas elas foram consideradas semelhantes. Ao avaliar as amostras, encontram-se pedidos para relatórios específicos e solicitações de alteração do status de chamados. Há outros pedidos específicos menos representativos. A seguir, a distribuição dos chamados no gráfico.

**e) 2015**

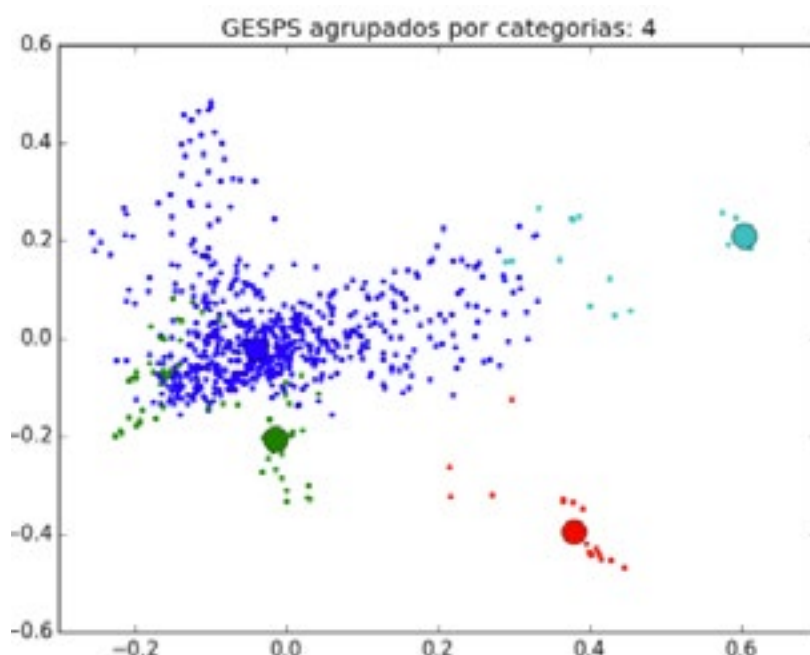
Para o ano de 2015, os dados indicaram um agrupamento em duas categorias. Foram considerados 595 chamados, sendo 531 classificados em azul e 64 em verde. O gráfico abaixo demonstra a distribuição dos casos.



Ao avaliarmos os dados da categoria azul, a maioria deles é referente aos pedidos de relatórios específicos provenientes do SOU/SIC. Já os dados da categoria verde são representativos de solicitações para alteração de status e informações de chamados.

f) 2016

Para o ano de 2016, os dados indicaram um agrupamento em quatro categorias. Foram considerados 748 chamados, sendo 633 classificados em azul, 71 em verde, 20 em vermelho, 24 em ciano. O gráfico abaixo demonstra a distribuição dos casos.



As solicitações de alterações de status, acompanhamento de encaminhamentos e sugestões de funcionalidades foram agrupadas em azul e representam a maioria dos chamados.

Análise

A partir da exploração inicial dos chamados para os sistemas de SOU e SIC ficou evidente que duas categorias de chamados são muito representativas: i. aquelas que solicitam relatórios específicos e verificação de consistência nos dados; ii. aquelas que solicitam alteração de status e atributos cadastrais em chamados.

Com isso, é possível inferir com algum grau de pertinência que o SPRC deverá – para os temas de Ouvidoria e Acesso à Informação – preocupar-se com um projeto de ferramenta de relatórios

bastante robusta para permitir extrair recortes e informações da base de dados. Essa ferramenta poderá atuar em três níveis distintos e complementares: operacional, tático e estratégico.

As solicitações de alteração de status e atributos dos chamados deverão ser avaliadas em conjunto com a equipe técnica da CGE para compreender se há regras de negócio específicas que impedem o usuário de gerir suas informações, dando origem aos chamados dessa natureza.

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 em que os variados sistemas e bases de dados a ser 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 a passos largos no pioneirismo da implementação de padrões de interoperabilidade para dados abertos, de forma organizada, segura e orientada por testes.

Outros aspectos recomendados pela Caiena foram detalhados no produto "A COTIC e o impacto do SPRC na política de tecnologia do Ceará: uma abordagem ágil e orientada por testes para maior produtividade e qualidade dos artefatos de software". Esse produto atende às demandas evidenciadas no Termo de Análise dos Produtos do Ciclo de Trabalho 2.

9. Anexo: Considerações iniciais sobre infraestrutura de servidores, tecnologias e métodos

9.1. Introdução

Este anexo foi elaborado com o objetivo de especificar diretrizes gerais sobre a infraestrutura de servidores, tecnologias e métodos para o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Estado do Ceará. Uma vez que os desenvolvimentos do Sistema serão iniciados no Ciclo de Trabalho 5, nem todos os detalhes estão presentes nesse documento. Espera-se que os detalhamentos sejam incorporados na medida em que os Ciclos de Trabalho avançarem.

Desse modo, o documento está organizado como segue: na Seção 2, são apresentados os aspectos conceituais que direcionam as decisões técnicas referentes à infraestrutura e tecnologias; na Seção 3, é apresentada uma sugestão de infraestrutura, com qualificação dos servidores; na Seção 4 são abordadas as tecnologias e métodos empregados no desenvolvimento e que a Caiena recomenda fortemente sua adoção; finalmente, na Seção 5 são feitas conclusões e apontados os próximos passos.

9.2. Aspectos conceituais

Os aspectos conceituais elencados nesta seção foram selecionados por servirem de base à caracterização dos principais elementos em um projeto de infraestrutura de servidores para aplicações Web. A estratégia de apresentação desses aspectos leva em consideração uma definição clara do conceito e, após, uma orientação geral sobre sua adoção no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Vale ressaltar que os aspectos aqui mencionados poderão ser readequados durante o desenvolvimento dos trabalhos para um atendimento mais aderente às necessidades do projeto. A seguir os aspectos conceituais são apresentados.

9.2.1. Segurança

A segurança de uma infraestrutura de servidores consiste nas políticas, práticas e ferramentas empregadas para garantir que a infraestrutura sugerida obtenha níveis mínimos de segurança para manter, sobretudo: i. a consistência e inviolabilidade das informações armazenadas; ii. manter a disponibilidade dos serviços da plataforma.

Fundamentalmente, três eixos devem ser considerados para estabelecer bons níveis de segurança: i. a adoção de um sistema operacional adequado; ii. política de firewall; iii. organização da topologia de servidores.

Em relação ao sistema operacional, recomenda-se a utilização de Linux. Trata-se de um sistema operacional reconhecidamente adotado pela indústria e academia nos mais variados contextos. Seu desenvolvimento em modelo de software livre, bem como os padrões e ferramentas implementadas garantem versatilidade e robustez para alcançar bons níveis de segurança.

No que refere-se à política de firewall, será necessário estabelecer regras para barrar tentativas externas de exploração de serviços indevidos na infraestrutura. Deve-se, no entanto, adequar as configurações para obter-se um nível adequado de segurança, na mesma medida em que não se limita os acessos à infraestrutura. Em outras palavras: é preciso estabelecer um equilíbrio entre a segurança e o nível de acesso aos recursos.

Finalmente, no que refere-se à topologia dos servidores, deve-se considerar que apenas o servidor responsável pelo serviço de load balancing esteja acessível para uma rede pública. Este aspecto garante que os servidores de aplicação e banco de dados fiquem inacessíveis para tentativas de exploração de vulnerabilidade a partir da rede pública. Esses aspectos serão concretizados mais adiante no documento.

9.2.2. Manutenibilidade

A manutenibilidade refere-se à capacidade de manter uma infraestrutura em funcionamento e realizar alterações para adequar seus recursos à demanda dos usuários. Uma vez que a demanda é um aspecto dinâmico, é fundamental possuir alta capacidade de manutenibilidade. Essa característica, quando bem projetada, garante que o grupo de responsáveis pela infraestrutura possa ajustar os recursos de maneira ágil para atender aos picos e vales da demanda.

Há três aspectos centrais relacionados com a capacidade de manutenção em uma infraestrutura: i. ferramentas disponíveis para medir e monitorar a demanda e os recursos; ii. topologia da infraestrutura; iii. ferramentas e serviços para realizar alterações nos parâmetros dos servidores.

Com relação às ferramentas de medição, há uma grande variedade delas para o sistema operacional Linux que permitem um refinado esquema de indicadores para garantir uma telemetria aguçada, cujo objetivo é medir tanto a demanda como os recursos da infraestrutura. Portanto, adotar o Linux como sistema

operacional da infraestrutura, cria uma externalidade positiva para o aspecto manutenibilidade. Medir e monitorar, portanto, são aspectos chave para orientar as atividades de manutenção.

Já considerando a topologia da infraestrutura, é crucial compreender que sua organização determinará o grau de facilidade para escalar os recursos. Nossa recomendação é que a topologia da infraestrutura seja concebida para permitir servidores articulados, porém independentes. Fossem os servidores peças de software, poderíamos dizer que a topologia deve garantir alta coesão e baixo acoplamento. Assim, a recomendação central é dividir os servidores por suas respectivas responsabilidades e agrupá-los sob a orquestração de um servidor Load Balancer (essa topologia estará melhor detalhada a seguir). Com isso, caso seja identificado -- a partir do monitoramento da infraestrutura -- que está havendo um aumento de demanda nas leituras ao banco de dados, poder-se-á atuar de maneira isolada nos servidores de banco de dados, sem impactar qualquer outra alteração nos demais servidores da infraestrutura. Além disso, nessa organização, apenas o Load Balancer deverá possuir uma interface com a rede pública, garantindo uma proteção segura para os demais servidores da infraestrutura.

Por fim, outro aspecto que contribui para a manutenção é a disponibilidade de ferramentas e serviços que permitem aos gestores da infraestrutura alterar os seus parâmetros e, com isso, mudar o volume de recursos em função da demanda. Um exemplo para tornar o ponto concreto é o serviço do provedor Rackspace que permite, a partir de regras estabelecidas pelo gestor, escalar a infraestrutura de maneira automática a partir de medições realizadas em tempo real. O fundamental nesse ponto é que o ambiente todo proporcione ferramentas adequadas para tornar ágeis as tarefas de configuração e escala da infraestrutura.

9.2.3. Disponibilidade

O Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão será um amplo sistema que deverá concentrar as demandas das áreas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência do Estado do Ceará. Espera-se, portanto, que haja uma demanda considerável de acessos dos cidadãos a essa plataforma. Assim, um aspecto central é a disponibilidade dos recursos para os seus usuários. Espera-se que seja possível configurar uma infraestrutura que tenha elevados níveis de disponibilidade, devendo chegar, inclusive, aos parâmetros utilizados pela indústria: 100% de garantia de disponibilidade dos serviços. Além disso, deverá ser previsto na infraestrutura o procedimento de redundância, que garanta a manutenção do serviço mesmo que algum dos servidores apresente queda nos seus recursos.

9.2.4 Escalabilidade

A escalabilidade é um dos principais objetivos no contexto do projeto de uma infraestrutura. Sabe-se que a demanda por recursos em uma infraestrutura pode ser bastante variável e seu correto dimensionamento e atendimento refletem diretamente na experiência de uso dos usuários do serviço. Assim, é fundamental ter a capacidade de responder com agilidade às mudanças na demanda para garantir a qualidade do serviço ao usuário final. No Sistema Público de Relacionamento a intenção é garantir a escalabilidade a partir da junção de alguns fatores: i a topologia da infraestrutura; ii. a facilidade de manutenção. Em outras palavras: dividir corretamente as responsabilidades dos servidores e isolar suas funcionalidades garante alta coesão entre as peças e baixo acoplamento o que, por sua vez, permite medir gargalos específicos e rapidamente adequar as partes da infraestrutura. Uma vez que a topologia permite independência entre as partes e as ferramentas de medição identificar os gargalos, é necessário possuir as ferramentas adequadas para atuar na infraestrutura com precisão e agilidade. Imaginando hipoteticamente que é identificado um gargalo no servidor de aplicação, deve ser possível "clonar" esse servidor para acoplar na ferramenta um novo servidor de aplicação adequado à demanda. Imaginando que o gargalo diminua e seja possível retornar à configuração anterior, deve ser extremamente ágil a tarefa de "derrubar" um servidor de aplicação.

9.2.5. Política de backup

A política de backup refere-se aos parâmetros definidos pelos gestores para realizar cópias de segurança dos dados e do ambiente dos servidores para, em caso de algum incidente, garantir rápida recuperação do estado da infraestrutura e dos sistemas. A recomendação da Caiena é que o procedimento de backup seja automático e diário, executado sempre no mesmo momento. Esse procedimento deve gerar uma "imagem" dos servidores para garantir a rápida restauração em casos de incidentes envolvendo a infraestrutura.

9.2.6. Monitoramento

O monitoramento contempla as tarefas de medição e criação de indicadores para aferir o desempenho dos recursos frente à demanda. O estabelecimento dos indicadores e das ferramentas de medição permitem realizar um planejamento de configuração da infraestrutura baseado em dados e, assim, determina ações mais específicas sobre quais aspectos devem ser alterados. Espera-se que o provedor da infraestrutura forneça as ferramentas para a criação e medição dos indicadores. Um bom benchmark são as ferramentas disponíveis no Rackspace (<https://www.rackspace.com/cloud/monitoring>).

9.2.7 Tipos de servidores

A seguir são apresentados os tipos de servidores que devem ser configurados para suportar os aspectos qualitativos mencionados nas seções anteriores. A topologia da infraestrutura indica que o servidor Load Balancer é o único com interface para a rede pública. Portanto, todas as requisições dos usuários para o Sistema Público de Relacionamento serão direcionadas ao Load Balancer que, por sua vez, distribui as requisições para os servidores de aplicação.

9.2.7.1 Dados

Esse é o servidor que conterà os bancos de dados relacionais do Sistema Público de Relacionamento. Sua configuração deve ser otimizada para permitir rapidez nas atividades de leitura e escrita em disco. Sua função principal é a de receber requisições para leitura/escrita dos servidores de aplicação e de serviços.

9.2.7.2 Aplicação

Esse é o servidor que contém a lógica de negócios implementada no Sistema Público de Relacionamento. Pode haver vários servidores de aplicação disponíveis para atender a demanda.

9.2.7.3 Load balancer

O Load Balancer é o único servidor com interface para a rede pública. Sua função principal é receber as requisições dos usuários e direcionar para o(s) servidor(es) de aplicação da infraestrutura.

9.2.7.4 Serviços

O servidor de serviços centraliza atividades como envio de e-mail, cache, processamento de grandes volumes de dados de maneira assíncrona, entre outros.

9.2.7.5 Storage

Esse é o servidor utilizado para armazenamento de arquivos - tanto os gerados por interação dos usuários com o sistema (ex: relatórios) quanto os possivelmente enviados por usuários (ex: foto para o perfil do usuário).

9.3. Infraestrutura sugerida

A partir dos conceitos e direcionamentos apresentados nas seções anteriores, a seguir são apresentadas as configurações iniciais para os tipos de servidores que deverão compor a infraestrutura do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Estado do Ceará.

Tipo	Quantidade	Otimização	Configurações
Load balancer	1		Processador: 2 núcleos Memória: 2GB Disco: indiferente Rede pública: link dedicado, profissional, de alta disponibilidade Rede privada: Gigabit+
Servidor de Aplicação	1		Processador: 4 núcleos Memória: 4GB Disco: indiferente Rede: Gigabit
Servidor de banco de dados	1		Processador: 4 núcleos Memória: 4GB Disco: SSD, 50GB Rede: Gigabit
Servidor de serviços	1		Processador: 4 núcleos Memória: 8GB Disco: SSD Rede: Gigabit
Servidor de storage	1		Processador: 4 núcleos Memória: 4GB Disco: SSD, 50GB Rede: Gigabit
Servidor de homologação	1		Processador: 4 núcleos Memória: 4GB Disco: 120GB Rede: Gigabit
Servidor de demonstração	1		Processador: 4 núcleos Memória: 4GB Disco: 120GB Rede: Gigabit

9.4. Tecnologias e abordagens metodológicas

A Caiena recomenda a utilização da linguagem de programação Ruby e do framework Rails para a construção do Sistema Público de Relacionamento. Essa opção está embasada, sobretudo, nas potencialidades de produtividade, agilidade e manutenibilidade proporcionadas pelo Ruby e pelo Rails no desenvolvimento de plataformas para o ambiente Web. Além disso, a Caiena entende

que o Estado deve se engajar em um processo de modernização das ferramentas que utiliza para o desenvolvimento tecnológico e, assim, colocar em prática o conceito de Estado Digital de forma ágil e com qualidade. A Caiena compromete-se a formar quadros técnicos para o Estado para a manutenção do Sistema Público de Relacionamento, na linguagem Ruby e no Framework Rails. Esses aspectos deverão ser melhor detalhados em reuniões e documentos no decorrer dos trabalhos. Já na camada de banco de dados nossa recomendação é a utilização do Postgres como sistema gerenciador de banco de dados relacional.

Finalmente, com relação à abordagem metodológica, não abrimos mão de empregar o Test Driven Development - TDD com método de desenvolvimento. Nossa visão é que o Estado não deveria possuir sistemas que não foram desenvolvidos com essa abordagem. Recomendamos, inclusive, que o TDD seja incluído como uma premissa da política de desenvolvimento tecnológico do Estado do Ceará.

As tecnologias sugeridas e o método TDD devem estar ancorados no método Scrum para a governança dos trabalhos, em conjunto com técnicas e abordagens de Design Thinking para tornar as decisões e os processos mais ágeis.

9.4.1 Tecnologias

- CentOS 7
- rails 5.0.2
- ruby 2.4.0
- postgres 9.6
- Apache/2.4.6
- git 2.10
- RVM (Ruby Version Manager)

9.4.2. Ferramentas

Ferramentas básicas usadas pelo time:

- Editor de textos: Sublime Text
- Terminal padrão (Linux, Unix, OS X, ...)

Essas ferramentas são opcionais e usadas pelo time de desenvolvimento para qualidade e melhoria contínua.

- Skylight
- Jenkins (CI)
- codeclimate

9.4.2. Configuração básica para deploy no servidor de aplicação

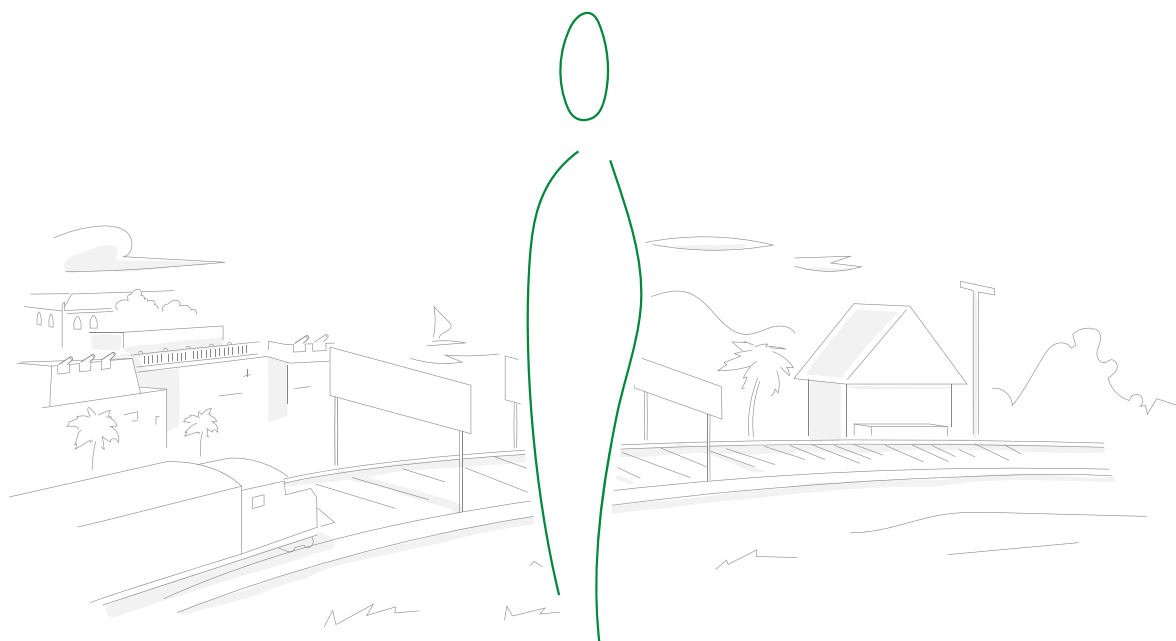
- 1) Instalar RVM (Ruby Version Manager);
- 2) Criar usuário para a aplicação (sprc, por exemplo) que também pertença ao grupo 'rvm';
- 3) Criar a pasta padrão onde a aplicação ficará hospedada (/app/sprc, por exemplo); Essa pasta deve pertencer ao usuário 'sprc';

O deploy da aplicação é feito via 'capistrano', sendo que o servidor de aplicação acessa o repositório para solicitar o código fonte. Ou seja, o repositório precisa dar acesso ao usuário 'sprc' do servidor de aplicação.

9.5. Conclusões

Nesse documento foram apresentados os aspectos iniciais acerca da infraestrutura de servidores, das tecnologias e métodos que deverão ser adotados no desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão no Estado do Ceará. Tais recomendações poderão ser ajustadas para melhor atender os objetivos do projeto. Portanto, trata-se de uma primeira análise sobre as demandas por infraestrutura para preparar a transição dos códigos para o Estado. A Caiena ressalta que durante o desenvolvimento do projeto os códigos e o sistema deverão ficar disponíveis em servidores mantidos pela própria empresa. Isso garante agilidade no processo de deploy, manutenção e evolução das funcionalidades. Ao final do projeto, toda a infraestrutura será transferida para o Estado. Vale ressaltar que essa decisão de projeto não contrasta com o fato de, mensalmente, a Caiena disponibilizar o código-fonte integral do Sistema para avaliação do Estado.

Uma vez definidas as diretrizes da infraestrutura e das tecnologias e métodos sugeridos, os próximos passos devem ser de entendimento e refinamento constantes em função das demandas específicas do projeto. Assim, esse documento deverá estar em constante refinamento e evolução.



D7 (COMPLEMENTO).
ANÁLISE SOBRE OS DADOS DA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA
FERRAMENTA DE OUVIDORIA E
ACESSO À INFORMAÇÃO

Introdução

O presente capítulo apresenta análises sobre as pesquisas de satisfação do Sistema de Ouvidoria (SOU) e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) realizadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). As análises foram precedidas pelo enriquecimento de bases de dados distintas. Aos bancos de dados das manifestações SOU 2016 quanto SIC 2016 foram adicionadas as respectivas respostas das Pesquisas de Satisfação dos usuários que responderam (de SOU e de SIC). Assim, trabalhou-se sobre dois bancos de dados: Manifestações e Respostas da Pesquisa de Satisfação SOU 2016 e Manifestações e Respostas da Pesquisa de Satisfação SIC 2016.

Essa consolidação permitiu um olhar mais profundo sobre as respostas das pesquisas de satisfação ao oferecer resultados filtrados por variáveis como órgão, área de política pública e relação das respostas da satisfação em relação ao número de dias entre a entrada da manifestação e a sua finalização.

Na análise da primeira parte, sobre SOU, para além da análise dos dados, dá-se ênfase no que há de inovador sobre teoria das Ciências Políticas acerca de agências governamentais e relacionamento entre o cidadão e o Estado. O texto traz ao seu final gráficos e tabelas que ilustram as conclusões que surgiram a partir da análise apresentada.

A segunda parte do capítulo foi baseada no arquivo de banco de dados das manifestações de SIC enriquecido pelas respostas da pesquisa de satisfação. As reflexões teóricas apresentadas na primeira parte são universais, portanto servem para os aspectos cobertos neste segundo. Deu-se ênfase em oferecer visões alternativas para análise das manifestações SIC em relação à pesquisa de satisfação. Como um exercício propositivo, ignorou-se inteiramente a metodologia adotada pela CGE para aferir os índices de satisfação por órgãos adotando-se outra metodologia que calcula nota (de zero a dez) da satisfação nas respostas dos pouco mais de mil usuários que responderam a pesquisa. Vale destacar que nesse processo adotou-se como premissa que há distinção no nível de satisfação entre os respondentes que apontaram respostas positivas como Bom, Ótimo e Excelente, bem como entre os que deram uma classificação mais próxima a neutra (Regular), daqueles que assinalaram a alternativa mais negativa: Insatisfatória.

No terceiro e último trecho, discute-se sobre as fragilidades identificadas nos instrumentais atualmente em uso nas pesquisas de satisfação como: i) viés nas perguntas e ii) baixa penetração em alguns órgãos (em contraste com outros que merecem aprofundamento porque parecem conseguir maior sucesso na proporção de respondentes entre seus usuários). Discute-se também as escalas adotadas quando da sugestão da adoção de escala do tipo *Likert*.¹

¹ Segundo informado pela CGE, a Defesa Social (DPGE), por sua autonomia, apesar de usar os sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação, não faz mais parte da estrutura do Poder Executivo. Os registros da DPEGE nos sistemas em 2016 estão contemplados na presente análise.

Relatório sobre a relação cidadãos-governo no Ceará

Por Sérgio Praça¹.

Este relatório analisa as quase 52 mil demandas feitas para o Governo do Ceará por meio da Rede de Ouvidorias. Os fatores específicos analisados são: Tipos de demandas (crítica, reclamação, solicitação de serviço, denúncia); Canais utilizados para realizar a demanda; Atendimento das demandas; Tempo de atendimento das demandas; Satisfação dos cidadãos com o atendimento.

Esses dados disponibilizados pela CGE fornecem oportunidade ímpar para observar, criticamente, a interação entre cidadãos e o aparato burocrático. Não é novidade que a democracia representativa tradicional – chamada por Phillipe Schmitter (2016) de “Real Electoral Democracy” (ou seja, a democracia como ela é) – esteja em declínio. Uma polêmica recente, iniciada nas páginas do *Journal of Democracy* por Roberto Stefan Foa e Yascha Mounk ano passado (Foa e Mounk 2016), com um segundo artigo publicado no início deste ano (Foa e Mounk 2017), mostra que há sérios riscos de “desconsolidação democrática” no mundo. Ao contrário do início dos anos noventa, o ponto central da discussão contemporânea sobre governos nacionais não é sobre como aprofundar a participação popular e melhorar a qualidade da democracia, mas sim como impedir que líderes populistas sequestrem instituições para fins particulares. Vladimir Putin e Donald Trump são dois lados da mesma moeda. O Brasil parece estar mais protegido disso pois o sistema partidário não é tão permeável quanto parece – mas não interessa estender esta discussão aqui.

O que interessa frisar é que, como aponta Schmitter (2016), a democracia moderna tem sofrido com a crescente complexidade das políticas públicas. Embora lutas históricas por mais direitos sociais – como saúde, educação e aposentadoria – tenham sido penosas, é inegável que esses temas são fáceis de compreender e não exigem alto grau de informação política dos cidadãos. Mas quando se trata de analisar diferentes tipos de sistemas de saúde (é melhor subsidiar planos privados ou construir hospitais públicos?) e qualidade da educação (é melhor priorizar classes com

¹ Sérgio Rodrigo Marchiori Praça é mestre e doutor em Ciência Política pela USP, com pós-doutorado pela FGV-SP. É professor e pesquisador da Escola de Ciências Sociais do CPDOC (FGV-RJ) e também pesquisador do Centro de Política e Economia do Setor Público (Cepesp) da FGV-SP. É consultor em análise política da Caiena Tecnologia e Design. Mantém o blog “Política com Ciência” na Revista Veja. Seus trabalhos acadêmicos foram publicados pela *Latin American Politics and Society*, *Journal of Politics in Latin America*, *Latin American Research Review* e *Novos Estudos Cebrap*, entre outras.

poucos alunos ou qualificar professores?), não podemos esperar que cidadãos sejam bem informados. *Experts* são necessários. Steven Callander (2008) define *expert* como aquele que sabe mais do que o cidadão (ou mesmo político) médio sobre quais são as prováveis consequências das políticas públicas implementadas.

Se cidadãos e políticos são menos capazes de entender o que está acontecendo, pergunta Schmitter, será o “governo meritocrático” uma boa maneira de substituir a democracia como ela é hoje? Ao contrário do que tem sido publicado ultimamente sobre as eleições presidenciais brasileiras de 2018², “governo meritocrático” não é eleger empresários, mas valorizar bons funcionários públicos, e mudar agências burocráticas que não funcionam bem. Nesse sentido, os dados da CGE aqui apresentados são valiosíssimos para diagnosticar o funcionamento da burocracia cearense.

Antes de iniciar a análise das demandas dos cidadãos, é necessário indicar uma escolha metodológica. Constatam, do governo cearense, 67 órgãos burocráticos. Para os fins deste relatório, foram divididos em dez áreas temáticas, seguindo a análise de Bersch et al (2017) para o governo federal. São elas:

- 1) Agricultura (6 órgãos³);
- 2) Ciência e Tecnologia (4 órgãos⁴);
- 3) Defesa, Segurança Pública e Relações Exteriores (9 órgãos⁵);
- 4) Governadoria (4 órgãos⁶);

² <http://f5.folha.uol.com.br/colunistas/tonygoes/2017/04/sera-que-ja-comecou-a-campanha-de-luciano-huck-a-presidencia.shtml>

³ Agência de Defesa Agropecuária, Centrais de Abastecimento, Secretaria do Desenvolvimento Agrário, Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceará, Instituto do Desenvolvimento Agrário, Secretaria de Agricultura, Pesca e Aquicultura.

⁴ Empresa de Tecnologia da Informação, Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Núcleo de Tecnologia Industrial, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Educação Superior.

⁵ Academia Estadual de Segurança Pública, Casa Militar, Corpo de Bombeiros Militar, Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança e do Sistema Penitenciário, Perícia Forense do Estado, Polícia Militar, Polícia Civil, Secretaria de Políticas sobre Drogas, Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social.

⁶ Casa Civil, Gabinete do Governador, Gabinete do Vice-Governador, Secretaria de Relações Institucionais.

- 5) Infraestrutura (13 órgãos⁷);
- 6) Outros (6 órgãos⁸);
- 7) Política Econômica e Planejamento (9 órgãos⁹);
- 8) Política Jurídica e Accountability (4 órgãos¹⁰) e
- 9) Política Social (12 órgãos¹¹).

Essa escolha se orienta pela contribuição de diversos autores, como Lowi (1964), Wilson (1973) e Pires e Gomide (2015), segundo quem o conteúdo da política pública determina o jogo político em torno dela. Em outras palavras, *policies determine politics*, e não o contrário. Logo, podemos esperar que a relação cidadão-governo varia de acordo com as áreas de políticas públicas, e por isso a divisão em dez áreas é fundamental para entender a dinâmica das demandas dos cidadãos. Além disso, os dados ficam mais inteligíveis e fáceis de interpretar quando agregamos diversas agências burocráticas.

(I) Análise quantitativa

Os cidadãos cearenses podem efetuar seis tipos de demandas para o governo: crítica, denúncia, elogio, reclamação, solicitação de serviço e sugestão. No período analisado, houve 51.297 demandas. 58% são reclamações, 31% solicitações de serviço, 5% denúncias e 2% para cada um de três itens: críticas, elogios e sugestões.

⁷ Companhia de Água e Esgoto, Companhia de Integração Portuária, Companhia de Gás, Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos, Departamento de Arquitetura e Engenharia, Departamento Estadual de Rodovias, Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos, Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades, Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, Secretaria das Cidades, Secretaria de Infraestrutura, Superintendência de Obras Hidráulicas, Secretaria de Recursos Hídricos.

⁸ Departamento Estadual de Trânsito, Secretaria de Cultura, Secretaria do Meio Ambiente, Secretaria do Esporte, Secretaria do Turismo, Superintendência Estadual do Meio Ambiente.

⁹ Agência de Desenvolvimento, Agência Reguladora de Serviços Públicos, Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará, Companhia de Desenvolvimento, Escola de Gestão Pública, Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica, Secretaria da Fazenda, Secretaria de Planejamento e Gestão, Secretaria do Desenvolvimento Econômico.

¹⁰ Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Junta Comercial do Estado do Ceará, Procuradoria Geral do Estado, Secretaria de Justiça e Cidadania.

¹¹ Centro de Educação à Distância, Conselho Estadual de Educação, Escola de Saúde Pública, Fundação de Teleducação do Ceará, Instituto de Saúde dos Servidores do Estado, Secretaria de Educação, Secretaria de Saúde, Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social, Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo, Universidade Regional do Cariri, Universidade Estadual Vale do Acaraú, Universidade Estadual do Ceará.

A área de infraestrutura lidera as reclamações, com 15.484, bem como as solicitações de serviço, com 5.542. Política Social também recebe muitas reclamações: são 3.874. Esta área é a campeã em denúncias, com 904. A segunda área que mais recebe solicitações de serviço é Política Econômica e Planejamento, com 2.017. Há um destaque positivo para a área de Política Jurídica, que recebeu mais elogios (170) do que críticas (57).

Os órgãos burocráticos campeões em atendimento são a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE), com 19.644 demandas que constam como “finalizadas” na planilha de informações, seguida pelo Detran (4.437), Secretaria da Fazenda (4.152), Polícia Militar (3.462), Secretaria da Educação (2.703) e Secretaria da Saúde (1.751).

O principal canal para o recebimento de demandas foi o telefone, com 33.671, seguido pelo sistema de ouvidoria na internet (14.724), e-mail (697), presencial (456), Facebook (398), carta (254) e Twitter (28). As áreas de Agricultura e de Política Econômica e Planejamento foram as únicas nas quais o atendimento pela internet foi maior do que pelo telefone. É interessante como o Facebook tem sido pouco usado para que os cidadãos entrem em contato com órgãos governamentais no Ceará.

Qualquer pessoa pode entrar na página www.facebook.com/ouvidoriaceara, registrar sua demanda de modo bastante informal e um funcionário entrará em contato por mensagem inbox para iniciar o encaminhamento. Quando a demanda é atendida, a orientação governamental é publicar a resposta da manifestação na opção “comentar” da mensagem que originou o registro no perfil da pessoa que se manifestou, com a devida atenção para não citar informações pessoais¹². Se os cidadãos começarem a se sentir mais à vontade para inquirir o governo pelo Facebook, isto será um ganho público enorme. Afinal, qualquer pessoa com perfil no site poderá acessar a pergunta e a resposta do governo. Supõe-se que ao menos parte das demandas tratam de questões gerais, interessantes para qualquer cidadão, e isto minimizaria a necessidade de engajamento com o governo para dirimir dúvidas.

Cerca de 7 mil dos mais de 50 mil cidadãos que fazem demandas ao governo responderam a um questionário de satisfação com o atendimento. Os dados são bastante positivos. 51% classificam o atendimento como excelente, 20% como ótimo e 13% como bom. Menos satisfeitos são os que classificam o atendimento como regular (5%) e insuficiente (11%).

¹² As demandas anônimas e sigilosas serão analisadas na próxima seção.

Desagregando por área temática, a média de satisfação é 83, medida de 0 a 100. A campeã é Política Econômica e Planejamento, com 92, seguido por Política Jurídica com 87 e Governadoria com 86. Política Social é a penúltima, com 82 pontos de satisfação.

Mas o fato de tantos cidadãos aprovarem o atendimento do governo não deve, necessariamente, tornar-se motivo de júbilo. Admitir-se atendido com ineficácia não é algo confortável. Implica, possivelmente, admitir que a demanda não foi razoável, que não sou tão bem-informado sobre políticas públicas quanto eu poderia ser etc. Portanto, esse alto grau de satisfação pode ser o que Mackenzie (2003) cita como viés de “afirmação positiva”. Para dirimir isso, sugere-se a implementação de grupos focais, ou mesmo incentivos materiais para que cidadãos que não responderam à pesquisa de satisfação o façam.

O principal *driver* de alta satisfação com o atendimento governamental é o número de dias percorridos desde a comunicação da demanda até sua resposta. O atendimento para quem classificou o governo como “excelente” (neste quesito) demorou, em média, 11.9 dias. Para quem disse ser atendido de modo “ótimo” e “bom”, as médias dos dias para o atendimento foi, respectivamente, 12.4 e 15.5. Por sua vez, quem se disse atendido de modo “regular” e “insuficiente” demorou, respectivamente, 20.5 e 21.3 dias para obter uma resposta do governo.

A média de todas as agências burocráticas para atender uma demanda é 18 dias. As agências mais rápidas são a Secretaria da Fazenda (3 dias), o Instituto de Saúde dos Servidores do Estado (5 dias), a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (6 dias) e a Secretaria do Meio Ambiente (6 dias). Os órgãos mais lentos são o Gabinete do Vice-Governador (68 dias), a Junta Comercial (60 dias), a Secretaria de Ciência e Tecnologia (50 dias) e a Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (44 dias). Por área temática, as mais lentas são Defesa e Segurança Pública (17 dias) e Política Social (17 dias), e a mais rápida é Política Econômica e Planejamento (13 dias).

(II) Análise qualitativa

Uma das melhores entradas para analisar a atuação de burocratas – é isto, afinal, que está em jogo quando se trata de verificar a qualidade do atendimento do governo a partir de demandas dos seus cidadãos – é considerá-los agentes com relativa autonomia para tomar decisões, embora constrangidos pela legislação e pelo monitoramento de seus chefes (políticos e cidadãos). O trabalho de gabinete, típico da burocracia de médio escalão (Cavalcante e Lotta 2015), é mais fácil de controlar. Costuma ser limitado a

processos relativamente padronizados, com fácil supervisão. Mas o que especialista chamam de “burocratas de nível de rua” (*street-level bureaucrats*) são diferentes. Segundo Michael Lipsky (2010)¹³, quatro características orientam o trabalho desses agentes: 1) os burocratas do nível da rua necessariamente têm discricionariedade e são forçados a usá-la; 2) desenvolvem formas próprias de gerir seu trabalho; 3) têm uma forte vinculação com sua formação profissional; 4) em sua interação com os cidadãos, têm discricionariedade para decidir sobre a vida de outras pessoas.

A discricionariedade que toma forma longe dos olhos dos políticos e dos burocratas de médio e alto escalão tem óbvia dificuldade de ser monitorada e será, como apontam Maynard-Moody e Portillo (2012), utilizada para que a política implementada se conforme às preferências dos burocratas de nível de rua¹⁴. Há outro fator que aumenta a autonomia desses agentes e a dificuldade de monitorá-los: a complexidade das políticas públicas a serem implementadas.

Políticas públicas podem variar enormemente em sua complexidade. Combater corrupção, por exemplo, é mais complexo do que implementar políticas educacionais. Complexa é a política pública que requer conhecimento técnico especializado para ser compreendida e para a qual soluções simples não serão eficazes. De acordo com o clássico artigo de Bawn (1995), quanto mais tecnicamente complexa for a política pública, mais autonomia para a agência burocrática que trata dela será conferida pelos parlamentares que definem as tarefas da agência. E disso decorre, também, que burocratas de nível de rua inventarão atalhos para minimizar a complexidade.

Discutir a autonomia dos burocratas é especialmente importante neste relatório porque o sistema de ouvidoria é talvez a única garantia de que os cidadãos afetados pelo trabalho desses agentes governamentais terão oportunidade formal para comunicar o que há de bom e ruim nos órgãos burocráticos. Em outras palavras, o sistema de ouvidoria é uma fonte confiável através da qual os chefes políticos dos burocratas podem se informar sobre o andamento real da burocracia.

Mas, afinal, quais são as políticas públicas específicas sobre as quais os cidadãos se manifestam? Vale diferenciar as áreas temáticas.

Na Agricultura, as principais demandas foram sobre títulos de terra (26) e inspeção animal e vegetal (25). Em Ciência e Tecnologia, as mais numerosas foram questões sobre editais de

¹³ Citado por Filgueiras e Aranha (2011).

¹⁴ Há também, conforme estudam Filgueiras e Aranha (2011), a possibilidade de que a discricionariedade aumente a probabilidade de corrupção.

bolsas e programas da Funcap (10). Na área de Política Jurídica e Accountability, vale notar que houve 7 demandas sobre o descumprimento da Lei de Acesso à Informação. A Governadoria recebeu 54 demandas sobre o programa “Aluguel Social”.

Foram mais numerosas as demandas na área denominada “Outros”, como a demora na entrega de carteiras de motorista (1.058). Defesa e Segurança Pública foi outra área intensamente notificada, com 1.210 demandas pedindo mais policiamento. A área de Política Econômica e Planejamento foi questionada sobre erros na selagem de notas fiscais¹⁵ (445), mercadorias retidas pela Secretaria da Fazenda (85) e o uso de energia elétrica (55). Na área de Infraestrutura, a maioria das demandas foi direcionada à Companhia de Água e Esgoto (CAGECE) e estão indicadas alguns parágrafos adiante. Finalmente, na área de Política Social houve 435 questionamentos sobre a conduta inadequada de diretores de escolas, 211 sobre o mesmo tipo de conduta de professores e 53 sobre faltas de professores.

É interessante notar que, das 7.181 demandas feitos de modo anônimo, 2.717 foram na área de Política Social. É possível que várias tenham se referido, como indicado acima, à conduta inadequada de diretores escolares, professores e faltas de professores. Sobre este último ponto, vale a pena ampliar a discussão.

Quando um professor falta à aula, isso é um ato corrupto. Pode-se adotar uma definição mais comum de corrupção, segundo a qual uma pessoa corrupta é aquela que usa um cargo público para conseguir benefícios privados. Um professor que sistematicamente falta às aulas em escolas estaduais é detentor de cargo público. Qual o benefício privado que conseguem ao não lecionar quando deveriam? Tempo.

Não se trata de problema apenas brasileiro. Um estudo publicado por economistas do Banco Mundial avaliou as faltas de professores em seis países: Bangladesh, Equador, Índia, Indonésia, Peru e Uganda. A média de faltosos foi 19%. Para combater o problema, um distrito rural no estado indiano de Rajasthan obrigou os professores a tirar duas fotos por dia com os alunos: uma no início da aula e outra no fim, obviamente com uma máquina fotográfica com dispositivos adequados para controlar o tempo. Essa espécie de *big brother* fez o absentismo cair de 44% para 22%. É uma política que poderia ser exportada.

Para finalizar a análise, vale especificar os tipos de demandas feitas à Companhia de Água e Esgoto (CAGECE), o órgão do governo cearense com o qual os cidadãos mais interagiram. Os

¹⁵ Sobre isto, ver https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=16675.

dez assuntos mais demandados pelos cidadãos para a CAGECE foram sobre: vazamentos em vias públicas (3.107), falta de água (2.976), demora na desobstrução de esgoto (1880), insatisfação com a resposta do órgão (1.735), problemas na estrutura, funcionamento e obstrução da rede de esgoto (1.730), orientação sobre os serviços do órgão (897), demora em outros serviços do órgão (795), atendimento inadequado por telefone (726), recuperação de pavimento (678), demora para resolver vazamentos (611).

Vale ressaltar, no caso da CAGECE, que nem todos os assuntos tratam do trabalho de burocratas de nível de rua, mas também do trabalho de empresas contratadas pelo governo para realizar serviços de saneamento básico.

É importante também considerar que as observações acima não se baseiam em análise textual rigorosa dos dados da Rede de Ouvidorias, mas sim em uma análise qualitativa, feita com o objetivo de dar subsídio a futuras análises usando outros tipos de metodologias.

Considerações finais

O contato de cidadãos com a administração pública não serve para muito se os cidadãos não se satisfazem com o atendimento e a resposta recebida. De acordo com Bustikova e Corduneanu-Huci (2017), confiança no funcionamento da burocracia é o principal fator que impede países de permanecerem clientelistas. Ou seja: quanto mais confiáveis os funcionários públicos mais os cidadãos tendem a recorrer a estes (e não a políticos em quem confiam) para obter serviços e benefícios estatais. Frequentemente, esses benefícios são compreendidos como algo a ser intermediado informalmente em vez de fornecido com base em critérios formais, definidos por políticos em leis. Se o governo não é visto como confiável, o sistema político torna-se mais aberto para relações informais que se acumulam para tornar o governo ainda menos confiável ao longo do tempo.

Os dados aqui analisados permitem uma ideia, muito preliminar, sobre como agências burocráticas podem melhorar suas reputações. Os índices de satisfação dos cidadãos com o atendimento dado pelo governo revelam algo interessante. Antes de entrar nisso, vale explicar uma escolha metodológica.

Cerca de 6.700 pessoas responderam quão satisfeitos ficaram com o atendimento de 28 órgãos do governo cearense. Escolhemos esses órgãos porque houve mais de 20 respondentes da pesquisa de satisfação em cada. Podemos dividi-los em três grupos: i) Satisfação Média (menos de 80%); ii) Satisfação Alta (entre 80%

e 90%) e iii) Satisfação Altíssima (mais de 90%). O primeiro grupo tem 9 órgãos¹⁶, o segundo tem 15 órgãos¹⁷ e o terceiro tem 4¹⁸.

O economista Edmar Bacha ficou famoso, há algumas décadas, por cunhar o termo “Belíndia”. Nosso país seria meio belga, meio indiano. A piada sutil esconde um raciocínio engenhoso: não se trataria de um país em desenvolvimento, mas estagnado, preso entre a prosperidade e a pobreza, entre o desenvolvimento institucional e a paralisia decisória. Vejamos como é a política na Índia por um instante.

De acordo com Vaishnav (2017), lá tanto os partidos políticos quanto os eleitores têm bons motivos para manter políticos criminosos no sistema. Partidos e eleitores, neste caso, sabem da ficha corrida dos candidatos. E eles são votados (muitas vezes eleitos) porque usam a criminalidade para sinalizar credibilidade aos eleitores – “somos criminosos, mas vamos proteger seus interesses ao contrário dos políticos honestos”. Em que consiste essa proteção? Em substituir o estado que não realiza funções básicas, como serviços de água, luz, segurança e direitos de propriedade. O político criminoso, então, teria a vantagem de representar os eleitores melhor do que outros que podem ser honestos, mas têm menos condições de defender interesses básicos porque falta o básico para os cidadãos.

Se fosse assim no Brasil, a Companhia de Água e Esgoto no Ceará não teria recebido tantas demandas por serviços, muito menos teria tido altíssimo registro de satisfação com suas respostas aos cidadãos. Se o Ceará é a Índia em outros aspectos? Não sei. Mas há motivos – e caminhos – para desatualizar Bacha.

¹⁶ Junta Comercial do Estado (70,6), Superintendência Estadual do Meio Ambiente (69,3), Secretaria de Educação (73,5), Secretaria da Fazenda (74), Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos (71), Perícia Forense do Estado (72,8), Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança e do Sistema Penitenciário (78,2), Secretaria de Cultura (79,4) e Universidade Estadual Vale do Acaraú (80).

¹⁷ Universidade Estadual do Ceará (82,7), Conselho Estadual de Educação (84,2), Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (84,5), Corpo de Bombeiros Militar (84,6), Gabinete do Governador (84,6), Departamento Estadual de Rodovias (85), Secretaria de Saúde (85,7), Polícia Militar (85,9), Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social (86), Instituto de Saúde dos Servidores (86,5), Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos (87,1), Departamento Estadual de Trânsito (87,8), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (88), Procuradoria Geral do Estado (88,3), Secretaria de Planejamento e Gestão (88,5).

¹⁸ Secretaria das Cidades (90,1), Polícia Civil (91,2), Companhia de Água e Esgoto (93), Secretaria de Justiça (97,5).

Referências bibliográficas

- Bawn, Kathleen. "Political control versus expertise: congressional choices about administrative procedures", *American Political Science Review*, v. 89, n. 1, 1995, p. 62-73.
- Bersch, Katherine; Praça, Sérgio & Taylor, Matthew. "State capacity, bureaucratic politicization, and corruption in the Brazilian state", *Governance*, v. 30, n. 1, 2017, p. 105-124.
- Bustikova, Lenka & Corduneanu-Huci, Cristina. "Patronage, Trust, and State Capacity: The Historical Trajectories of Clientelism", *World Politics*, v. 69, n. 2, 2017, p. 277-326.
- Callander, Steven. "A theory of policy expertise", *Quarterly Journal of Political Science*, v. 3, n. 2, 2008, p. 123-140.
- Cavalcante, Pedro & Lotta, Gabriela. (eds.) *Burocracia de médio escalão: perfil, trajetória e atuação*. Brasília, ENAP, 2015.
- Filgueiras, Fernando & Aranha, Ana Luiza Melo. "Controle da corrupção e burocracia da linha de frente: regras, discricionariedade e reformas no Brasil", *Dados*, v. 54, n. 2, 2011, p. 349-387.
- Foa, Robert & Mounk, Yascha. "The democratic disconnect", *Journal of Democracy*, v. 27, n. 3, 2016, p. 5-17
- _____. "The signs of deconsolidation", *Journal of Democracy*, v. 28, n. 1, 2017, p. 1-15.
- Lipsky, Michael. *Street-Level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York, Russel Sage Foundation, 1980.
- Lowi, Theodore. "American Business, Public Policy, Case-Studies, and Political Theory", *World Politics*, v. 16, n. 4, 1964, p. 677-715.
- Mackenzie, Scott. "Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies", *Journal of Applied Psychology*, v. 88, n. 5, 2003, p. 879-903.
- Maynard-Moody, Steven & Portillo, Shannon. "Street-Level Bureaucracy Theory", in Durant, Robert. (ed.) *The Oxford Handbook of American Bureaucracy*. Oxford, Oxford University Press, 2012, p. 252-277.
- Pires, Roberto e Gomide, Alexandre. "Variações setoriais em arranjos de implementação de programas federais", *Revista do Serviço Público*, v. 66, n. 2, 2015, p. 195-226.
- Schmitter, Philippe. "Democracy and its discontents". Texto apresentado em seminário no Centro de Política e Economia do Setor Público (Cepesp), FGV-SP, 2016.
- Vaishnav, Milan. *When Crime Pays: Money and Muscle in Indian Politics*. New Haven, Yale University Press, 2017.
- Wilson, James Q. *Political Organizations*. New York, Basic Books, 1973.

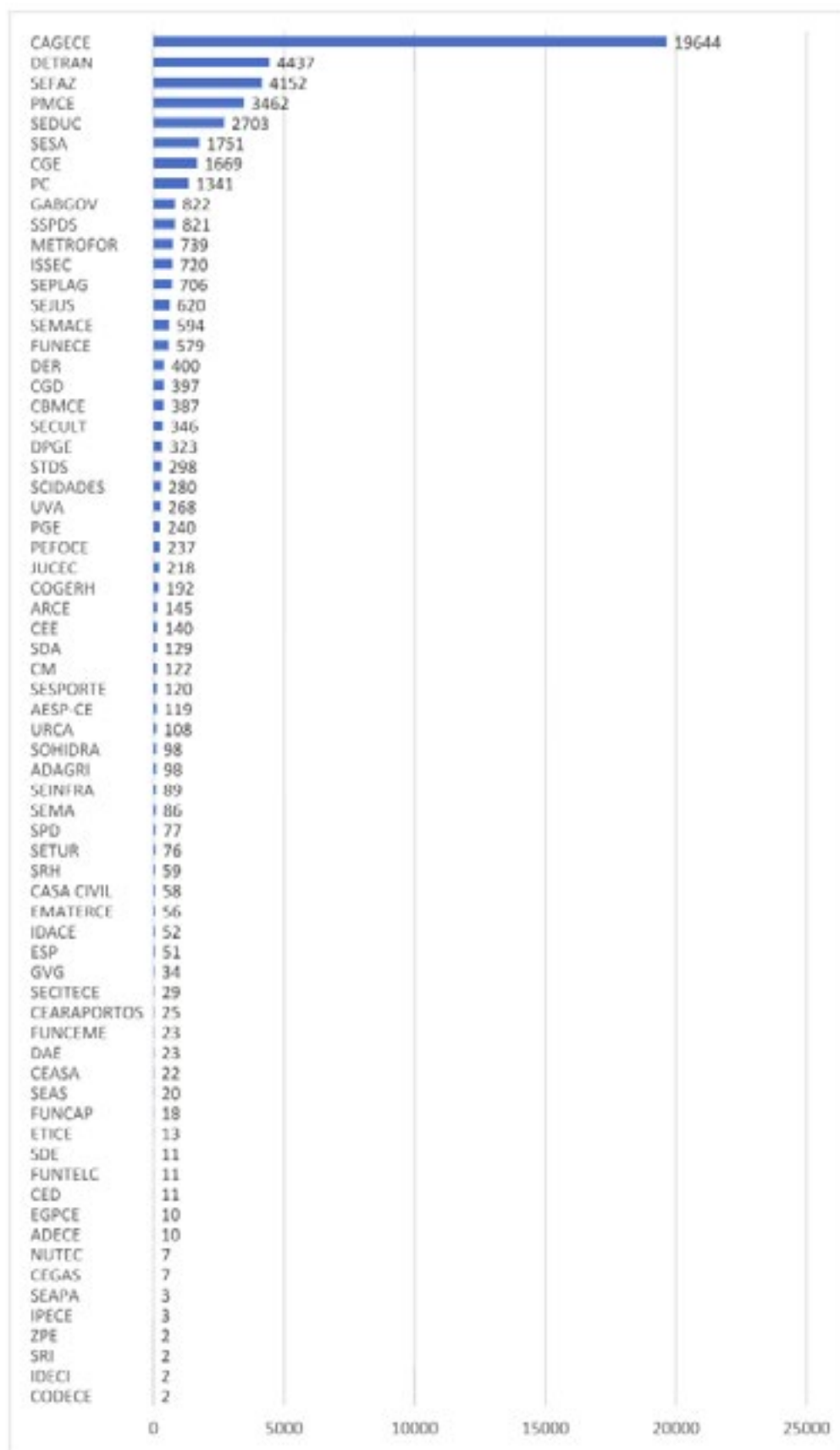
Anexos

Sigla	Nome	Área de Política Pública
ADAGRI	Agência de Defesa Agropecuária	Agricultura
ADECE	Agência de Desenvolvimento	Política Econômica e Planejamento
AESP	Academia Estadual de Segurança Pública	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
ARCE	Agência reguladora de serviços públicos	Política Econômica e Planejamento
CAGECE	Companhia de Água e Esgoto	Infraestrutura
CASA CIVIL	Casa Civil	Governadoria
CASA MILITAR	Casa Militar	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
CBMCE	Corpo de Bombeiros Militar	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
CEARAPORTOS	Companhia de Integração Portuária	Infraestrutura
CEASA	Centrais de Abastecimento	Agricultura
SDE	Secretaria do Desenvolvimento Econômico	Política Econômica e Planejamento
CED	Centro de Educação à Distância	Política Social
CEE	Conselho Estadual de Educação	Política Social
CEGÁS	Companhia de Gás	Infraestrutura
CGD	Controladoria Geral de Disciplina dos órgãos de Segurança e do Sistema Penitenciário	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
CGE	Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Política Jurídica e Accountability
CODECE	Companhia de Desenvolvimento	Política Econômica e Planejamento
COGERH	Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos	Infraestrutura
SEAS	Superintendência do Sistema Estadual de Atendimento Socioeducativo	Política Social
DAE	Departamento de Arquitetura e Engenharia	Infraestrutura
S.D.A.	Secretaria do Desenvolvimento Agrário	Agricultura
DER	Departamento Estadual de Rodovias	Infraestrutura

Sigla	Nome	Área de Política Pública
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito	Outros
EGP	Escola de Gestão Pública	Política Econômica e Planejamento
EMATERCE	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Ceara	Agricultura
ESP	Escola de Saúde Pública	Política Social
ETICE	Empresa de Tecnologia da Informação	Ciência e Tecnologia
FUNCAP	Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Ciência e Tecnologia
FUNCEME	Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos	Infraestrutura
FUNECE	Universidade Estadual do Ceará	Política Social
FUNTELC	Fundação de Teleducação do Ceará	Política Social
GABGOV	Gabinete do Governador	Governadoria
GVICEGOV	Gabinete do Vice-Governador	Governadoria
IDACE	Instituto do Desenvolvimento Agrário	Agricultura
IDECI	Instituto de Desenvolvimento Institucional das Cidades	Infraestrutura
IPECE	Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica	Política Econômica e Planejamento
ISSEC	Instituto de Saúde dos Servidores do Estado	Política Social
JUCEC	Junta Comercial do Estado do Ceará	Política Jurídica e Accountability
METROFOR	Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos	Infraestrutura
NUTEC	Núcleo de Tecnologia Industrial	Ciência e Tecnologia
PEFOCE	Perícia Forense do Estado	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
PGE	Procuradoria Geral do Estado	Política Jurídica e Accountability
PMCE	Polícia Militar	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
POLÍCIA CIVIL	Polícia Civil	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
SCIDADES	Sec. das Cidades	Infraestrutura
SECITECE	Sec. Ciencia, Tecnologia e Educação Superior	Ciência e Tecnologia
SRI	Sec. Relações Institucionais	Governadoria
SECULT	Sec. Cultura	Outros
SEDUC	Sec. Educação	Política Social
SEFAZ	Sec. Fazenda	Política Econômica e Planejamento

Sigla	Nome	Área de Política Pública
SEINFRA	Sec. Infraestrutura	Infraestrutura
SEJUS	Sec. Justiça e Cidadania	Política Jurídica e Accountability
SEMA	Sec. Meio Ambiente	Outros
SEMACE	Superint. Estadual Meio Ambiente	Outros
SEPLAG	Sec. Planejamento e Gestão	Política Econômica e Planejamento
SESA	Sec. Saúde	Política Social
SESPORTE	Sec. Esporte	Outros
SETUR	Sec. Turismo	Outros
SOHIDRA	Superintend. Obras Hidráulicas	Infraestrutura
SPD	Sec. Políticas sobre Drogas	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
SEAPA	Sec. Agricultura, Pesca e Aquicultura	Agricultura
SRH	Sec. Recursos Hídricos	Infraestrutura
SSPDS	Sec. Seg. Pública e Defesa Social	Defesa, Seg. Pública e Rel. Exteriores
STDS	Sec. Trabalho e Desenvolvimento Social	Política Social
URCA	Univ. Regional do Cariri	Política Social
UVA	Univ. Estadual Vale do Acaraú	Política Social
ZPE/CE	Companhia Administradora da Zona de Processamento de Exportação do Ceará	Política Econômica e Planejamento

Quais agências mais respondem a demandas em números absolutos de pedidos.



*Dados Gerais do SOU

Por área temática, infraestrutura é a grande campeã, por causa da CAGECE.

* Dados Gerais do SOU



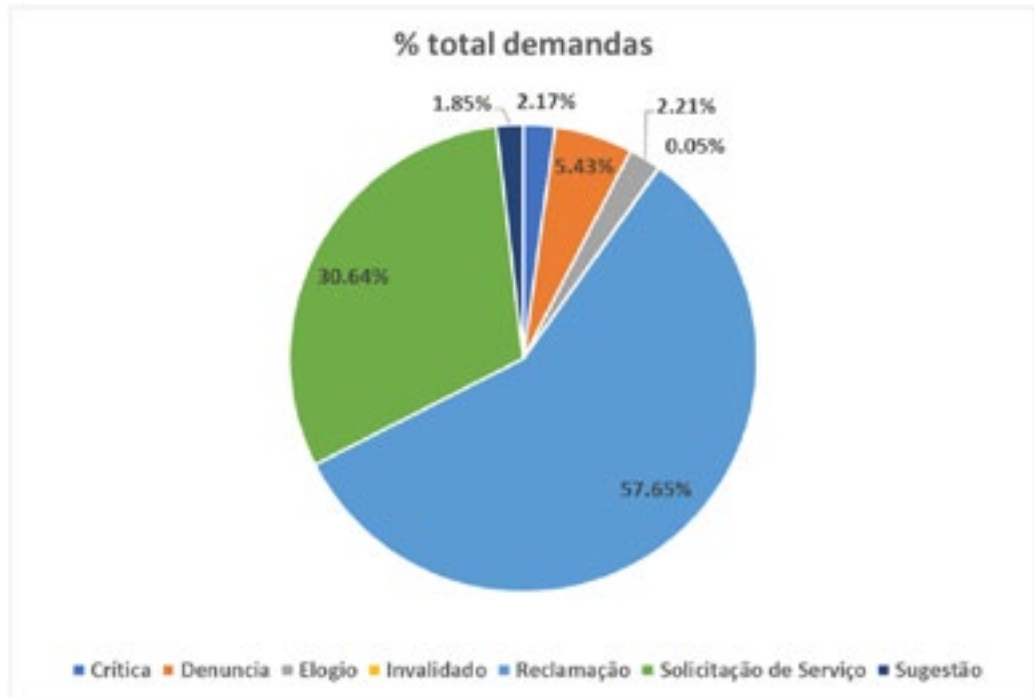
* Dados Gerais do SOU



* Dados Gerais do SOU

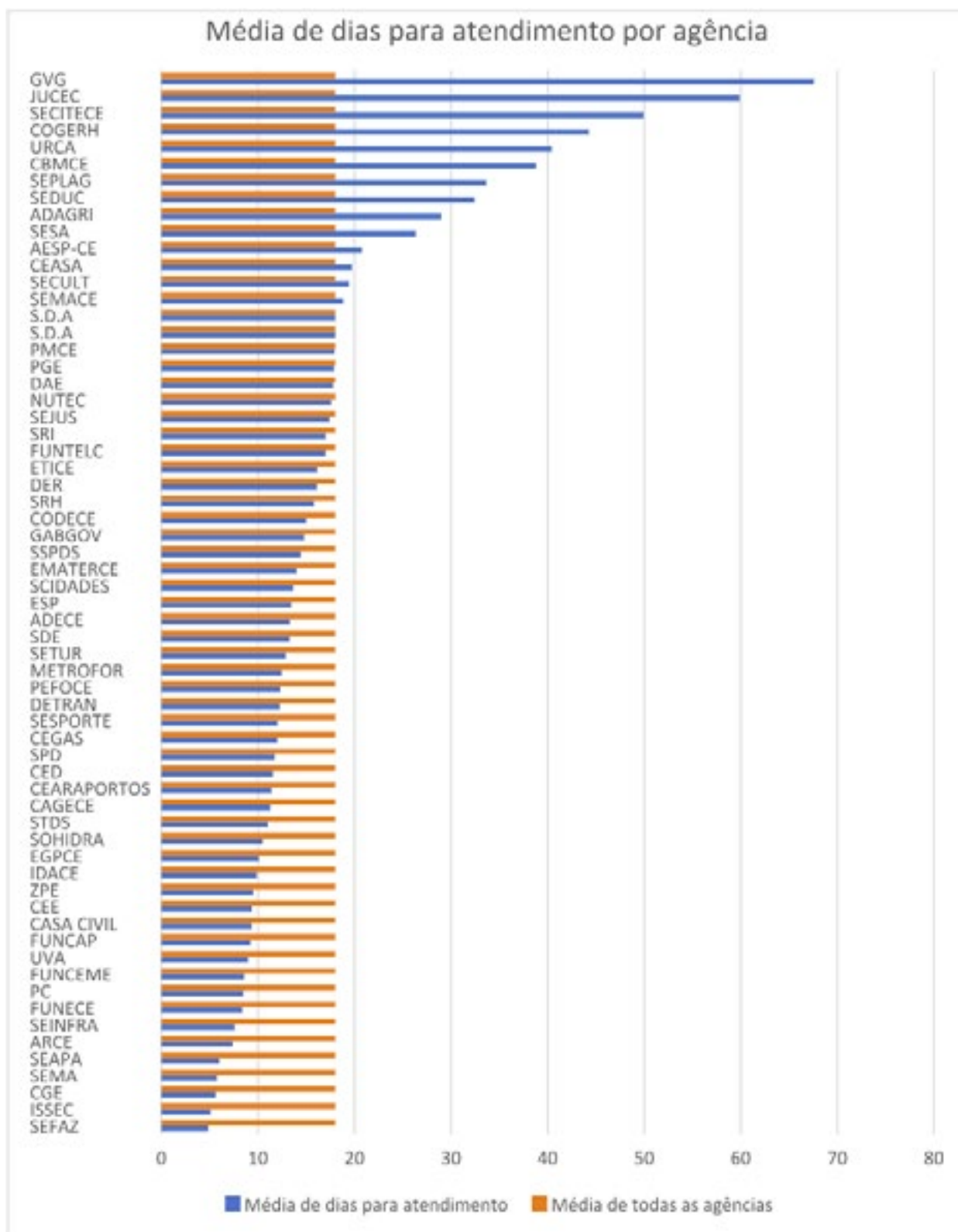


* Dados Gerais do SOU



* Dados Gerais do SOU

Qual o número de dias que se passa entre o pedido da demanda do cidadão e seu atendimento (mesmo que insuficiente)?



* Dados Gerais do SOU

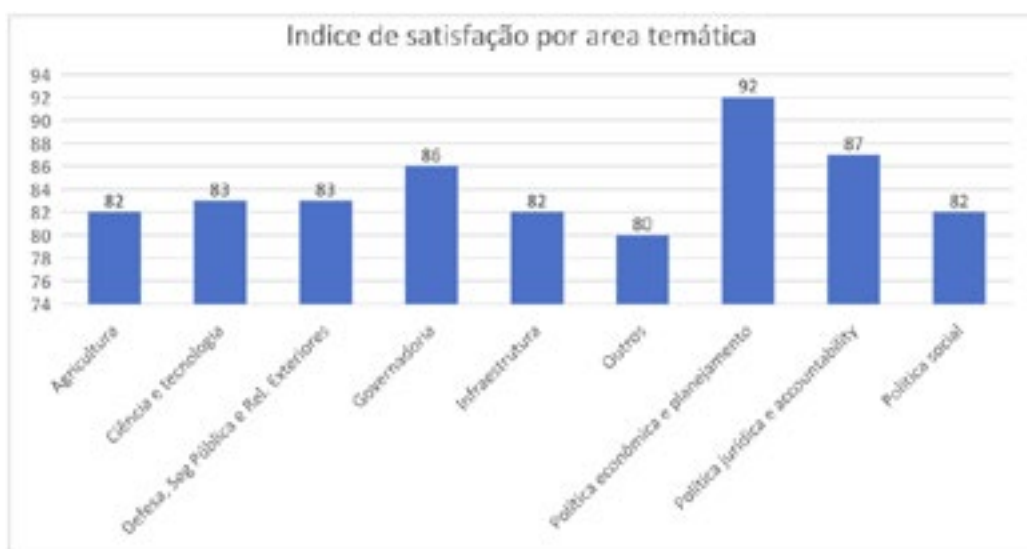
Qual a satisfação dos cidadãos com os principais tipos de demandas?



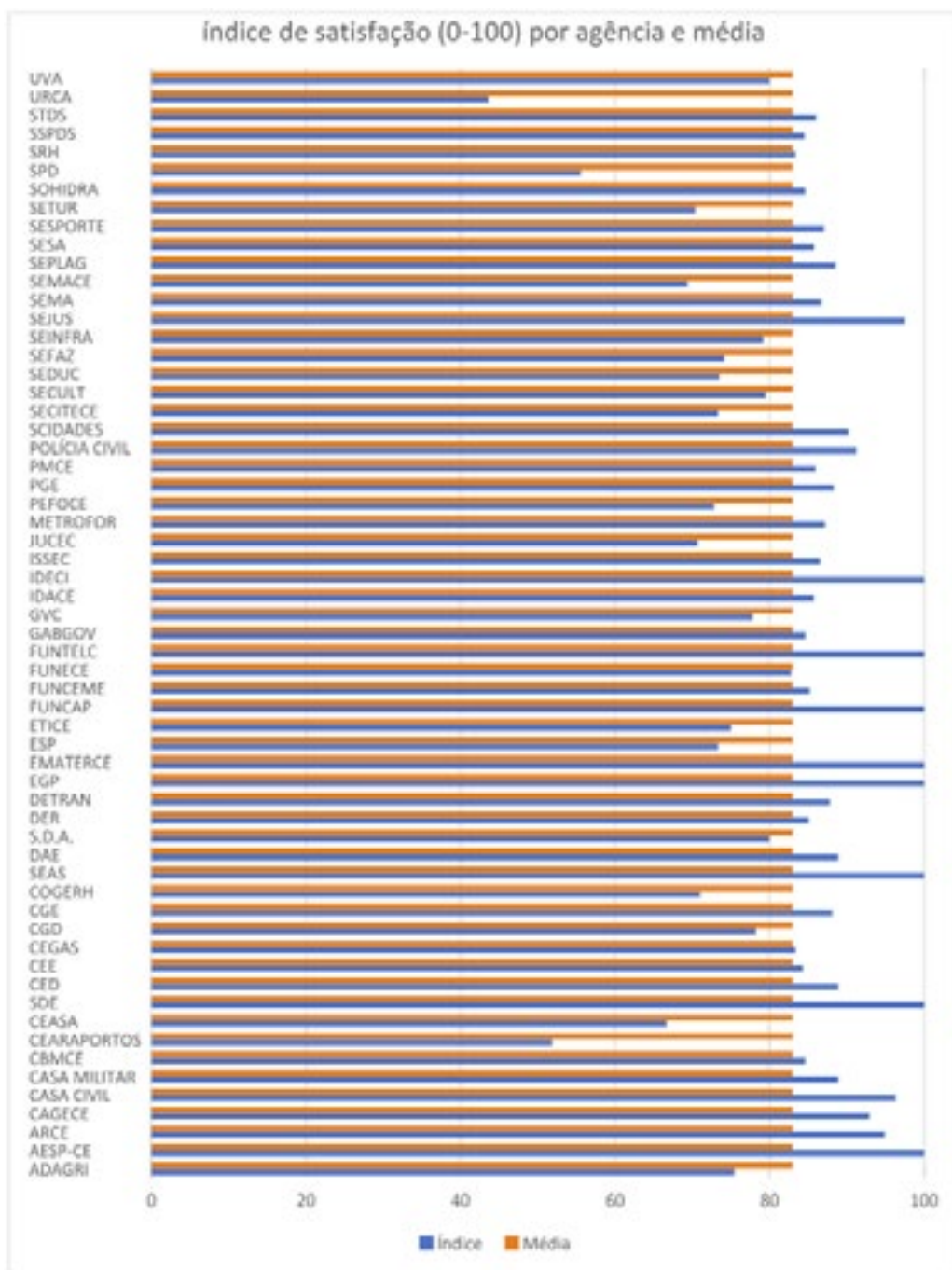
*Dados Pesquisa de Satisfação



*Dados Pesquisa de Satisfação

Qual a satisfação dos cidadãos com o atendimento das agencias burocráticas?

*Dados Pesquisa de Satisfação

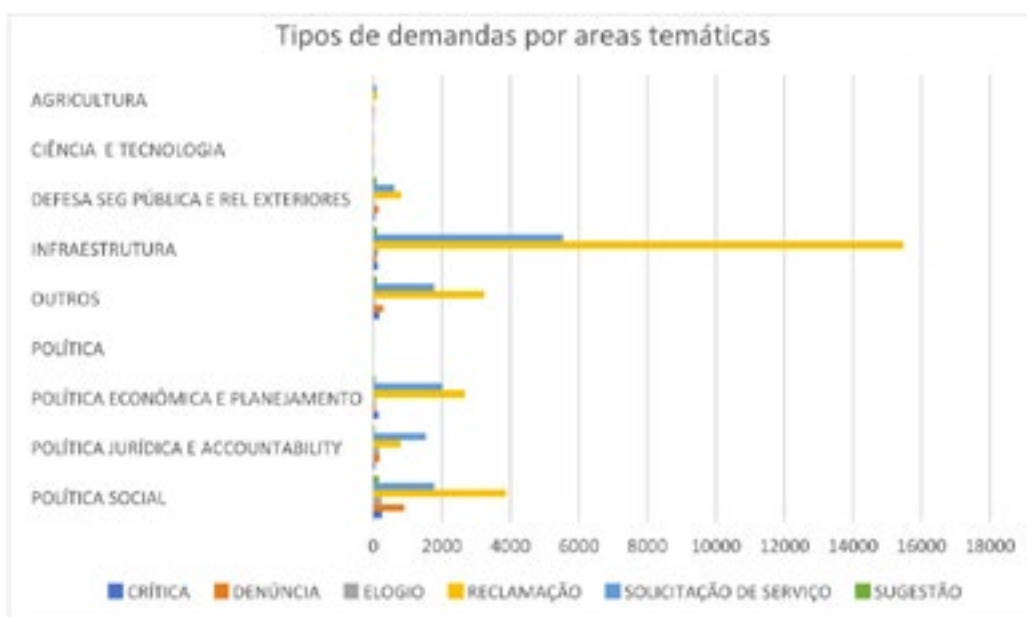


*Dados Pesquisa de Satisfação



Por área temática

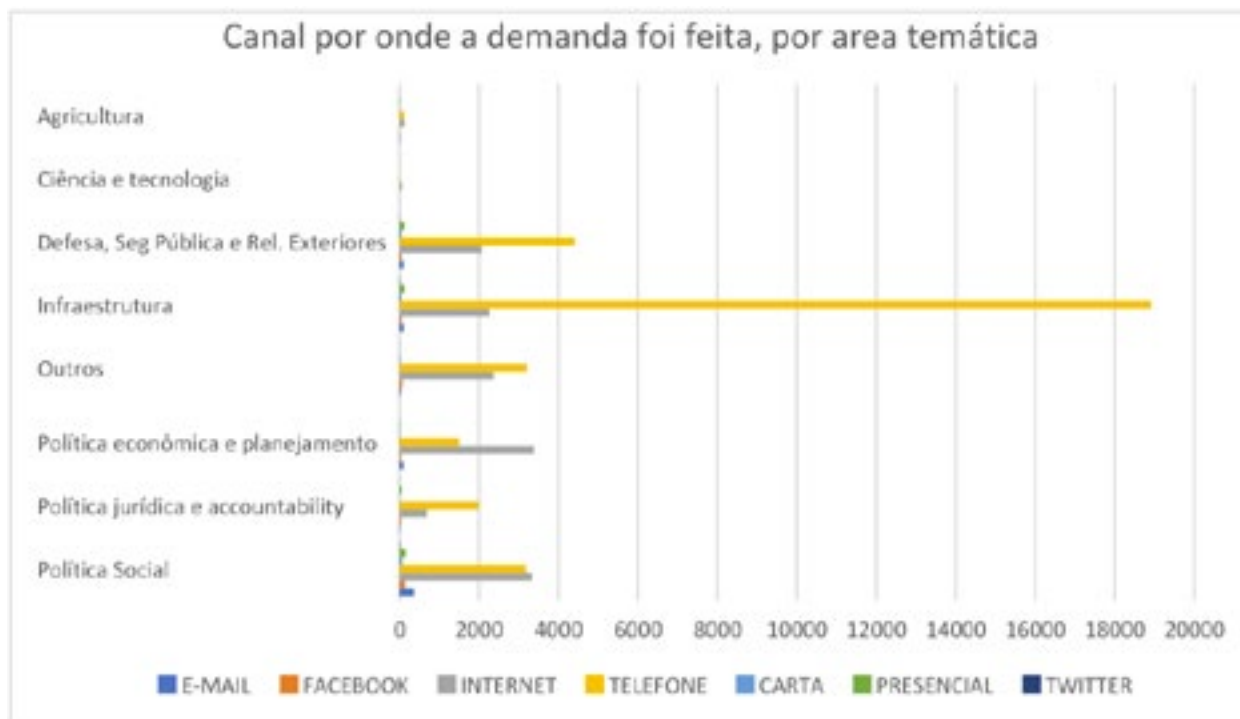
*Dados Gerais do SOU



*Dados Gerais do SOU

	Crítica	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de Serviço	Sugestão
AGRICULTURA	9	31	2	113	93	2
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	10	15	2	23	13	6
DEFESA SEG PÚBLICA E REL EXTERIORES	59	138	45	810	614	98
GOVERNADORIA	106	53	89	271	259	154
INFRAESTRUTURA	125	97	132	15484	5542	113
OUTROS	177	295	63	3243	1789	108
POLÍTICA ECONÔMICA E PLANEJAMENTO	145	72	73	2680	2021	63
POLÍTICA JURÍDICA E ACCOUNTABILITY	57	189	170	797	1523	42
POLÍTICA SOCIAL	265	904	247	3874	1786	158

*Dados Gerais do SOU



*Dados Gerais do SOU

	E-Mail	Facebook	Internet	Telefone	Carta	Presencial	Twitter
AGRICULTURA	12	7	118	97	6	9	0
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	1	1	54	14	0	0	0
DEFESA SEG PÚBLICA E REL EXTERIORES	88	49	2062	4413	49	109	4
GOVERNADORIA	16	14	480	371	49	5	1
INFRAESTRUTURA	91	53	2257	18915	47	108	9
OUTROS	35	62	2347	3196	24	4	2
POLÍTICA ECONÔMICA E PLANEJAMENTO	85	38	3387	1506	11	15	2
POLÍTICA JURÍDICA E ACCOUNTABILITY	16	36	684	1988	8	47	2
POLÍTICA SOCIAL	353	138	3335	3171	60	159	8

*Dados Gerais do SOU

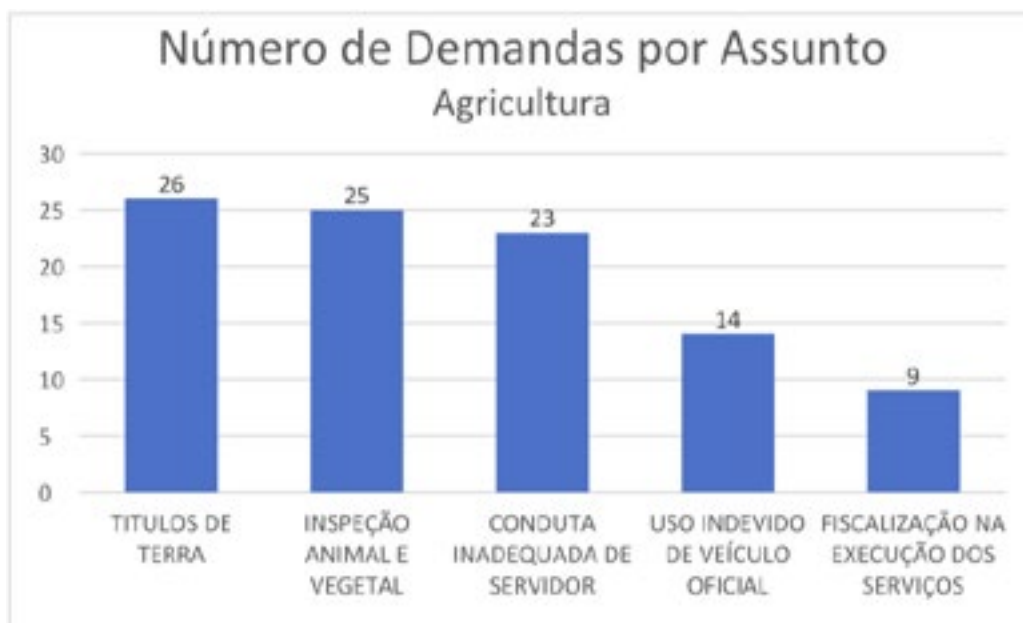
Classificação na presteza do atendimento	Dias médio de dias para responder a demanda
Bom	15.5
Excelente	11.9
Ótimo	12.4
Insuficiente	21.3
Regular	20.5

*Dados Pesquisa de Satisfação

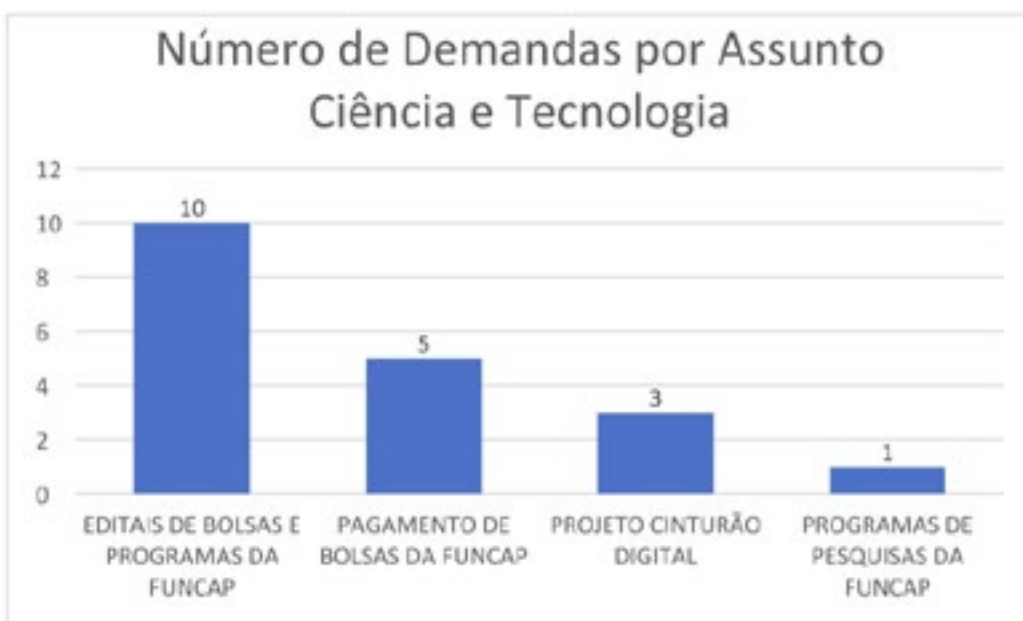


*Dados Gerais do SOU

*Dados
Gerais do
SOU

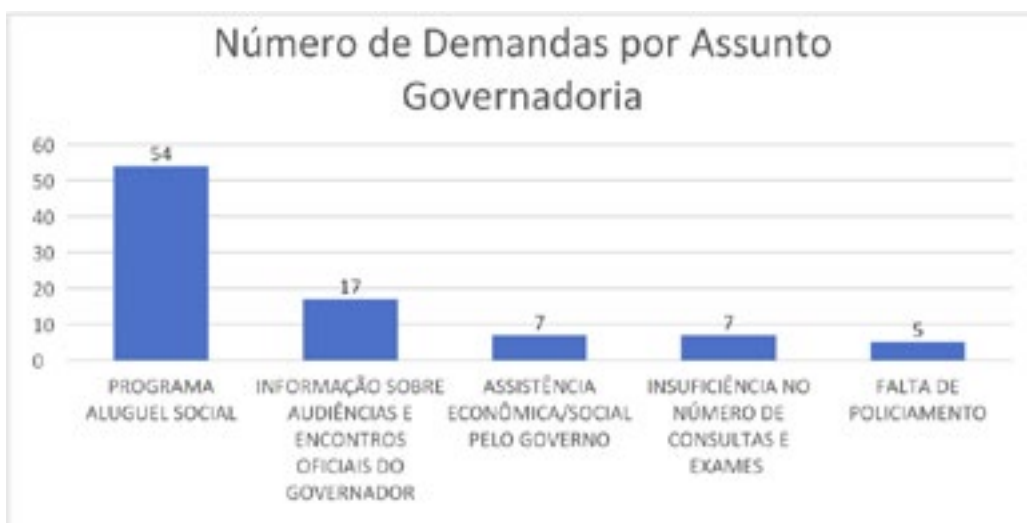


*Dados
Gerais do
SOU



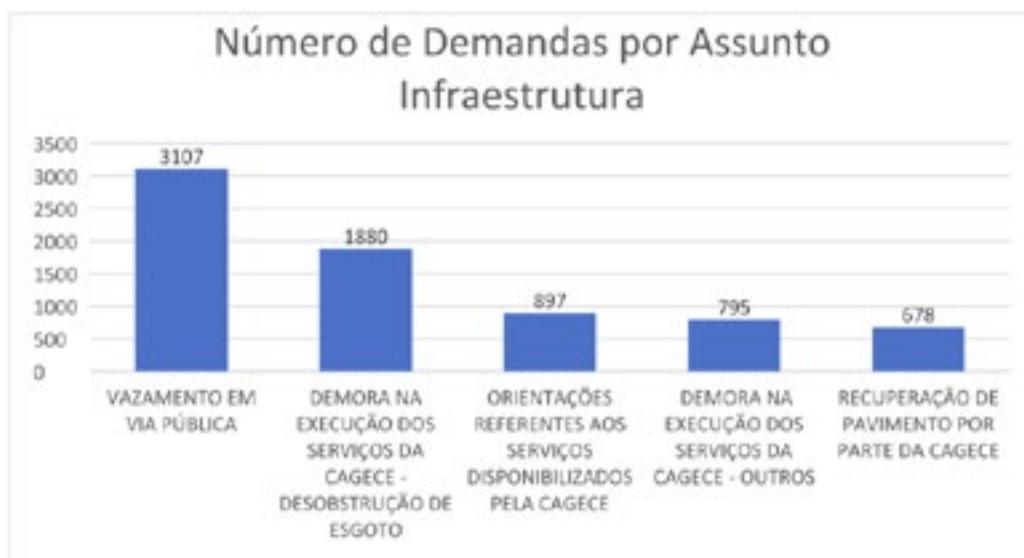


*Dados Gerais do SOU



*Dados Gerais do SOU

*Dados
Gerais do
SOU



*Dados
Gerais do
SOU

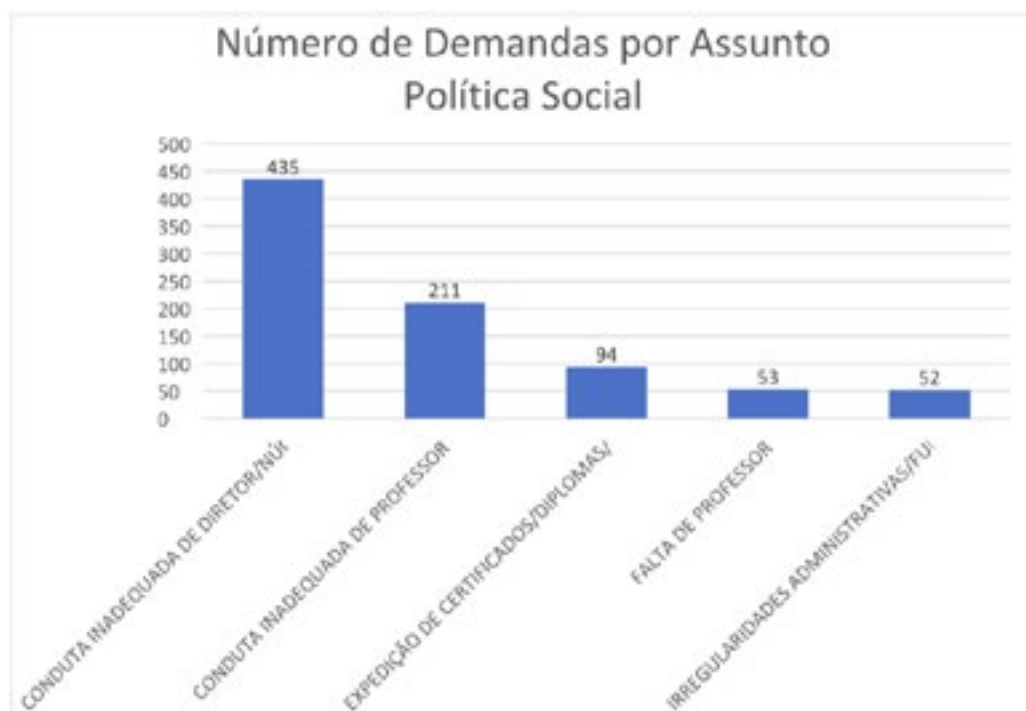




*Dados Gerais do SOU



*Dados Gerais do SOU



*Dados
Gerais do
SOU

	Anônimo	Sigiloso
AGRICULTURA	105	12
CIÊNCIA E TECNOLOGIA	21	3
DEFESA SEG PÚBLICA E REL EXTERIORES	0	0
GOVERNADORIA	226	33
INFRAESTRUTURA	1299	211
POLÍTICA ECONÔMICA E PLANEJAMENTO	960	296
POLÍTICA JURÍDICA E ACCOUNTABILITY	529	59
POLÍTICA SOCIAL	2717	283
OUTROS	1324	214
TOTAL	7181	1111

*Dados
Gerais do
SOU



*Dados
Gerais do
SOU

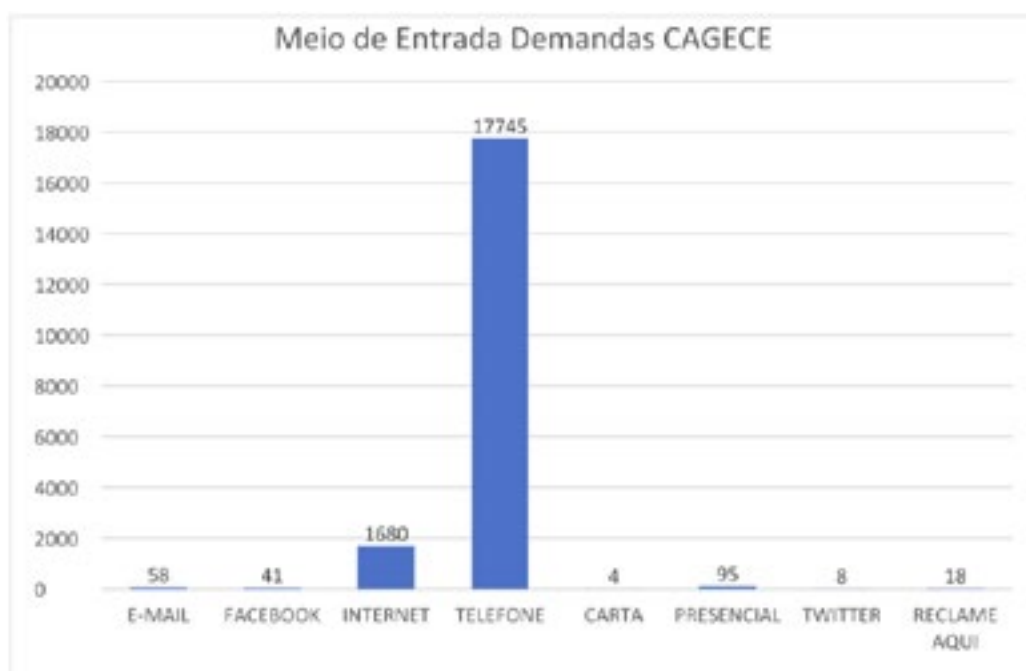


*Dados
Gerais do
SOU

Sobre a
CACEGE:

Meio de entrada	
E-MAIL	58
FACEBOOK	41
INTERNET	1680
TELEFONE	17745
CARTA	4
PRESENCIAL	95
TWITTER	8
RECLAME AQUI	18

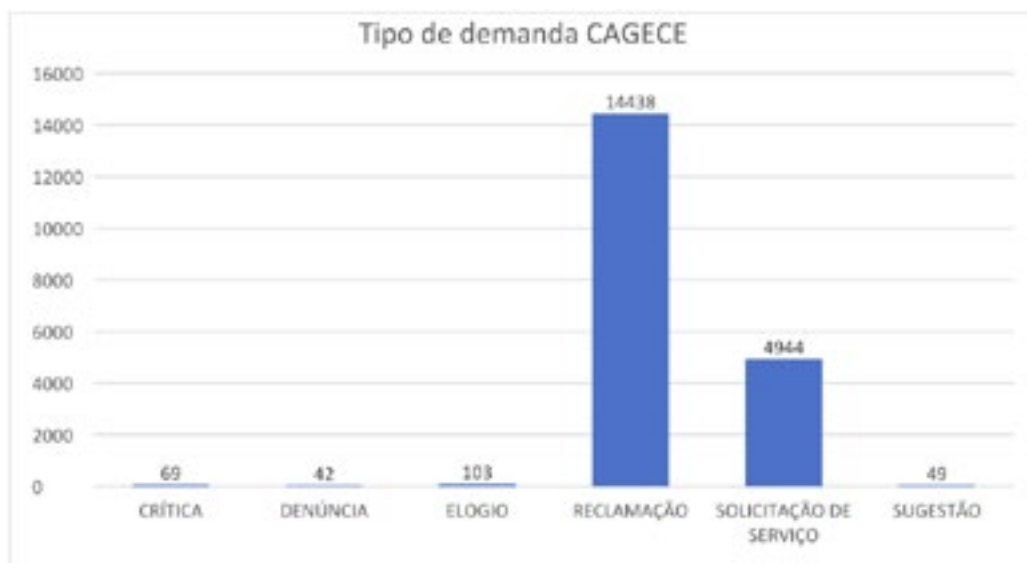
*Dados
Gerais do
SOU



*Dados
Gerais do
SOU

Meio de entrada	
CRÍTICA	69
DENÚNCIA	42
ELOGIO	103
RECLAMAÇÃO	14438
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	4944
SUGESTÃO	49

*Dados
Gerais do
SOU



*Dados Gerais do SOU



*Dados Gerais do SOU

Análise da Pesquisa de Satisfação SIC 2016

Introdução

A CGE colheu no ano 2016 um total de 1.038 respostas de usuários em sua pesquisa de satisfação. Esse montante representa 3,5% das 29.734 manifestações de SIC no ano. A presente análise busca aprofundar fatores analíticos possam ajudar a explicar maiores ou menores avaliações considerando um conjunto de variáveis que vão do órgão responsável pela manifestação até o número de dias de resposta e solução.

As análises aqui apresentadas dizem respeito a 1.021 pesquisas de satisfação respondidas uma vez que 17 pesquisas de satisfação, notadamente aquelas de número de protocolo mais baixos, não aparecerem no banco de dados com a 29.734 manifestações.¹

Todas as análises foram efetuadas em um terceiro banco de dados criado a partir de procedimento de match (casamento) entre os bancos de dados do total das manifestações (29.734 casos) e o de respondentes da pesquisa de satisfação (1.038 casos). O banco de dados surgido possui portanto todas as variáveis dois bancos com um total de 29.734 casos/manifestações e, entre elas, 1.021 respostas da pesquisa de satisfação.

Uma vez que um dos objetivos aqui é apresentar, sob diferentes ângulos, análise aprofundada da pesquisa de satisfação, foi realizada uma transformação das respostas qualitativas em valores. Atribui-se nota zero para a resposta *insatisfatória*, nota 4 para *regular*, nota 6 para *bom*, nota 8 para *ótimo* e, finalmente, nota 10 para *excelente*. Tais notas foram atribuídas nas duas questões sobre a avaliação *quanto à presteza no atendimento* e *avaliação quanto à qualidade da informação repassada*. Para a última questão - *Você recomendaria o serviço de informações ao cidadão para outras pessoas?*, cujas respostas possíveis eram “Sim” e “Não”, foi atribuída nota 10 para a recomendação e zero para a resposta “Não”. Com base nessas três notas chegou-se à nota média aritmética simples entre as três questões.

¹ Os 17 protocolos não localizados no banco de dados das manifestações são os seguintes: 0553793, 0561786, 0591227, 0608127, 0619981, 0627064, 0632750, 0635535, 0636928, 0637212, 0638348, 0638527, 0641671, 0641942, 0642395, 0642414, 0642540. Uma vez que esses casos não se concentram em poucos órgãos e que representam apenas 1,7% do total de casos analisados, sua exclusão não compromete os resultados.

Resultados gerais

Existe grande variação entre o números de manifestações, o de respostas à pesquisa de satisfação. Também guarda expressiva diferença as proporções entre número de respondentes à pesquisa de satisfação em relação ao total de manifestações. Padronizadas com números que vão de zero a dez, as notas médias, visualizadas considerando o número de respostas, permite identificar entre os órgãos aqueles melhor e pior avaliados.

Cagece, com 8.509 manifestações, o Detran, com 7188 e a CGE, com 4.069, se destacam entre os órgãos com maiores quantidades de registros. No entanto, esses mesmos órgãos apresentam proporções de respostas que vão de 0,27% (CGE), 0,53% (Cagece) e 3,9% (Detran). Quanto às notas médias, o Detran apresentou a maior, com 8,97 seguido pela CGE com 8,55 e a Cagece com 8,10.

As maiores notas (10) foram ESP e SPD. Porém, o número mínimo de respostas (1 para ESP e 2 para SPD) recomendam cuidado quanto aos resultados. Igual cuidado deve ser adotado quando analisadas as notas mais baixas encontradas, na ADECE, CGD, DPGE, JUCEC, CBMCE e SRH, que variaram entre zero e 5,5. Todos esses órgãos apresentaram um número pouco significativo de respostas tornando pouco representativas suas notas médias.

Com as mais altas proporções de respostas em relação ao total de manifestações, alguns órgãos apresentaram elevada consistência no balanço entre proporção de respostas e notas médias. Dentre os órgãos aquele que apresentou melhor balanço foi a ETICE, com três entre 10 manifestantes apresentando respostas para a pesquisa de satisfação, com nota média de 9,11. Entre os órgãos com número mais expressivos de manifestações, se destaca a FUNECE cujo número de respondentes da pesquisa (47) representaram 18,22% do total de manifestações, com uma nota média de 8,52.

Órgão	Sem resposta	Com resposta	Total geral	Proporção respostas	Nota média
ADAGRI	22	1	23	4,55%	9,33
ADECE	7	1	8	14,29%	0,00
AESP-CE	78	3	81	3,85%	8,67
ARCE	36		36		
CAGECE	8464	45	8509	0,53%	8,10
CASA CIVIL	41	1	42	2,44%	8,67
CBMCE	102	2	104	1,96%	4,33
CEARAPORTOS	15	1	16	6,67%	9,33
CEASA	11	1	13	18,18%	8,00
CED	2		2		
CEE	171	10	181	5,85%	9,33
CEGÁS	12		12		
CGD	69	2	71	2,90%	0,00
CGE	4058	11	4069	0,27%	8,55
CM	8		8		
CODECE	10		10		
COGERH	40	10	50	25,00%	7,53
DAE	10		10		
DER	97	5	102	5,15%	6,67
DETRAN	6918	270	7188	3,90%	8,97
DPGE	102	1	103	0,98%	0,00
EGPCE	11		11		
EMATERCE	18	1	19	5,56%	6,67
ESP	21	1	22	4,76%	10,00
ETICE	10	3	13	30,00%	9,11
FUNCAP	24	2	26	8,33%	9,33
FUNCEME	33	7	40	21,21%	9,52
FUNECE	258	47	305	18,22%	8,52
FUNTELC	4		4		
GABGOV	103	11	114	10,68%	8,36
GVG	6		6		
IDACE	33	3	36	9,09%	10,00
IDECI	1		1		
IPECE	18	3	21	16,67%	9,78

Órgão	Sem resposta	Com resposta	Total geral	Proporção respostas	Nota média
ISSEC	149	12	161	8,05%	8,17
JUCEC	181	3	184	1,66%	3,56
METROFOR	159	6	165	3,77%	8,00
NUTEC	2		2		
PC	294	17	311	5,78%	8,86
PEFOCE	151	16	167	10,60%	8,75
PGE	76	14	90	18,42%	6,57
PMCE	295	32	327	10,85%	7,50
SCIDADES	76	10	86	13,16%	9,33
SDA	32	9	41	28,13%	8,52
SDE	16		16		
SEAPA	21	1	22	4,76%	9,33
SEAS	3		3		
SECITECE	23		23		
SECULT	106	7	113	6,60%	6,95
SEDUC	1168	119	1287	10,19%	8,64
SEFAZ	1982	132	2114	6,66%	7,98
SEINFRA	28	7	35	25,00%	9,52
SEJUS	220	10	230	4,55%	8,80
SEMA	39	2	41	5,13%	9,33
SEMACE	89	6	95	6,74%	8,44
SEPLAG	1513	80	1593	5,29%	8,75
SESA	473	28	501	5,92%	7,74
SESPORTE	39	5	44	12,82%	7,73
SETUR	42	6	48	14,29%	9,67
SOHIDRA	16		16		
SPD	16	2	18	12,50%	10,00
SRH	18	4	22	22,22%	5,50
SRI	2		2		
SSPDS	302	31	333	10,26%	8,11
STDS	262	11	273	4,20%	9,09
URCA	35	1	36	2,86%	8,00
UVA	65	7	72	10,77%	8,29
ZPE	7		7		
Total geral	28713	1021	29734	3,56%	8,45

Em relação aos meios de entrada das manifestações, Internet, com 613 das 1.021 respostas, a nota média na pesquisa de satisfação chegou a 7,88. As entradas por telefone apresentou nota bem mais elevada (9,30) com seus 407 respondentes da pesquisa.

Meio de entrada	Média de nota total	Nota total
Carta		
E-mail		
Facebook		
Internet	7,88	613
Presencial	10,00	1
Reclame Aqui		
Telefone	9,30	407
Total geral	8,45	1021

Tal qual o verificado entre as pesquisas de satisfação SOU, os respondentes da pesquisa de satisfação SIC parecem mais satisfeitos quanto mais rápido são atendidos. Entre os 769 respondentes (75% dos 1.021) que tiveram solução entre 0 e 9 dias, apresentaram nota média de satisfação de 8,49. Entre aqueles com respostas entre 10 e 19 dias essa média cai ligeiramente para 8,23. Entre 20 e 29 nova queda para 7,50. Entre 30 e 39 a média cai de forma mais acentuada para 6,48. Curiosamente, entre 40 e 60 aparece uma elevação da média considerável. No entanto, o baixo número de casos torna o resultado pouco significativo. Considerados de forma combinada, os 11 casos que tiveram que esperar entre 40 e 127 dias (valor máximo encontrado) apresentou nota média de 6,67.

Tempo resposta	Média de nota total	Contagem de nota total
0	8,83	126
1	8,78	197
2	8,75	107
3	8,53	74
4	8,54	77
5	8,99	48
6	8,34	45
7	8,78	48
8	6,92	24
9	8,41	23
10	8,83	16
11	8,31	15

Tempo resposta	Média de nota total	Contagem de nota total
12	7,64	15
13	8,52	18
14	8,15	26
15	7,94	11
16	8,24	17
17	8,10	20
18	8,44	12
19	8,13	15
20	8,43	17
21	4,67	10
22	6,53	5
23	10,00	2
24	6,80	5
25	6,33	4
26	9,17	4
27	9,73	5
28	6,22	3
29	7,07	5
30	8,67	1
31	8,00	1
32	5,00	2
33	10,00	1
34	10,00	1
35	6,83	4
36	3,00	2
37	7,33	1
38	6,00	2
39	0,00	1
40	10,00	1
42	8,00	1
49	10,00	1
56	7,33	1
60	10,00	1
66	10,00	1
67	4,67	1
68	2,67	1
69	7,33	1
99	3,33	1
127	0,00	1
Total geral	8,45	1021

De forma intuitiva constatou-se que manifestação com soluções não prorrogadas apresentou nota 1,6 maior que os casos com prorrogação.

Prorrogado	Média de nota total	Contagem de nota total
Não	8,48	999
Sim	6,88	22
Total geral	8,45	1021

Pesquisa de satisfação SOU e SIC: questões relevantes e considerações

A pesquisa de satisfação sugerida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará não teve sucesso em atrair respondentes de modo relativamente uniforme entre os diversos órgãos burocráticos do governo. Além disso, a imensa maioria das respostas revela alta satisfação com os serviços. Esses dois pontos fazem com que, em seus moldes atuais, a pesquisa de satisfação seja pouco útil para melhorar os serviços prestados pelo governo cearense. O objetivo dos parágrafos abaixo é subsidiar o debate sobre como aperfeiçoar a pesquisa do governo.

Antes de mais nada, cabe identificar o principal objetivo de uma pesquisa de satisfação. Não é a mera contagem de pessoas “satisfeitas” e “insatisfeitas” com certo estado de coisas, mas sim a tentativa de identificar o que causa a satisfação do cidadão – neste caso, o que o torna satisfeito com o atendimento de sua demanda por uma agência burocrática.

De acordo com King, Keohane e Verba (1994), existem quatro condições para identificar uma relação causal¹. A primeira é a correlação entre causa e efeito. Neste caso, há duas maneiras de pensar em relações de causa-efeito: o que causa um cidadão a responder à pesquisa de satisfação e, é claro, o que causa a satisfação (ou falta dela) com relação ao atendimento da agência burocrática.

¹ Por motivos de espaço, vamos explorar a primeira e elencar, aqui, as outras três. A segunda é a ausência do efeito quando a causa não está presente, considerando a situação mais semelhante possível àquela na qual a causa está presente. Ou seja, uma análise contrafactual. A terceira é observar a ocorrência do efeito quando a causa é alterada. Finalmente, a quarta condição é que haja mecanismos causais plausíveis que conectam causa e efeito. Ou seja, bons argumentos para sustentar a validade da correlação.

Na primeira situação, podemos pensar em algumas variáveis que explicam por que um cidadão responde e outro não: variáveis socioeconômicas, variáveis demográficas, qualidade do questionário, tamanho do questionário, incentivos materiais para responder, incentivos de outro tipo etc. As hipóteses não são fáceis de imaginar, mas uma vem à mente: a sensação de “autorização” que o cidadão tem. Em termos bourdieusianos, o cidadão pode se sentir pouco autorizado a responder o questionário de satisfação por falta de “capital linguístico” (Bourdieu, 1984) – ou seja, por julgar que não sabe falar de maneira aceitável em certa situação social.

Quanto à segunda situação, que parece ser o que de fato o governo cearense deseja saber, podemos pensar em diversas variáveis que explicam a satisfação (ou falta dela) do cidadão com o atendimento. É possível, por exemplo, que o cidadão tenha uma desconfiança geral em relação à burocracia, ou então que a qualidade do atendimento não tenha sido satisfatória por algum (ou vários) motivos.

Do modo como se encontra hoje, o questionário usado pela Rede de Ouvidorias não permite captar respostas confiáveis. Em primeiro lugar, porque as opções de resposta da pesquisa podem enviesar gravemente a coleta da resposta. Entre as cinco opções, três são positivas (Excelente, Ótimo e Bom), uma neutra (Regular) e apenas uma negativa (Insatisfatório).

O risco de viés é agravado quando se totalizam as notas para oferecer resultados por órgãos, ignorando diferenças entre “excelente”, “ótimo” e “bom”, dando o mesmo peso máximo e positivo a todas as opções. O ideal seria dar pesos diferentes respeitando assim a escolha do respondente.

Além dessa, temos mais cinco sugestões para aperfeiçoar o processo.

- 1) Pesquisa interna com dirigentes de agências burocráticas. Alguns órgãos têm mais respondentes da pesquisa de satisfação. Por que são mais persuasivos? O que fazem de diferente?
- 2) Adaptar o questionário atual à Escala Likert. Recomenda-se a alteração das opções de resposta hoje utilizadas por apontamentos em Escala Likert, com cinco ou sete posições. Uma das vantagens da Escala Likert é que ela possibilitará somatória e extração de médias e desvios-padrão entre as respostas tornando qualquer ranking mais efetivo e intuitivo quanto aos seus resultados². Outra vantagem é poder, no somatório das notas, considerar pesos distintos nas totalizações para a

² Discussões mais aprofundadas sobre esse aspecto estão em Larentis e Giacomello (2012) e Matsukuma e Hernandez (2006).

verificação de quais órgãos ou áreas públicas tiveram melhor ou pior desempenho.

- 3) Perguntas adicionais no questionário. Uma pergunta interessante seria: “Você indicaria o uso da Rede de Ouvidorias para outra pessoa? Por quê?”³; ii) Exigir ou permitir que cidadãos possam justificar todas as suas respostas.
- 4) Aplicação de questionários *in loco*, especialmente com cidadãos que poderiam se sentir menos “autorizados” a responder.
- 5) Sorteio de respondentes para aprofundar perguntas do questionário, com incentivos materiais para a participação em grupos focais. Deve-se tomar cuidado para não selecionar apenas os cidadãos com intenso engajamento político.

Bibliografia

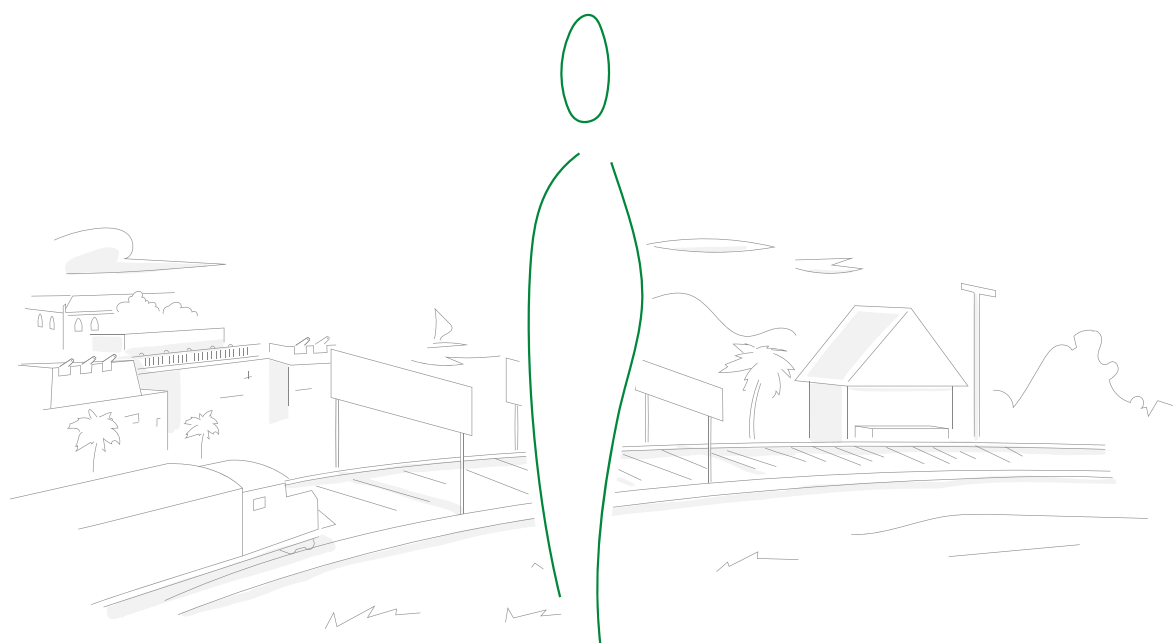
Bourdieu, Pierre. *Questões de Sociologia*. São Paulo, Ed. Marco Zero, 1984.

King, Gary; Keohane, Robert & Verba, Sidney. *Designing Social Inquiry: Scientific Inference in Qualitative Research*. New Jersey, Princeton University Press, 1994.

Larentis, Fabiano & Giacomello, Cintia. “Análise da Importância em Pesquisas de Satisfação Através da Regressão Múltipla: Estudo do Efeito de Diferentes Pontos de Escala”. Texto apresentado no V Encontro de Marketing da Anpad. Curitiba, Maio de 2012. Disponível em http://www.anpad.org.br/adm/pdf/2012_EMA237.pdf. Acessado em 12-Maio-2017.

Matsukuma, Cláudia & Hernandez, José. “Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes”, *Revista de Negócios*, v. 11, n. 1, 2006, p. 48-65.

³ A Escala Likert de 1 a 7 poderia ser usada, com ponto mais positivo “com certeza” e ponto mais negativo “de jeito nenhum”.



ANÁLISE SOBRE OPORTUNIDADES DE INTEGRAÇÃO ENTRE O SPRC E E-SIC E E-OUV

1. Introdução

No âmbito público e privado há inúmeras iniciativas de desenvolvimento de software. Desde a disseminação das tecnologias de informação e, sobretudo, das redes digitais é possível observar o crescimento da digitalização dos processos de trabalho e a transformação de realidades por meio de tecnologias. Se a atenção é direcionada para a iniciativa privada, pode-se notar o avanço das instituições financeiras com inúmeros sistemas, desenvolvidos nos mais variados momentos históricos, linguagens, plataformas e técnicas. Por outro lado, ao direcionar a atenção para as instituições públicas, nota-se também muitas iniciativas de construção de ferramentas, portais, também arquitetados e construídos em uma miríade de plataformas e tecnologias. Esse primeiro movimento da digitalização trouxe benefícios evidentes. Trabalhos repetitivos puderam ser automatizados, dados históricos foram organizados e relatório analíticos ganharam um novo significado na medida em que poderiam ser gerados quase que instantaneamente. Todavia, na medida em que a sistematização, digitalização e o avanço das redes digitais progrediam, notou-se um problema inerente a essa (r)evolução. Apesar das informações estarem digitalizadas e serem gerenciadas por sistemas de informação digitais, ainda faltava algo fundamental para extrair todas as potências dessa iniciativa: os sistemas deveriam ser capazes de trocas dados, informações e funções. A falta de integração entre os sistemas acarreta duplicação de esforços na medida em que uma informação já digitalizada necessita ser "reconstruída" em outro sistema para começar a integrar algum banco de dados específico.

O Estado do Ceará e, em especial a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE, estão atentos ao desafio da integração de sistemas, sobretudo no contexto do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará - SPRC. O SPRC procura articular em uma única plataforma funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Essa articulação é orientada pela seguinte visão: fomentar o controle social para incentivar a participação dos cidadãos no planejamento do Estado do Ceará. Nada mais consequente, portanto, que apresentar ao cidadão – de um modo didático, significativo e humano – as informações do Estado (Transparência), estabelecer um canal para que o cidadão possa se expressar (Ouvidoria) e, ainda, franquear ao cidadão o direito de solicitar ao Estado informações que não estejam disponíveis previamente na Transparência (Acesso à Informação). Apesar de a visão do Ceará ser de vanguarda, pois integra em uma única plataforma a Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria, não se pode ignorar as iniciativas já consagradas do Governo Federal no tema Ouvidoria e Acesso à Informação: o e-OUV e o e-SIC.

O e-OUV trata-se do sistema de informação desenvolvido pela Controladoria Geral da União para ser utilizado por Ouvidorias. Esse sistema está articulado ao "Programa de Fortalecimento das Ouvidorias". Já o e-SIC trata-se do sistema de informação que endereça as questões relacionadas com Acesso à Informação. Estudar as oportunidades de integração entre esses sistemas de informação pode abrir possibilidades para o desenvolvimento de funcionalidades no SPRC. Entretanto, vale ressaltar, esse estudo de oportunidades não significa que a integração será prontamente implementada no SPRC. É preciso resgatar que o processo de priorização de funcionalidades nos ciclos de trabalho ocorrem de maneira democrática, incremental e consequente com os objetivos e o cronograma do projeto. Portanto, a real implementação da integração deverá ser/ou não priorizada pela equipe de trabalho em momento oportuno, utilizando o presente estudo como base. Feita a ressalva, esse estudo pode apoiar o Estado a entender de modo mais apropriado o problema da integração com o e-SIC e o e-Ouv.

2. Integração de informações

Problemas de integração de informações são amplamente debatidos na literatura especializada, ancoradas na grande área da Ciências da Computação. É ponto pacífico que a integração entre sistemas deve ocorrer por meio do que convencionou-se chamar de Serviços. Os serviços são interfaces implementadas entre sistemas de informação heterogêneos que permitem a troca de dados, informações e funcionalidades, segundo um protocolo especificado e documentado. Há muitas abordagens técnicas para a implementação de serviços e para a integração de funcionalidades entre sistemas. Cada caso específico deve ser devidamente avaliado e a técnica mais aderente utilizada.

Em consonância com a estratégia de integração por serviços, a CGU disponibiliza para o e-SIC o documento "Definição dos Webservices". Esse documento contém a especificação de dois serviços: i. ServicoConsultaPedido; ii. ServicoConsultaRecurso. De modo geral, o serviço de consulta de pedidos permite recuperar (mediante autenticação) informações sobre pedidos de acesso à informação e seus anexos. Já o serviço de recursos, permite acessar informações acerca de recursos e seus anexos. Na documentação dos serviços são informados os parâmetros que devem ser fornecidos e quais os dados retornados para cada requisição.

Por outro lado, o e-Sou não disponibiliza um documento específico sobre sua camada de serviços para integração. No entanto, há uma matéria disponível em 2015 (<http://www.cgu.gov.br/noticias/2015/03/e-ouv-recebe-novas-funcionalidades>), que contém a seguinte informação: "Nas ouvidorias que já utilizam sistemas internos de tramitação, a integração poderá ser feita via webservices, nos moldes do Sistema Eletrônico de Acesso à Informação da Administração Federal (e-SIC)." Para além dessa matéria, há também o "Manual de integração de bases de dados das ouvidorias do poder executivo federal". Ainda que o referido manual sirva apenas para as Ouvidorias Federais, seu conteúdo especifica quais informações são atualmente obrigatórias para o intercâmbio de dados. Assim, é possível utilizar essa fonte para inspirar decisões sobre a estrutura de dados do SPRC.

Como já mencionado, ainda que o debate acadêmico sobre a integração entre sistemas de informação já tenha evoluído, há ainda aqueles que imaginam a integração como um problema de adesão a tecnologias específicas e plataformas já implementadas. Essa confusão é bastante comum, apesar de o problema em tela ser básico. É importante, porém, entender de maneira definitiva que adotar um sistema pronto não garante que esse sistema esteja integrado aos demais sistemas instalados e utilizados em outras instâncias. Trazendo para o caso concreto: adotar o e-Ouv/e-Sic como plataforma não garante a integração com os dados do e-Ouv federal de modo automático. Em todos os casos, sempre será necessário o esforço de abordar a integração de informações da perspectiva de sua utilidade para o usuário final do sistema e de sua importância para o Estado.

3. Conclusões

Assim, mediante as informações apuradas nesse ensaio, é possível tecnicamente fazer a integração entre o SPRC e o e-Ouv e o e-SIC. Todavia, é muito importante que a decisão de dar esse passo seja avaliada em cerimônia de planejamento e seja devidamente priorizada.

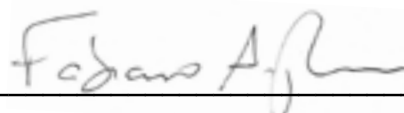
Caiena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

- Relatório do Ciclo de Trabalho 3 -



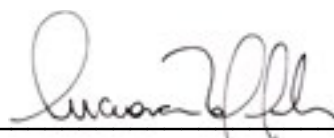
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



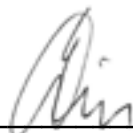
Fabiano Angélico
Transparência e acesso à informação




Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



Luciana Leme Cardoso
Ouvidoria



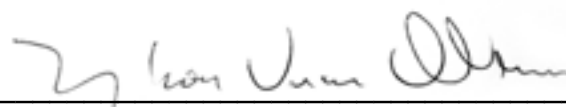
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



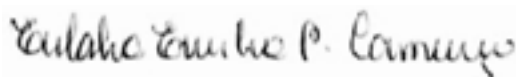
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



Eduardo Gredinare Foster
Administração de Banco de Dados



Nilson Vieira Oliveira
Coordenação Geral



Eulália Emília Pinho Camurça
Comunicação Social

Outros participantes-chave do ciclo:

André Leirner
Bruna dos Santos Galichio
Giuliana Wolf
Regina T. I. Bernal
Sérgio Praça

