

Um evento para reunir acadêmicos e profissionais vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

PROGRAMA CONTINUADO DE AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO QUANDO DO USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS: A EXPERIÊNCIA DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA

Janaina dos Santos Benvindo¹

Resumo: O Projeto @valie tem como objetivo avaliar a experiência dos cidadãos com os serviços públicos oferecidos pela Prefeitura de Fortaleza, com foco nas áreas de Saúde e Turismo. Desenvolvido em parceria com o Laboratório de Pesquisa e Inovação em Cidades (Lapin) da Universidade de Fortaleza, o projeto busca aumentar a participação cidadã na gestão pública, fornecendo ferramentas de avaliação contínua da qualidade dos serviços. A metodologia adotada inclui a análise de documentos institucionais, além de pesquisas com gestores e cidadãos para compreender as percepções sobre o uso da ferramenta e sua eficácia. Os resultados indicam que o projeto conseguiu ampliar o diálogo entre governo e população, promovendo maior transparência e colaboração na melhoria dos serviços. No entanto, identificaram-se algumas limitações, como falhas estruturais nos equipamentos e a necessidade de maior sensibilização dos usuários. O estudo conclui que, apesar das dificuldades, o @valie representa uma ferramenta promissora para a gestão pública, desde que sejam realizados ajustes no processo e fortalecida a articulação entre os envolvidos.

Palavras-chave: Gestão pública; Participação cidadã; Avaliação de serviços; Transparência; Fortaleza.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação é um elemento central no processo de desenvolvimento humano, pois promove a ampliação das liberdades individuais e fortalece a participação cidadã. Conforme destaca Sen (2010), a informação desempenha um papel essencial para esclarecer e evidenciar questões cruciais da vida social e política, permitindo que os indivíduos compreendam melhor o contexto em que vivem e tomem decisões mais conscientes. Além disso, ela favorece a transparência e a inclusão, contribuindo para a construção de sociedades mais justas e democráticas.

Nesse sentido, avaliar os serviços públicos torna-se um instrumento indispensável para o aprimoramento contínuo da gestão pública. Estudos como os de Tomorri e Keco (2023) e Menezes *et al.* (2022) ressaltam que a análise da qualidade desses serviços possibilita

¹ Mestra em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará - UFC. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8548-0079>. E-mail: janainabenvindo@gmail.com

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

 27 a 29 de novembro

 Evento online

 even3.com.br

identificar falhas, implementar melhorias, elevar a satisfação dos cidadãos e fortalecer a confiança nas instituições. Esses processos, quando alinhados às demandas da população, contribuem para o fortalecimento do bem-estar coletivo e promovem o desenvolvimento humano sustentável (Bogus, 2023).

De acordo com Menezes *et al.* (2022), a avaliação dos serviços públicos desempenha um papel central no aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos, na garantia de maior responsabilidade por parte dos gestores e no fortalecimento da confiança dos cidadãos. Esse processo permite que a administração pública tome decisões fundamentadas, que estejam em sintonia com as expectativas e demandas dos usuários. Ao alinhar as ações aos interesses da sociedade, a avaliação não só eleva os níveis de satisfação dos cidadãos, mas também potencializa a eficácia e o impacto das políticas públicas, gerando valor para toda a comunidade.

No Brasil, o avanço das políticas de transparência, impulsionado pela Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), marcou um ponto de virada na relação entre governo e sociedade. Tais medidas não apenas regulamentaram o governo eletrônico, mas também estimularam estados e municípios a criarem portais digitais (.gov) para disponibilizar serviços e informações diretamente ao cidadão. Essa iniciativa visa não apenas aumentar a eficiência administrativa, mas também aproximar a gestão pública das reais necessidades da população (Ribeiro; Carniello, 2021).

É nesse cenário que se insere o Projeto @valie (Programa Continuado de Avaliação da Experiência do Cidadão quando do uso dos Serviços Públicos Municipais), uma iniciativa desenvolvida pelo Laboratório de Pesquisa e Inovação em Cidades (Lapin) da Universidade de Fortaleza (UNIFOR), em parceria com a Prefeitura Municipal de Fortaleza. O projeto avalia a experiência dos cidadãos em relação aos serviços públicos oferecidos no município, com foco em áreas como saúde e turismo. Por meio de ferramentas como o "@valie saúde" e o "Diga Lá, Turista!", a iniciativa coleta opiniões diretas dos usuários sobre aspectos como

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

atendimento, infraestrutura, transporte e segurança, criando um espaço participativo para o aprimoramento das políticas públicas e fortalecendo a gestão transparente e inclusiva.

A partir dessa perspectiva, este artigo busca responder à seguinte pergunta de pesquisa: De que forma o Projeto @valie contribui para a melhoria dos serviços públicos e para o fortalecimento da participação cidadã em Fortaleza?. O objetivo geral do estudo é analisar os impactos do Projeto @valie na avaliação dos serviços públicos municipais.

2 METODOLOGIA

Esta seção apresenta os métodos que fundamentaram o protocolo de pesquisa, detalhando aspectos importantes como os participantes, a metodologia de coleta de dados e as estratégias de análise. A definição desses métodos segue a classificação proposta por Prodanov e Freitas (2013), que considera elementos fundamentais como a natureza da pesquisa, seus objetivos, a abordagem do problema e os procedimentos técnicos adotados.

Com relação à natureza do estudo, este foi classificado como uma pesquisa aplicada, de acordo com Moresi (2003). Esse tipo de investigação tem como objetivo a geração de conhecimentos voltados para a aplicação prática, buscando soluções concretas para problemas específicos. No que diz respeito aos objetivos, o estudo é descritivo, conforme Gil (2019) e Prodanov e Freitas (2013). Essa classificação implica que o trabalho busca descrever, de forma detalhada, as características dos serviços públicos avaliados e estabelecer relações entre variáveis como satisfação do usuário e eficácia das políticas públicas.

O foco desta pesquisa é analisar os métodos implementados no Projeto @valie, desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Fortaleza em parceria com o Laboratório de Pesquisa e Inovação em Cidades (Lapin) da Universidade de Fortaleza. O estudo aborda como o projeto avalia a experiência dos cidadãos com os serviços públicos municipais, com destaque para as áreas da saúde e do turismo. Para explorar essa temática, utilizou-se uma abordagem qualitativa, a qual, segundo Prodanov e Freitas (2013), reconhece a inter-relação

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

entre a realidade objetiva e a subjetividade dos indivíduos. Essa abordagem permite compreender os fenômenos de maneira aprofundada, destacando aspectos subjetivos que não podem ser traduzidos apenas em números (Creswell; Creswell, 2021).

O método escolhido para a condução deste trabalho foi o estudo de caso. Conforme Yin (2014), esse método possibilita uma análise detalhada de fenômenos específicos, proporcionando um entendimento aprofundado sobre as nuances e desafios do Projeto @valie. Essa abordagem é fundamental para compreender o impacto do projeto na gestão pública municipal e na satisfação dos cidadãos.

A coleta de dados foi realizada por meio de levantamento e análise de documentos institucionais fornecidos pela Prefeitura Municipal de Fortaleza, incluindo relatórios internos das secretarias parceiras do projeto, como Secretaria do Planejamento, orçamento e Gestão – SEPOG, Secretaria Municipal da Saúde – SMS, Secretaria Municipal de Turismo – SETFOR e Secretaria Municipal de Educação – SME. O período analisado abrange desde o início do Projeto @valie até o ano de 2023.

Segundo Flick (2008), documentos institucionais são ferramentas essenciais para compreender dinâmicas sociais, especialmente em contextos organizacionais. Ele ressalta que é crucial considerar quem produziu os documentos, com quais objetivos e como eles são utilizados no contexto em que foram gerados. Essa análise também possibilita uma perspectiva longitudinal, permitindo observar a evolução do Projeto @valie e seu impacto ao longo do tempo.

Os documentos foram interpretados por meio de análise documental, conforme proposto por Poupart *et al.* (2021). Essa abordagem permitiu compreender o desenvolvimento e o amadurecimento do projeto, considerando variáveis como a adaptação às demandas dos cidadãos, a eficiência das políticas públicas implementadas e os resultados obtidos em diferentes contextos sociais e políticos.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

Foram realizadas duas pesquisas que objetivaram entender as duas visões dos principais stakeholders do projeto: A visão dos gestores e dos cidadãos usuários. Para tanto, foram aplicados questionários, separadamente, para os gestores e para os cidadãos. Os questionários foram compostos com perguntas tanto abertas como perguntas de múltipla escolhas. As perguntas tinham como objetivo registrar condições físicas das instalações do projeto, iniciativas para solucionar as avaliações negativas, dificuldades de acesso ao dashboard, estímulo por parte dos gestores para que a ferramenta fosse utilizada pelos usuários, problemas de estrutura e sistema e por fim, feedback para a população.

O questionário direcionado aos cidadãos objetivou averiguar aspectos relacionados às instalações do instrumento de pesquisa (totem) quanto a acessibilidade e visibilidade, funcionamento, disponibilidade de internet e apresentação da pesquisa na tela inicial. Ainda, buscou também entrevistar os usuários quanto a frequência de ida do usuário ao local, grau de conhecimento sobre o projeto, utilização da ferramenta, dificuldades no uso da pesquisa no totem e opinião sobre a pesquisa como instrumento de avaliação e de implantação de melhorias para o município.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se o referencial teórico que embasa o desenvolvimento deste artigo. Os conceitos abordados fornecem suporte às discussões e análises realizadas ao longo do trabalho.

3.1 A avaliação de serviços públicos

A dinâmica entre os governos e os cidadãos passou por transformações significativas nas últimas décadas, em grande parte devido ao avanço digital. A introdução de tecnologias não só impulsionou a eficiência na entrega de serviços, mas também expandiu o alcance das ações governamentais, permitindo que mais cidadãos tenham acesso a serviços essenciais de maneira rápida e prática (Gardenghi *et al.*, 2020). Com o crescente uso de plataformas

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

digitais, surge a necessidade de avaliar a efetividade desses serviços públicos oferecidos online, um processo essencial para garantir que os governos atendam às expectativas de seus cidadãos e cumpram suas funções de maneira eficiente (Floropoulos; Tsiouridou, 2010).

Essa avaliação contínua é um componente crucial para os governos, uma vez que permite identificar se os serviços estão sendo entregues de acordo com as necessidades dos usuários. Com a utilização de ferramentas tecnológicas e modelos analíticos baseados em desempenho, é possível avaliar a eficácia e a eficiência dos serviços públicos, aprimorando o atendimento e tornando as políticas públicas mais acessíveis e adaptadas às demandas sociais (Soares *et al.*, 2019; Pedrosa; Menezes; Figueiredo, 2020). O uso de tecnologias emergentes também cria um ambiente onde o monitoramento e a avaliação de serviços se tornam mais ágeis e precisos, favorecendo o planejamento estratégico das administrações públicas.

Um dos maiores desafios na avaliação de serviços públicos está em coletar dados válidos e representativos, que possam fornecer informações confiáveis para a formulação de políticas eficazes. O desenvolvimento de modelos de avaliação que integrem informações sobre o desempenho dos serviços é essencial, pois possibilita que as decisões da administração pública sejam orientadas por dados que refletem diretamente a experiência do usuário. Inicialmente, os modelos de avaliação de serviços consideravam aspectos como a qualidade do atendimento e a cortesia dos funcionários como fatores importantes para mensurar a satisfação dos cidadãos (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 2006; Davis; Bagozzi; Warshaw, 1989). No entanto, com o avanço das tecnologias e a transformação digital dos serviços, a perspectiva dos usuários sobre o que constitui um serviço de qualidade também evoluiu.

Com a digitalização dos serviços, surgem novas dimensões que devem ser consideradas nas avaliações. A usabilidade, por exemplo, tornou-se um critério importante para avaliar a experiência do usuário, uma vez que a facilidade de uso de sistemas e plataformas digitais impacta diretamente na percepção sobre a qualidade do serviço (Delone;

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

Mclean, 2003; Parasuraman; Zeithaml; Berry, 2006). O desafio, então, está em criar modelos de avaliação que integrem essas novas dimensões, permitindo uma análise mais ampla e precisa da eficácia dos serviços públicos no cenário digital.

No contexto atual, avaliar os serviços públicos sob a ótica do usuário se apresenta como uma oportunidade de identificar fatores que podem facilitar ou dificultar o impacto desses serviços na sociedade. No entanto, é importante destacar que, apesar de diversas tentativas, ainda não existe um único indicador amplamente aceito na literatura que seja capaz de mensurar a eficácia dos serviços públicos de maneira universal (Pedrosa; Menezes; Figueiredo, 2020). Cada contexto e cada tipo de serviço exige uma abordagem específica para garantir que as avaliações sejam significativas e que as ações corretivas possam ser tomadas de forma eficaz, gerando resultados positivos para a população.

3.2 Gestão Inovadora e Participação Cidadã em Fortaleza

Fortaleza, reconhecida como a maior economia do Nordeste segundo o IBGE (2018), também enfrenta desafios significativos no que diz respeito à qualidade de vida e à inclusão social de sua população. Para transformar seu potencial econômico em benefícios concretos para os cidadãos, a administração pública tem adotado práticas modernas de gestão, com destaque para a Gestão por Resultados (GPR). Esse modelo, introduzido no Ceará em 2005 e implementado no município a partir de 2013, visa alinhar metas claras e monitoramento contínuo para garantir eficiência e impacto nas políticas públicas.

A adoção do GPR foi impulsionada por um alinhamento político inédito entre o governo estadual e a Prefeitura Municipal de Fortaleza, permitindo a transferência de conhecimentos e práticas administrativas bem-sucedidas. Esse modelo foi liderado pela Secretaria do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), que reformulou sua abordagem para priorizar a transparência, a regionalização das ações e o monitoramento de resultados, buscando atender às demandas da população de maneira mais eficaz e eficiente.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

📅 27 a 29 de novembro

📍 Evento online

🔗 even3.com.br

Entre as principais iniciativas desenvolvidas nesse contexto, destaca-se o Projeto @valie, uma ferramenta criada para avaliar a qualidade dos serviços públicos a partir da percepção dos cidadãos. Desenvolvido pelo Laboratório de Pesquisa e Inovação em Cidades (Lapin) da Universidade de Fortaleza, em parceria com a prefeitura, o projeto é voltado para promover a participação cidadã e oferecer subsídios para decisões mais alinhadas às reais necessidades da sociedade.

Esse movimento de modernização reflete uma administração pública comprometida em reduzir a distância entre as políticas planejadas e suas implementações. Por meio de ferramentas inovadoras como o @valie, a prefeitura busca reforçar a transparência e a *accountability*, enquanto fomenta a participação ativa da sociedade no monitoramento e avaliação de suas ações. Ao adotar práticas mais inclusivas e orientadas por resultados, Fortaleza caminha para consolidar um modelo de gestão pública que, além de eficiente, é sensível às reais demandas de sua população.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos a partir da análise realizada, destacando os principais achados e sua relevância para os objetivos do estudo.

4.1 Visão dos gestores

@valie SMS - Foi possível verificar que ainda não há uma forma sistemática, por parte dos gestores dos postos, para divulgar o projeto e sensibilizar os usuários a avaliarem os serviços prestados nas unidades de saúde. Não existe sequer uma orientação por parte dos profissionais das unidades de atenção primária à saúde de que finalizado o atendimento a pessoa se dirija ao totem para fazer a avaliação do atendimento. Não é explicado para as pessoas a importância de se fazer uso da ferramenta de pesquisa, quais são os benefícios, quais foram as melhorias já implantadas a partir do que já foi avaliado e nem mesmo sobre o

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

porque das medidas que não puderam ser atendidas. Não existe divulgação ou feedback para a população, o que gera falta de engajamento.

O uso do *dashboard* por parte dos gestores da saúde, pelo que foi relatado, não apresenta dificuldades, nem de acesso e nem de navegação. No entanto, os gestores não relataram se periodicamente acessam o sistema, emitem relatórios e acompanham o desempenho da UAPs em relação ao que é avaliado pelos usuários.

Diga lá, turista! - Segundo gestores, existe estímulo por parte deles para que as pessoas avaliem, pois eles compreendem a importância dessa participação dos usuários no processo de melhoria contínua dos serviços prestados pela secretaria. No entanto, no locais visitados para a pesquisa não existiam cartazes ou qualquer material explicando sobre o projeto e incentivando as pessoas a participarem, conforme já explanado no relatório de visita in loco consolidado da SETFOR. Ainda, segundo os gestores da SETFOR, eles se utilizam dos dados constantemente, tanto para emissão de relatórios, acompanhamento de indicadores e implantação de melhorias e novas ideias.

4.2 Visão do cidadão usuário

@valie SMS - Apenas 34% dos entrevistados responderam conhecer sobre o projeto, o que conforme já visto no Canvas, pode ser resultado da falta de sensibilização da população por parte dos gestores do órgão (SMS), visto que não houve campanhas de divulgação ou outros incentivos para que os pacientes viessem a utilizar a ferramenta para avaliar os serviços e estrutura da Saúde. Quanto ao uso ou contato da plataforma do projeto, 60% dos usuários do serviço de saúde responderam nunca ter tido contato ou usado a plataforma de avaliação, o que pode ser considerado um dado ruim visto que 54,5% responderam que sempre vai ao posto em busca de atendimento, seguido de 13,6% respondeu que vai com frequência. Ou seja, os postos de saúde têm um público que é constante, já tem cadastro com informações pessoais e mesmo assim não conhece uma ferramenta de pesquisa que está instalada desde o

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

começo do ano de 2018. Mesmo assim, as pessoas são positivas quando perguntadas se essa forma de avaliação pode trazer melhorias para as unidades de saúde.

Diga lá, turista! Nos equipamentos de Turismo o índice da falta de conhecimento sobre o projeto é de 89,9%. No entanto, a maior parte das pessoas entrevistadas, 66,7%, estava indo ao local pela primeira vez e ainda não tinha tido contato com a plataforma, com isso, como não há frequência na visita ao ponto turístico, esse pode ser uma das principais justificativas para esse alto índice da falta de conhecimento sobre a ferramenta. Mesmo 88,9% dos respondentes terem afirmado nunca ter utilizado o totem, 100% acreditam que essa forma de avaliação pode trazer benefícios para o município.

Ambas as pesquisas demonstram que, se houvesse uma divulgação melhor a respeito do projeto, incentivando as pessoas a participarem da pesquisa, mostrando a importância da plataforma para aplicação de melhorias nas ações e serviços do município, a adesão das pessoas seria maior e por consequência as secretarias teriam a seu favor material consistente sobre o perfil dos usuários dos serviços público e poderia promover ações melhor planejamento e dentro de uma realidade mais concreta e atual.

4.3 Portfólio de projetos

Os resultados desta seção estão organizados em duas partes, correspondentes aos projetos analisados: @valie Saúde e @vali “Diga lá, turista”, destacando os principais achados de cada iniciativa.

4.3.1 @valie saúde

Foram instalados 107 totens em Unidades de Atenção Primária (UAP) à saúde das 109 UAPs existentes em 2018. Atualmente o município conta com 114 UAPs, com previsão de inauguração de mais uma unidade no final de julho de 2020.

A necessidade de manutenção dos equipamentos é constante e conforme já relatado, não há previsão de compra de novos equipamentos para substituição destes que estão sendo utilizados. Assim, as UAPS que têm equipamentos com defeito, ficam sem aplicar a pesquisa por tempo indeterminado. Atualmente 36 tablets estão manutenção e não há tablets



Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

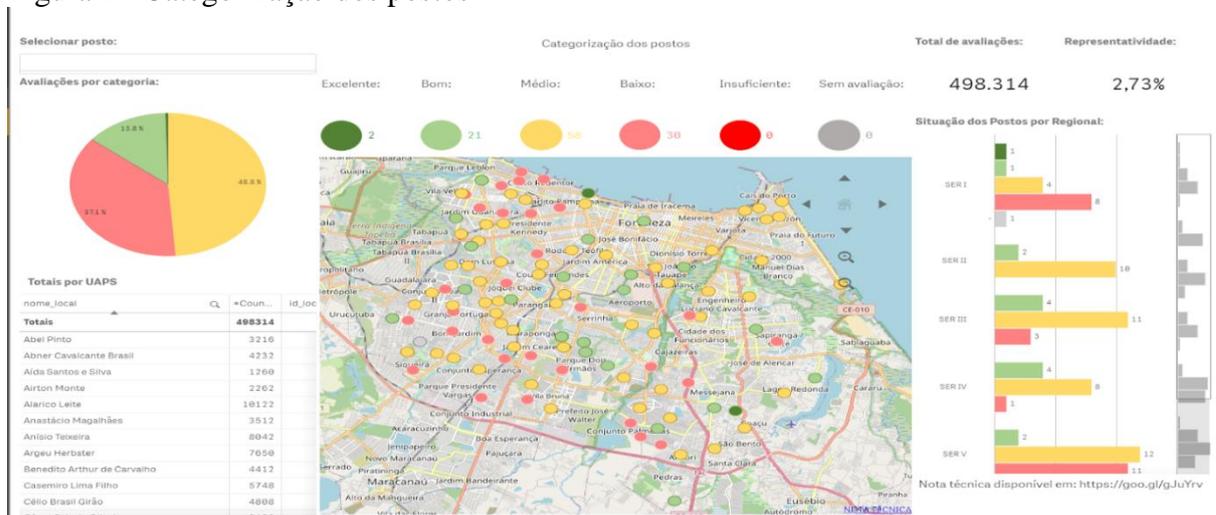
even3.com.br



disponíveis para substituí-los. A COTEC hoje faz o monitoramento desses equipamentos nos postos, no entanto não dispõe de ferramentas para conserto deles. Em relação ao dashboard, os gestores têm acesso dentro do Guardiã a informações desde o nível operacional até o estratégico. Identificou-se que os gestores de nível tático, nos postos, utilizam as informações do guardião, contudo não há informações se os gestores de nível estratégico fazem uso dessas informações.

São apresentados na Figura 1 alguns resultados da pesquisa, resultados estes disponíveis no *dashboard* do projeto @valie saúde.

Figura 1 - Categorização dos postos



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

4.3.2 @valie "Diga lá, turista!"

Inicialmente foram instalados 23 totens no ano de 2019 em pontos considerados estratégicos para a SETFOR, como restaurantes, shoppings, aeroporto e rodoviárias. Em novembro de 2019 foram entregues mais 6 totens à SETFOR para ampliação do projeto, que passa a contar agora com 29 totens distribuídos nos pontos turísticos da cidade de Fortaleza.



Um evento para reunir acadêmicos e profissionais vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

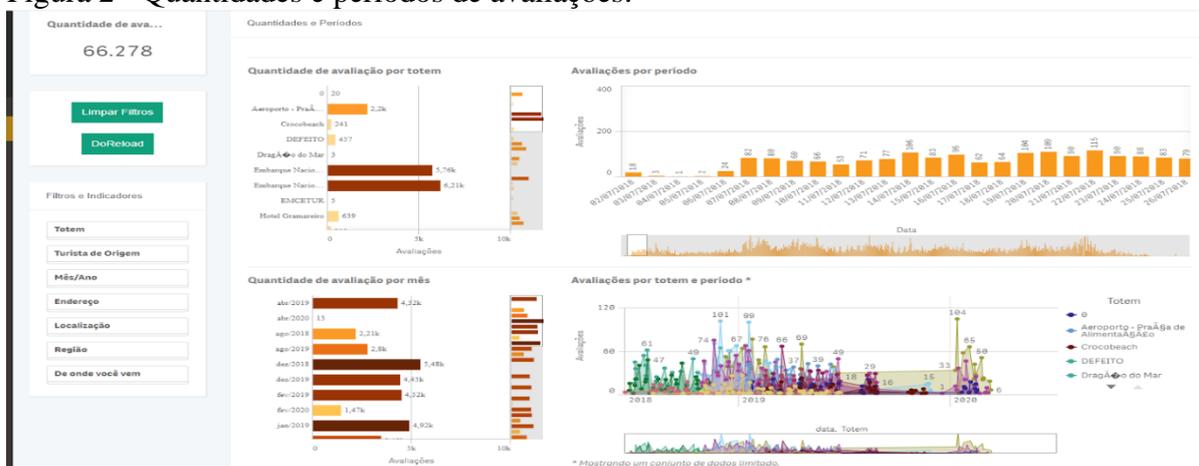
Evento online

even3.com.br



Na Figura 2 são apresentados a seguir alguns resultados da pesquisa, resultados estes disponíveis no *dashboard* do projeto Diga lá, turista!

Figura 2 - Quantidades e períodos de avaliações.



Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Os problemas observados são fruto de análise realizada através da ferramenta *project model canvas*. Nesse sentido, os problemas encontrados estão relacionados com as dimensões: Premissas, riscos iniciais, requisitos iniciais e Stakeholders.

Premissas: UNIFOR estruturada e empenhada para cumprir suas atribuições com qualidade e em tempo hábil; os órgãos envolvidos no Projeto (Secretaria Municipal da Saúde - SMS, Secretaria do Turismo - SETFOR, Secretaria de Planejamento e Orçamento - SEPOG) participam de forma ativa; Aceitação e uso do processo de avaliação pelos stakeholders (usuários do serviço público, gestores de níveis tático e estratégico).

O Projeto fora implementado em novembro de 2017, e nos primeiros meses foram identificadas necessidades de ajustes no *dashboard*, alinhamentos e confiabilidade dos dados fornecidos. Fora identificada também que havia alta rotatividade de pessoas no manejo do projeto por parte da UNIFOR. A SEPOG encaminhou aos responsáveis da UNIFOR as devidas solicitações, contudo a mesma carece de brevidade em suas respostas.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

A Secretaria Municipal da Saúde - SMS e a Secretaria do Municipal Turismo - SETFOR nem sempre se engajaram para superarem as dificuldades na implementação do projeto, uma vez que não sistematizaram propostas de melhorias, não analisaram ou utilizaram os resultados apresentados para revisitar suas políticas, ou mesmo não se mobilizaram para sensibilizar o público alvo, na realização de campanhas de divulgação, envolvendo todos os servidores no incentivo ao uso do totem. Portanto, identifica-se pouca aceitação do projeto por parte dos usuários e servidores envolvidos e pouco uso do processo de avaliação por parte dos gestores.

Riscos Iniciais: Questionários não atenderem o foco avaliativo; Equipamentos não atenderem a qualidade desejada; Baixa adesão dos gestores; Baixa adesão dos usuários; Manutenção dos equipamentos insatisfatória; Desvios excessivos e ou mudanças abruptas no planejamento caso seja recorrente a interferência de outros órgãos não envolvidos no projeto; Conflitos de competências caso não haja uma clara definição das atribuições dos envolvidos na parceria; Baixa qualidade dos serviços prestados em virtude de conflitos de competências; Rotatividade das pessoas envolvidas no projeto.

Quando não é feito o planejamento de gerenciamento dos riscos, etapa em que se define uma metodologia e delegação de tarefas para os envolvidos no projeto, há uma grande probabilidade dos riscos acontecerem e comprometer o andamento do projeto. O mapeamento dos riscos foi feito, no entanto, não foram elaborados mecanismos de controle em tempo e nem delegadas pessoas responsáveis pelo acompanhamento, o que torna todos os riscos do projeto iminentes. Atualmente, são invitados esforços para a mitigação desses riscos, dando visibilidade a essas fragilidades, com o objetivo de redesenhar soluções para o projeto.

Os questionários, inicialmente, não atenderam e não refletiam o foco que a SMS gostaria de ter dado, pois a SMS não participou da elaboração e conseqüentemente foram feitos diversos ajustes e excluídos itens que não eram do interesse da secretaria monitorar.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

 27 a 29 de novembro

 Evento online

 even3.com.br

Os equipamentos também não atendem ao padrão de qualidade desejável, a maioria apresenta problema no touch, desligam sozinhos e há relatos da Coordenadoria de Tecnologia da SEPOG, COTEC, de que alguns já vieram com bateria viciada. As estruturas metálicas enferrujam e danificam o chão, a SETFOR tem recebido diversas reclamações quanto a isso e solicitação de troca dos equipamentos.

A manutenção dos equipamentos também é prejudicada, visto que não há equipamentos novos para substituir os que estão com defeito e nem processo licitatório para a compra de novos equipamentos. A COTEC não tem expertise para consertar os equipamentos e ainda a garantia dos equipamentos não pode ser acionada, visto que as notas fiscais são de 2018 e 2019, portanto excedem o prazo de garantia.

A baixa adesão dos gestores também foi um dos riscos que prejudicou a sensibilização dos usuários. Identificou-se que não houve uma sensibilização sistemática dos servidores da SMS, assim a cadeia de sensibilização da população é prejudicada, uma vez que são os servidores “da ponta” que estariam envolvidos na apresentação do projeto e sensibilização dos usuários no uso dos totens. Em pesquisa, foi identificado que os usuários dos postos de saúde não sabem para que serve o totem, pois não há cartazes ou qualquer material explicativo. Identificou-se também a ausência de campanha de estímulo para que a população aderisse ao projeto, tanto no projeto da SMS como na SETFOR.

Requisitos iniciais: Capacidade de assegurar um feedback à população; Capacidade de prover informações confiáveis, em tempo hábil, aos gestores; ser de fácil uso para o cidadão. Os requisitos iniciais do projeto também não foram atendidos, na sua maior parte nenhum feedback foi assegurado à população quanto ao resultado das avaliações realizadas nos totens, e nem quanto às respostas do atendimento das demandas apresentadas, seja para a previsão de atendimento ou justificativa do não atendimento. Além do fato da limitação das orientações aos cidadãos, quanto à utilização da ferramenta, explicando como funciona e da importância de se fazer uso da avaliação, a mesma não possui comando de voz, para a escuta

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

da pergunta, restringindo o acesso ao público alfabetizado, excluindo uma boa parcela dos usuários dos serviços de saúde. Portanto, nem sempre o totem pode ser considerado de fácil uso para o cidadão quando se tratar de pessoa com baixa escolaridade.

Outro ponto seria a capacidade de prover informações confiáveis e em tempo hábil aos gestores. Não existe hoje uma forma de controle para a quantidade e qualidade das avaliações, onde, a mesma pessoa poderia avaliar mais de uma vez e com isso alterar o resultado no ranking das unidades avaliadas. Assim sendo, não há como dizer que as informações são de fato confiáveis sem um instrumento de controle para as avaliações duplicadas.

Quanto a tempestividade das informações, os problemas de manutenção dos totens e em alguns lugares a internet não possui boa estrutura, não há como afirmar que as informações chegam aos gestores em tempo hábil, visto que, relatos dos próprios gestores, há morosidade na manutenção dos equipamentos. Quando o totem fica sem acesso a internet ele não deixa de registrar as avaliações feitas, mas não envia para o dashboard (plataforma usada pelos gestores), somente quando ele é reconectado à internet é que os dados são enviados para o painel de controle, o que impacta na tempestividade das informações que chegam aos gestores.

No que diz respeito aos stakeholders (Partes Interessadas): SEPOG/Coordenadoria de Planejamento e Monitoramento – COPLAM; SEPOG/Gabinete; SEPOG/Coordenadoria de Tecnologia da Informação – COTEC; SEGOV/Gabinete; UNIFOR/Laboratório de Informação; SMS/Gabinete; SETFOR/Gabinete; demais órgãos da PMF; Usuários dos serviços públicos.

O conflito de competências é um dos grandes gargalos que impactam na execução do projeto. A UNIFOR tem dentre as suas competências: elaboração do software de pesquisa instalado nos totens, elaboração de dashboard e até a data de transferência de tecnologia (dezembro de 2019) dar suporte em todas as questões relacionadas ao dashboard. Atualmente, devido ao encerramento da parceria com a UNIFOR, a COTEC está como responsável pela

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

manutenção do software, dashboard e dos totens (instalação, troca e recolhimento de tablets e estrutura física).

Atualmente a COTEC só dispõe de um servidor encarregado de fazer visitas sistemáticas em todas as UAPs e pontos turísticos onde possuem totens instalados. Essa questão gera atrasos no atendimento das ocorrências de manutenção, que por sua vez, com o totem parado não há como fazer uso para responder a pesquisa e conseqüentemente inviabiliza a continuidade das atividades do projeto. Portanto, por mais que a COTEC identifique o problema, como não existem equipamentos para substituição e nem expertise para reparação de danos, a pesquisa é interrompida sem previsão de retorno. Não existe hoje nenhum processo licitatório para a compra de novos equipamentos, portanto, os equipamentos que independente do motivo parem de funcionar, inviabilizam o andamento do projeto. Importa ressaltar que os totens foram adquiridos pela UNIFOR e ainda não foi feito termo de doação destes para a SEPOG e posterior tombamento destes equipamentos na SEPOG. Salienta-se também que a COTEC declara não ter know-how para o conserto dos equipamentos que apresentam defeitos. Desta forma, a situação atual do projeto é de mais de 30 totens sem funcionar

Ressalta-se ainda que o projeto dispões de mais de 40 estruturas metálicas armazenadas em depósito da prefeitura, sem utilização e sem previsão de uso, visto que faltam tablets e que, mesmo que tivesse a quantidade de tablets em perfeito estado não há no momento previsão de outro projeto que absorva esses equipamentos. Portanto, atualmente não existe planejamento para o que será feito desses equipamentos que a prefeitura dispõe.

Ainda, os tablets com defeito apresentam notas fiscais com anos de 2018 e 2019, não podendo ser acionadas as garantias dos mesmos, expirada em um ano. Os equipamentos estão sem conserto e não podem ser substituídos por não terem outros disponíveis.

Já a gerência do projeto, ligada a COPLAM da SEPOG, tem como competência controlar e monitorar o projeto, assessorar os órgãos que fazem uso da ferramenta de pesquisa

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

do projeto @valie, autorizar a instalação dos totens nos locais definidos pelo órgão gestor de cada projeto. Consequentemente, o órgão gestor de cada projeto, tem por competência fazer uso da ferramenta dashboard para analisar os resultados, sensibilizar os servidores para estimular os usuários a avaliarem os serviços, fazendo campanhas de divulgação e comunicar para a sociedade que ações estão sendo tomadas em relação ao que é demandado via pesquisa.

A ferramenta de avaliação do projeto é um importante instrumento à disposição das secretarias, no entanto, é preciso que os órgãos que fazem uso dela, de fato se apropriem da ferramenta, analisando os resultados periodicamente, implementando ações corretivas e de melhorias no que foi mal avaliado. O ato de ouvir a população mostra que há uma preocupação do órgão em atender as demandas dessas pessoas direcionando os esforços de forma mais assertiva, contudo esse esforço precisa ser revelado em retorno efetivo para a mesma população que fora ouvida.

Ademais, é preciso que se tenha um canal de comunicação eficaz, mostrando para os servidores que a pesquisa serve para melhorar os serviços prestados e não é uma forma de avaliação individual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto @valie foi desenvolvido com o propósito de fortalecer a comunicação entre a gestão pública de Fortaleza e seus cidadãos, oferecendo uma ferramenta que permite avaliar a qualidade dos serviços prestados, particularmente nas áreas de Saúde e Turismo. Esse instrumento tem possibilitado à Prefeitura de Fortaleza a coleta de dados diretamente da população, promovendo uma avaliação contínua da eficiência, eficácia e efetividade dos serviços públicos. Com isso, o projeto contribui para otimizar os investimentos públicos, proporcionando uma gestão mais transparente e alinhada às necessidades reais da população.

Ao longo do desenvolvimento e implementação do @valie, pode-se afirmar que o objetivo geral de ampliar o diálogo com a população foi alcançado. O projeto permitiu uma

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

melhor compreensão das necessidades dos cidadãos e ajudou a gestão pública a identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. A implantação da sistemática de avaliação contínua nas secretarias de Saúde e Turismo foi um avanço significativo, pois possibilitou a coleta de feedbacks valiosos para aprimorar os serviços oferecidos. No entanto, observou-se que as secretarias poderiam explorar com maior profundidade o potencial da ferramenta, utilizando-a de maneira mais integrada nas suas estratégias de gestão.

Apesar dos avanços, o projeto enfrentou algumas limitações e desafios estruturais. Uma das principais questões foi a necessidade de uma manutenção mais eficiente dos equipamentos utilizados para a coleta de dados, o que comprometeu, em alguns momentos, a continuidade do processo de avaliação. Além disso, a falta de licitação para a aquisição de novos equipamentos e a necessidade de uma metodologia de sensibilização mais robusta para o público-alvo foram aspectos que exigem atenção. Esses pontos precisam ser corrigidos para garantir a eficácia a longo prazo do @valie.

Portanto, embora o Projeto @valie tenha cumprido com seu objetivo de proporcionar uma ferramenta de avaliação da gestão pública, é evidente que para que seu impacto seja plenamente aproveitado, será necessário realizar ajustes estratégicos e operacionais. A reorganização do processo, com ênfase na manutenção dos equipamentos, na aquisição de novos recursos e no fortalecimento da articulação entre as secretarias e os gestores, é essencial para potencializar os resultados.

Em termos de pesquisas futuras, seria interessante investigar o impacto direto da ferramenta de avaliação no processo de tomada de decisão dos gestores municipais, analisando como os dados coletados influenciam a priorização de políticas públicas. Além disso, estudos que explorem a ampliação do uso do @valie para outros serviços públicos além da Saúde e Turismo, assim como a sua adaptação para diferentes contextos municipais, também seriam relevantes para aprimorar a eficácia do projeto.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

REFERÊNCIAS

BOGUS, Angela. **Serviços públicos de alto desempenho: influências e perspectivas para melhorar os padrões de vida.** doi: 10.53486/icspm2022.10. Disponível em: https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/173310. Acesso em 22 Jan. 2024.

BRASIL. Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. **Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto.** Penso Editora, 2021.

DAVIS, F. D.; BAGOZZI, R. P.; WARSHAW, P. R. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. **Management Science**, Ann Arbor (MI), v.35, n.8, p.982-1003, 1989. Doi: <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>. Disponível em: <https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/mnsc.35.8.982>. Acesso em: 24 Jan. 2024.

- DELONE, W. H. e MCLEAN, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten year update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9–30, 2003. Doi <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>. Acesso em: 28 Jan. 2024.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** Artmed editora, 2008.

FLOROPOULOS, J.; TSIPOURIDOU, M. Medindo o Sucesso do Sistema de Informação Tributária Grego. **Int. J. Inf. Gestão.** 2010, 30, 47–56. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.013>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401209000826?via%3Dihub>. Acesso em: 14 jan. 2024.

GARDENGHI, JL.; PEREIRA, LG.; ALCANTARA, SM.; FIGUEIREDO, RMC.; RAMOS, CS.; RIBEIRO, LCM. **Digitalização por meio de um processo de prototipação: O Caso de um Serviço Público Brasileiro.** *Informação* 2020, 11, 413. Disponível em; <https://repositorio.unb.br/jspui/handle/10482/40352>. Acesso em 18 fev. 2024

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

27 a 29 de novembro

Evento online

even3.com.br

MENEZES, V. G. D., PEDROSA, G. V., SILVA, M. P. D., FIGUEIREDO, R. M. D. C. Evaluation of public services considering the expectations of users—A systematic literature review. **Information**, v. 13, n. 4, p. 162, 2022.

MORESI, E. **Metodologia de Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2003.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 4, p. 96-108, 2006.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: uma escala de itens múltiplos para medir as percepções dos consumidores sobre a qualidade do serviço. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PEDROSA, G.; MENEZES, V.; FIGUEIREDO, R. **Uma abordagem baseada na gestão da qualidade para avaliação de serviços públicos**: um estudo de caso no Brasil. Em Anais da 53ª Conferência Internacional do Havaí sobre Ciências de Sistemas, HICSS 2020, Maui, HI, EUA, 7–10

POUPART, J; DESLAURIERS, J. P; GROULX, L. H; LAPERRIÈRE, A; MAYER, R; PIRES, Á. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. 4a. Ed. 6a. Reimpressão. Vozes. Petrópolis, Rj, 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, Neilson Pereira; CARNIELLO, Monica Franchi. Avaliação dos serviços públicos ao munícipe de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 17, n. 46, p. 37-54, 2021.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Trad.Laura Teixeira Motta. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

SOARES, VDA.; IWAMA, GY.; MENEZES, VG.; GOMES, MMF.; PEDROSA, GV.; SILVA, WCPD.; FIGUEIREDO, RMDC. Avaliando serviços governamentais baseados na perspectiva do usuário. Anais da 20ª Conferência Internacional Anual sobre Digital Pesquisa governamental, Dubai, Emirados Árabes Unidos, 18–20 de junho de 2019; Association for Computing Machinery: Nova York, NY, EUA, 2019; pp. 425–432



Um evento para reunir **acadêmicos e profissionais** vem aí



III Seminário de Políticas Públicas e Interseccionalidades

 27 a 29 de novembro

 Evento online

 even3.com.br



TOMORRI, I. L. I. R.; KECO, REMZI. E-public Services Evaluation, based on Citizens' Perception,(The Albanian Case). **WSEAS Transactions on Computer Research**, v. 11, p. 158-165, 2023. doi: 10.37394/232018.2023.11.14.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.