

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



RELATÓRIO DA PESQUISA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ AVALIAÇÃO DO PORTAL DO CIDADÃO 2025-1

2025



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Marcos José Rocha dos Santos
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Gabriel Carrijo Bento Teixeira
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Ronald Lázaro Borges Ribeiro
Coordenador

ELABORAÇÃO

Luis Henrique Bergonzini Souza

COLABORAÇÃO

Sâmara Ascoli de Queiroz
Anderson de Oliveira Seixas
Ediane Egert Galvão
Khetley Nay Queiroz da Silva
Sara Grécia Nogueira

REVISÃO

Idan Luiz Souza Santos

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	25/03/2025	Gerência de Transformação Digital	Criação do documento

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	2
2	OBJETIVOS	4
	2.1 GERAL	4
	2.2 ESPECÍFICOS	4
3	METODOLOGIA	4
	3.1 DESENHO DA PESQUISA	4
	3.2 COLETA DE DADOS	4
	3.4 FERRAMENTAS UTILIZADAS	5
4	RESULTADOS	5
	4.1 VISÃO GERAL	5
	4.2 ACESSO E NAVEGABILIDADE	11
	4.3 OFERTA DE SERVIÇOS.....	17
	4.4 TRATAMENTO DE DADOS E SUPORTE	22
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

1 APRESENTAÇÃO

A digitalização de serviços públicos tem se consolidado como um caminho irreversível para a modernização da administração pública, promovendo maior eficiência, transparência e acesso democrático às políticas governamentais. O presente relatório constitui uma das ações previstas no PTD - Plano de Transformação Digital, mais especificamente no eixo de transformação digital dos serviços. O PTD busca facilitar o acesso e melhorar os serviços prestados pela Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) por meio da disponibilização de serviços e soluções digitais, além de promover a otimização dos recursos e gerar uma maior capacidade de transformação e integração dos processos e ferramentas de trabalho, por meio da modernização e da convergência tecnológica.

Neste contexto, os portais de atendimento ao cidadão assumem papel central como interfaces digitais entre o Estado e a população, concentrando em plataformas únicas diversos serviços que antes demandavam deslocamentos e processos burocráticos. O Portal do Cidadão, objeto deste estudo, representa uma iniciativa estratégica nessa direção, buscando integrar e simplificar o acesso a serviços essenciais. Contudo, para que cumpra plenamente seu propósito, é fundamental que essa ferramenta não apenas esteja disponível, mas também ofereça experiência satisfatória aos usuários em termos de usabilidade, qualidade dos serviços e eficácia no atendimento às demandas da população.

A presente pesquisa surgiu da necessidade de avaliar sistematicamente a experiência do usuário neste portal, identificando tanto seus pontos fortes quanto as oportunidades de melhoria. Partiu-se do pressuposto de que a efetividade de uma plataforma digital pública não pode ser medida apenas por indicadores técnicos ou de acesso, mas deve considerar prioritariamente a percepção e satisfação daqueles que a utilizam no seu cotidiano - os cidadãos. Para tanto, o estudo foi estruturado em três eixos centrais que correspondem às dimensões mais críticas para o sucesso de um portal deste tipo: acesso e navegabilidade, que avalia a facilidade de uso e desempenho técnico da plataforma; oferta de serviços, que examina a adequação e diversidade das

soluções disponibilizadas; e tratamento de dados e suporte, que verifica a qualidade do atendimento ao usuário e a transparência no manejo de informações pessoais.

A metodologia adotada combinou abordagens quantitativas e qualitativas para capturar tanto dados mensuráveis quanto percepções subjetivas dos usuários. As perguntas foram cuidadosamente elaboradas para mapear experiências concretas, dificuldades encontradas e expectativas em relação ao portal. Além das análises estatísticas convencionais, utilizou-se processamento de linguagem natural para categorizar sentimentos e extrair padrões das sugestões espontâneas, complementando os dados numéricos com *insights* qualitativos valiosos.

Os resultados desta pesquisa oferecem um diagnóstico abrangente que vai além de simples métricas de satisfação. Eles revelam como os cidadãos de fato interagem com o portal, quais serviços são mais valorizados, que obstáculos frequentemente enfrentam e que melhorias consideram prioritárias. Essas informações são essenciais para orientar decisões estratégicas sobre investimentos em tecnologia, treinamento de equipes e reformulação de processos, sempre com foco nas reais necessidades dos usuários. Mais do que apontar deficiências, o estudo identifica oportunidades concretas para elevar o padrão de qualidade do Portal do Cidadão, transformando-o em uma ferramenta cada vez mais inclusiva, eficiente e alinhada às expectativas da população.

Numa era em que a excelência em serviços digitais deixou de ser diferencial para se tornar requisito básico, este trabalho contribui com evidências empíricas para a contínua evolução do portal, reforçando o compromisso com uma administração pública verdadeiramente centrada no cidadão. As análises e recomendações aqui apresentadas buscam não apenas melhorar indicadores operacionais, mas principalmente fortalecer a relação entre governo e sociedade por meio de um atendimento digital ágil, transparente e resolutivo.

2 OBJETIVOS

2.1 GERAL

O objetivo geral dessa pesquisa consiste em avaliar a experiência do usuário no Portal do Cidadão, identificando pontos críticos e oportunidades de melhoria.

2.2 ESPECÍFICOS

- Avaliar a usabilidade do portal;
- Analisar a oferta de serviços;
- Examinar a qualidade do suporte;
- Sistematizar sugestões de melhorias; e
- Estabelecer indicadores de desempenho.

3 METODOLOGIA

3.1 DESENHO DA PESQUISA

O estudo foi estruturado em três eixos temáticos principais que orientaram toda a investigação: (1) Acesso e Navegabilidade, focando na avaliação da usabilidade, desempenho técnico e experiência de navegação dos usuários; (2) Oferta de Serviços, analisando a diversidade, utilidade e adequação dos serviços digitais disponíveis; e (3) Tratamento de Dados e Suporte, examinando a transparência nas políticas de privacidade, qualidade do atendimento e eficácia dos canais de suporte. Esses eixos foram operacionalizados em perguntas específicas no instrumento de coleta, garantindo alinhamento entre os objetivos da pesquisa, a coleta de dados e as análises posteriores.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta foi realizada mediante aplicação de questionário online desenvolvido no *Google Forms* (<https://forms.gle/bZFJ5qtudfdLfQiG6>),

disponibilizado durante o período de 16/12/2024 a 14/02/2025, através de redes sociais e no próprio portal, utilizando janelas que abrem automaticamente (*pop-up*). O instrumento contém 28 questões divididas em três blocos temáticos correspondentes aos eixos da pesquisa, incluindo perguntas fechadas em escala *Likert* – que medem níveis de satisfação por meio de concordância e desacordo de respostas de escolha fixa, questões de múltipla escolha (sobre padrões de uso) e abertas (para relatos de experiência e sugestões).

3.4 FERRAMENTAS UTILIZADAS

Em todas as etapas empregaram-se ferramentas específicas para garantir eficiência e reprodutibilidade: *Google Forms* para coleta; *Google Sheets* e *Python* (com bibliotecas *Pandas*, *NLTK* e integração com *API DeepSeek*) para processamento; e *Power BI* para análise visual. A opção por essas ferramentas considerou sua compatibilidade, custo zero para pesquisa e capacidade de integração entre si.

4 RESULTADOS

A seguir são apresentados os resultados das avaliações referentes ao Portal do Cidadão. Para facilitar a compreensão, a discussão seguirá a mesma ordem exibida no painel. Inicialmente, será apresentada uma visão geral das avaliações, e em seguida, os resultados serão detalhados de acordo com cada um dos eixos definidos na pesquisa.

4.1 VISÃO GERAL

A análise inicial do relatório apresenta os dados do formulário de coleta de avaliações (Figura 1), destacando quatro indicadores principais: o número total de respostas, que atingiu 252 avaliações; participação de 29 municípios na pesquisa; registro de 195 sugestões pelos respondentes; e o período de 60 dias em que o formulário permaneceu disponível para preenchimento.

Figura 1 - Dados do Formulário de Coleta

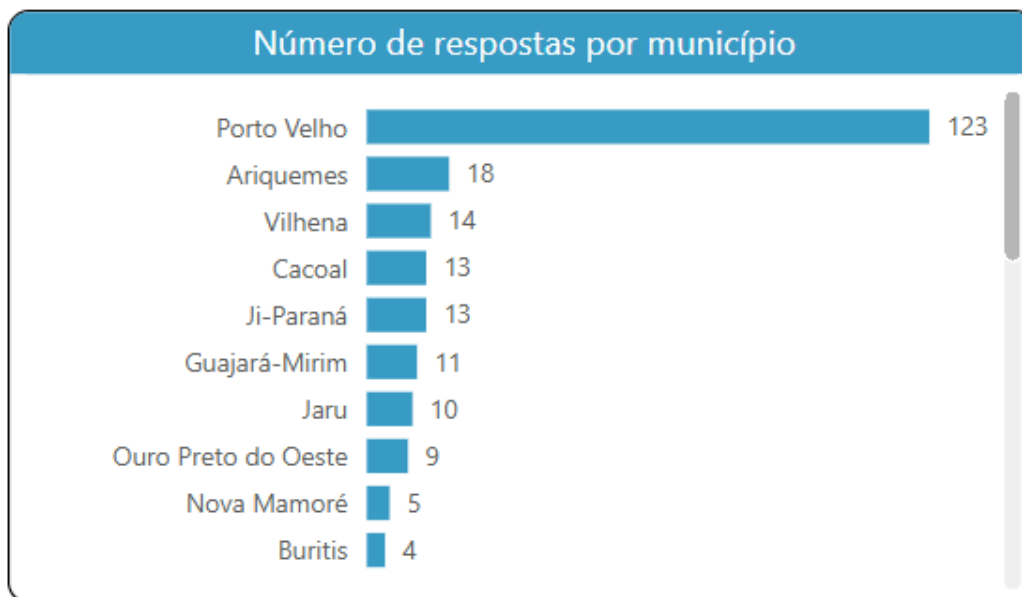


Fonte 1 - Próprio Autor

Os dados coletados revelaram uma participação significativamente superior às expectativas iniciais. Com uma projeção inicial de 50 avaliações, o processo alcançou 252 respostas durante os 60 dias de disponibilização, resultando em um volume de respostas cinco vezes maior que o mínimo esperado.

O formulário obteve um expressivo alcance, com participação de usuários em 28 municípios além da capital, Porto Velho. No entanto, ao analisar a distribuição das respostas, observa-se uma grande concentração na capital, que registrou 123 respostas, enquanto nos demais municípios o número ficou abaixo de 20, como ilustrado no gráfico abaixo (Figura 2) onde são exibidos os 10 municípios com maior número de respostas.

Figura 2 - Número de Resposta por Município

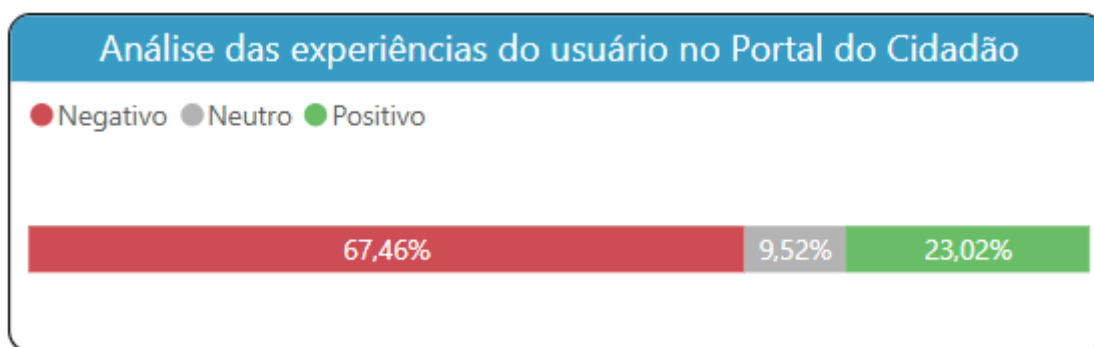


Fonte 2 - Próprio Autor

Essa disparidade dificulta a elaboração de um panorama avaliativo preciso para cada município individualmente, especialmente naqueles com baixo volume de respostas. Amostras muito reduzidas podem não representar adequadamente a experiência real dos usuários do portal nesses locais, aumentando o risco de distorções ou conclusões generalizadas. Por isso, embora os dados revelem tendências gerais, análises mais detalhadas por município exigiriam um número maior de participações para garantir maior fidelidade à realidade local.

Considerando isso, como parte da avaliação geral, foi analisado o sentimento dos usuários em relação ao Portal do Cidadão, com base em seus relatos de experiência enviados por meio do formulário. Essa métrica permitiu avaliar qualitativamente a percepção dos cidadãos sobre a utilização da plataforma, como pode ser visualizado no gráfico abaixo (Figura 3) disponível no painel.

Figura 3 - Análise das experiências do usuário no Portal do Cidadão



Fonte 3 - Próprio Autor

Os dados revelam uma predominância de experiências negativas no uso do portal: 67,46% das avaliações foram classificadas como negativas, contra apenas 23,02% de relatos positivos e 9,52% neutros. Em uma análise inicial, essa distribuição indica que a maioria dos usuários enfrentou dificuldades ou insatisfações ao utilizar a plataforma, de forma a apontar possíveis falhas críticas em sua operação ou usabilidade.

A predominância de percepções negativas pode estar relacionada a diversos fatores, como problemas técnicos recorrentes (lentidão, instabilidade ou erros no sistema), dificuldade de navegação ou falta de clareza nas informações disponibilizadas. Por outro lado, o percentual relativamente baixo de avaliações positivas de 23,02% demonstra que o portal não está atendendo adequadamente às expectativas da população, apesar de seu propósito de facilitar o acesso a serviços públicos.

A partir do grande percentual de experiências negativas enfrentadas pelos usuários na utilização do portal, isso acaba justificando também a média das avaliações obtidas. A seguir (Figura 4) são exibidas a avaliação média geral do portal, em conjunto com a média de avaliação por cada eixo de serviço.

Figura 4 - Avaliação Geral do Portal do Cidadão e por Eixo



Fonte 4 - Próprio Autor

Os resultados demonstram que o Portal do Cidadão obteve avaliações medianas, com pontuações próximas a 3 estrelas em uma escala de 5. A avaliação geral ficou em 2.76, enquanto os eixos específicos apresentaram os seguintes desempenhos: Acesso e Navegabilidade (2.96), Oferta de Serviços (2.88) e Tratamento de Dados e Suporte (2.43) — este último sendo o mais crítico. Esses números revelam que, por um lado, o portal não apresenta avaliações extremamente negativas, mantendo-se em uma faixa considerada regular; por outro, ainda encontra-se abaixo do que é esperado.

No entanto, ao analisar com maior profundidade os relatos de experiências negativas, identificou-se que uma parcela considerável das críticas estava relacionada especificamente a problemas no serviço externo da Carteira de Identidade Nacional (CIN), e não a falhas diretas do Portal do Cidadão. Essa distinção é crucial, uma vez que o portal funciona apenas como canal de acesso, redirecionando os usuários para a plataforma que oferece o serviço da CIN. Apesar dessa informação estar esclarecida na página, muitos usuários atribuem equivocadamente a responsabilidade pelo serviço ao portal, e não ao órgão responsável.

A partir disso, foi elaborado um filtro para separar os dados e criar um recorte das avaliações desconsiderando as avaliações feitas referente ao serviço específico e abordando apenas aquelas avaliações referentes ao portal do cidadão. Com isso, chegou-se aos seguintes resultados para o gráfico de sentimento e as avaliações médias para o geral e para os eixos (Figura 5).

Figura 5 – Análise filtrada das experiências do usuário no Portal do Cidadão



Fonte 5 - Próprio Autor

Figura 6 - Avaliação Geral do Portal do Cidadão



Fonte 6 - Próprio Autor

A reavaliação dos dados, excluindo as experiências relacionadas a serviços externos, revelou um cenário significativamente diferente, com um equilíbrio mais pronunciado entre avaliações positivas (43,85%) e negativas (40,77%), além de 15,38% de experiências neutras. Esse novo panorama sugere que, quando considerado isoladamente, o desempenho intrínseco do Portal do Cidadão é mais satisfatório do que os resultados iniciais indicavam. No entanto, uma análise mais aprofundada por eixos específicos continua apontando para desafios estruturais que merecem atenção especial.

Embora o portal demonstre relativa eficiência em aspectos como acesso e navegabilidade, que apresentaram a melhor média (3.16), seu desempenho no eixo de Tratamento de Dados e Suporte ao Usuário permanece preocupante, com a menor avaliação (2.70). Essa discrepância indica problemas específicos na gestão de dados pessoais e nos mecanismos de

atendimento ao cidadão, que parecem comprometer a experiência geral dos usuários. A persistência de médias abaixo de 3 estrelas em todos os eixos avaliados, mesmo após o ajuste nos dados, sinaliza que, apesar dos aspectos positivos, o portal ainda não atinge o padrão ideal esperado para serviços públicos digitais.

Embora o cenário atual não seja crítico, fica evidente a necessidade de promover aprimoramentos significativos que elevem a qualidade da plataforma e, conseqüentemente, a satisfação dos usuários.

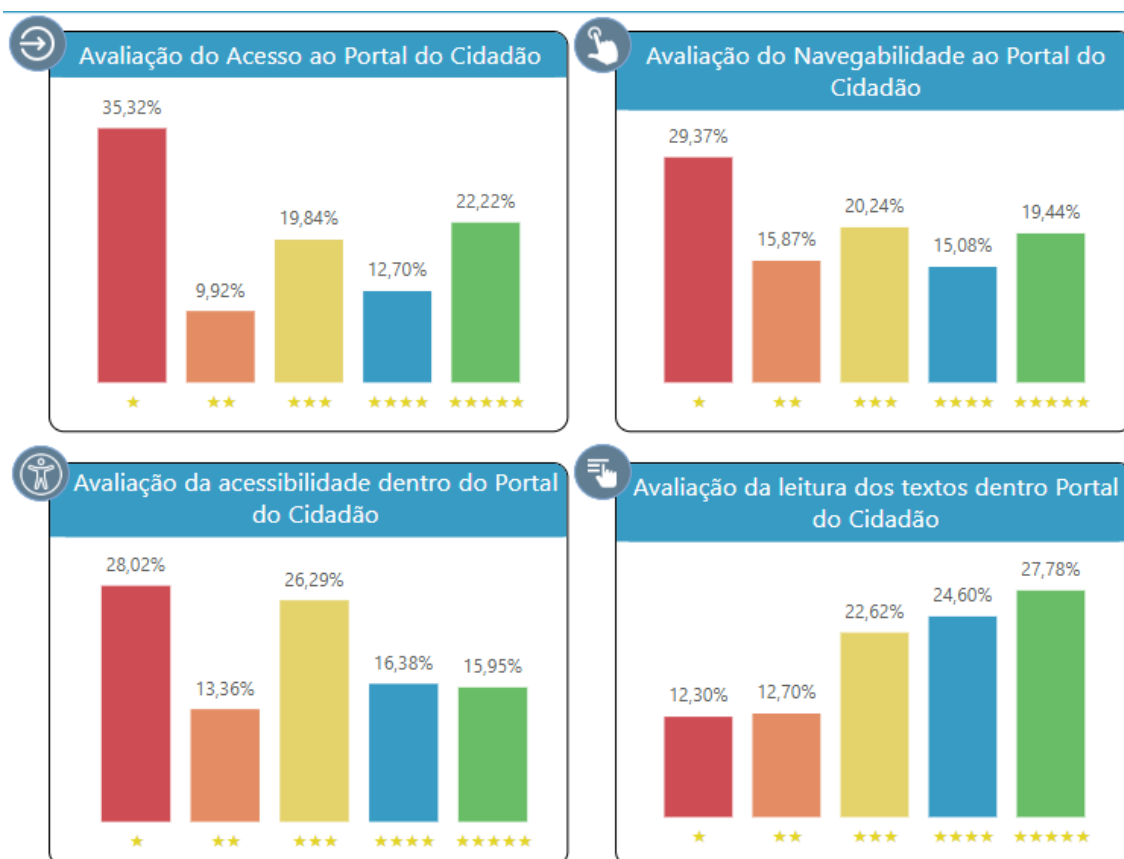
4.2 ACESSO E NAVEGABILIDADE

O eixo de acesso e navegabilidade teve como objetivo avaliar a experiência dos usuários em quatro dimensões interrelacionadas que compõem a usabilidade básica do Portal do Cidadão. A primeira dimensão analisada foi a facilidade de acesso, que englobou desde o tempo de carregamento das páginas até a estabilidade do sistema e disponibilidade dos serviços. Em seguida, examinou-se a intuitividade da navegação, considerando fatores como a organização lógica dos menus, a clareza no fluxo entre diferentes seções e a eficiência na localização de serviços específicos.

A terceira dimensão avaliada foi a acessibilidade, com foco na compatibilidade do portal com tecnologias assistivas como leitores de tela, adequação do contraste visual para diferentes usuários e a responsividade em diversos dispositivos. Por fim, analisou-se a legibilidade dos conteúdos, avaliando critérios como clareza textual, objetividade das informações e formatação adequada para facilitar a compreensão.

Estas quatro dimensões foram analisadas conforme as notas fornecidas pelos usuários durante a resposta do formulário em uma escala de 1 a 5, resultando nos gráficos a seguir retirados do painel.

Figura 7 - Dimensões Analisadas no eixo de Acesso e Navegabilidade

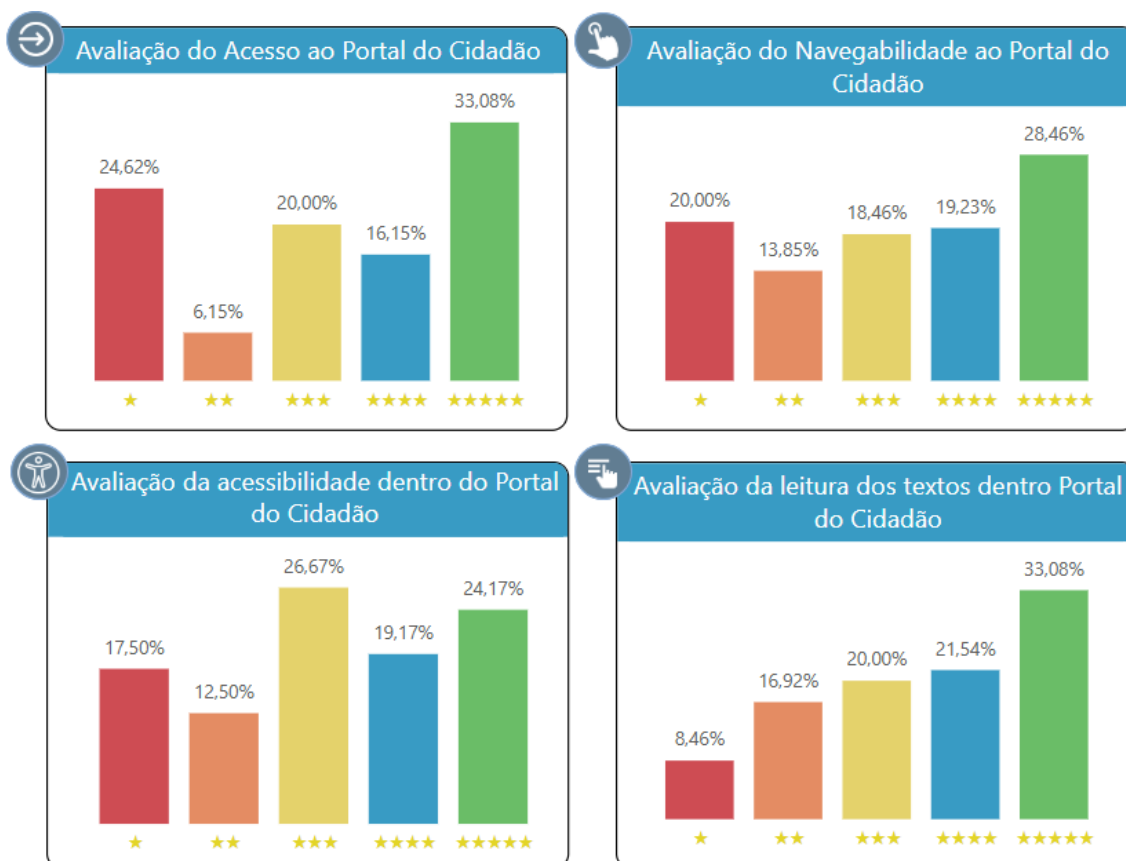


Fonte 7 - Próprio Autor

No que se refere ao acesso ao portal, os dados revelam uma polarização nas avaliações: enquanto 35,32% dos usuários atribuíram a pior nota (1), 22,22% deram a avaliação máxima (5). Essa disparidade sugere que a experiência de acesso varia significativamente entre os usuários, possivelmente devido a fatores como instabilidade do sistema em determinados horários ou diferenças na qualidade da conexão dos próprios usuários. O fato de apenas 12,70% terem dado nota 4 indica que há espaço para melhorias consistentes na performance do portal.

Quanto à navegabilidade, observa-se que 29,37% das avaliações foram as mais baixas (nota 1), enquanto 19,44% foram as mais altas (nota 5). A concentração de notas intermediárias (2, 3 e 4 somam 51,19%) demonstra que, embora muitos usuários encontram dificuldades na estrutura de navegação, há uma parcela significativa que consegue utilizar o portal com relativa facilidade. Isso pode indicar que a organização do conteúdo atende parcialmente às expectativas, mas requer ajustes para se tornar mais intuitiva.

Figura 8 - Dimensões Analisadas no eixo de Acesso e Navegabilidade sem serviço CIN



Fonte 8 – Próprio Autor

Os novos dados, após excluir as avaliações relacionadas ao serviço da CIN, revelam mudanças significativas no padrão de avaliações, mantendo porém alguns desafios estruturais. No que se refere ao acesso ao portal, observa-se que a exclusão das queixas sobre o CIN reduziu as avaliações mais baixas (de 35,32% para 24,62% nas notas 1) e aumentou as mais altas (de 22,22% para 33,08% nas notas 5). Essa mudança confirma que parte expressiva das críticas severas estava de fato relacionada ao serviço externo, mas a permanência de 24,62% de notas 1 indica que questões internas - como tempo de carregamento e estabilidade - ainda precisam ser enfrentadas.

Quanto à navegabilidade, o filtro também mostrou impacto positivo, com redução nas notas 1 (de 29,37% para 20%) e aumento nas notas 5 (de 19,44% para 28,46%). Essa melhora demonstra que a confusão com o CIN afetava significativamente esta dimensão, porém a manutenção de 20% de avaliações negativas mesmo após o filtro sinaliza que a estrutura de navegação do portal em si ainda apresenta pontos de dificuldade para parte dos usuários.

No aspecto da acessibilidade, os resultados mostraram menor variação entre os dados originais e filtrados (notas 1 caíram de 28,02% para 17,5%; notas 5 subiram de 15,95% para 24,17%). Essa relativa estabilidade sugere que as avaliações desta dimensão são menos influenciadas pelo serviço externo, mantendo-se focadas nos recursos de acessibilidade oferecidos pelo próprio portal, onde ainda há espaço para aprimoramentos.

Por fim, a leitura de textos reafirmou sua posição como a dimensão mais bem avaliada, com as notas 1 caindo para 8,46% e as notas 5 subindo para 33,08% após o filtro. Essa consistência nos bons resultados, independentemente da exclusão das queixas sobre o CIN, confirma que a clareza e organização do conteúdo textual são verdadeiros pontos fortes da plataforma.

Complementando a avaliação da experiência do usuário, foi analisado o perfil de dispositivos utilizados para acessar o portal. O estudo considerou quatro categorias principais: computadores/notebooks, dispositivos móveis com sistema Android (celulares e tablets), dispositivos iOS (iPhone e iPad), e usuários que alternam entre computadores e celulares. Essa análise permite compreender melhor os hábitos de acesso e identificar possíveis variações na experiência conforme a plataforma utilizada. Os resultados detalhados dessa distribuição podem ser observados no gráfico a seguir, extraído do painel de acompanhamento.

Figura 9 - Dispositivos utilizados



Fonte 9 - Próprio Autor

A análise revela que a maioria dos usuários (198) acessa o portal por computadores/notebooks, enquanto 113 utilizam dispositivos Android. A baixa adesão de usuários iOS (31) e o uso misto (2) mostram preferências claras por plataformas específicas.

Esses dados indicam que, embora a versão desktop seja prioritária, a experiência mobile para Android merece atenção contínua. O baixo índice de acessos por iOS sugere a necessidade de verificar possíveis barreiras técnicas ou de usabilidade nessa plataforma. A quase inexistência de uso misto reforça que os usuários mantêm padrões de acesso consistentes.

Além disso, no âmbito desse eixo, também foram coletadas sugestões dos usuários sobre possíveis melhorias para o portal. Após análise, identificou-se a necessidade de aprimoramentos em diversos aspectos.

Muitos usuários relataram dificuldade em navegar no site devido ao excesso de texto e à estrutura pouco intuitiva, sugerindo a simplificação do *layout*, a criação de menus mais diretos e a implementação de uma barra de busca eficiente na página inicial. Além disso, usuários com menor familiaridade tecnológica pediram um *design* mais acessível, com orientações claras para realizar tarefas básicas.

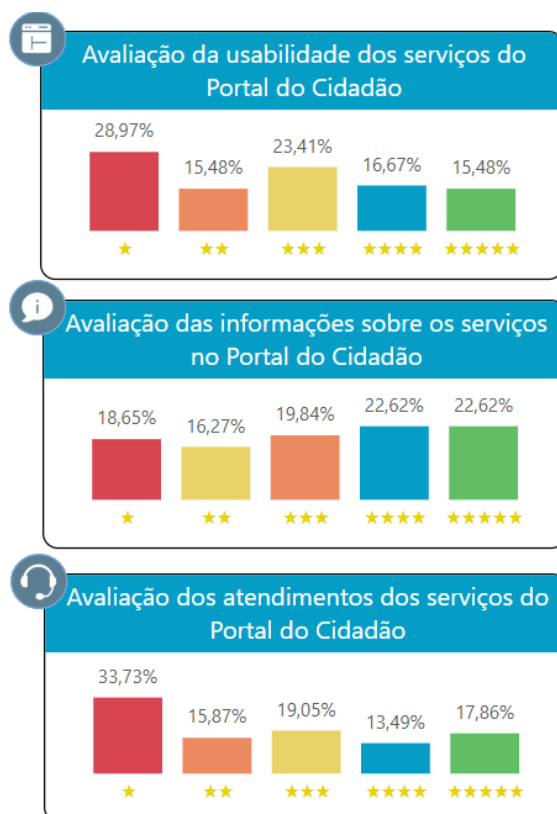
A lentidão e os travamentos também foram problemas frequentes, especialmente em horários de pico. Os participantes recomendaram a atualização dos servidores e a correção de falhas para melhorar a estabilidade. A interface atual foi considerada confusa por alguns, principalmente devido a ícones pouco claros e textos de difícil leitura. Como solução, sugeriram um *layout* mais limpo e moderno, com informações melhor distribuídas, fontes maiores e elementos visuais que facilitem a identificação das funcionalidades.

Por fim, erros em textos, instruções vagas e falta de atualização foram problemas mencionados, sobretudo por idosos e moradores do interior. Para tornar as informações mais acessíveis, os usuários recomendaram revisões constantes do conteúdo, uso de linguagem mais simples e criação de guias passo a passo para auxiliar quem tem menos familiaridade com serviços digitais.

4.3 OFERTA DE SERVIÇOS

Em relação ao eixo de oferta de serviços, foram analisadas inicialmente três dimensões: usabilidade dos serviços, informações sobre os serviços e atendimento. Para cada uma delas, os usuários atribuíram uma avaliação em uma escala de 1 a 5. Na Figura 10, são apresentados os valores extraídos do painel para cada dimensão.

Figura 10 - Dimensões Analisadas no eixo de Oferta de Serviços



Fonte 10 - Próprio Autor

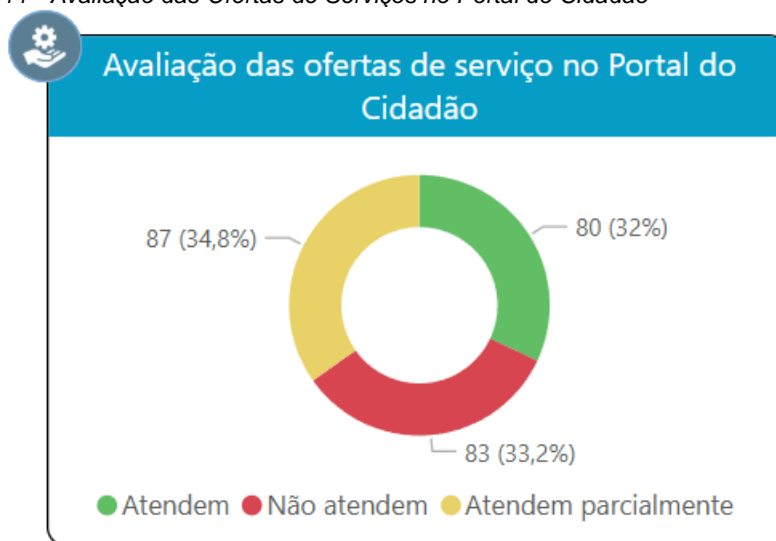
Quanto à usabilidade dos serviços, os resultados mostram que 28,97% dos usuários deram nota 1 (a mais baixa), enquanto apenas 15,48% atribuíram nota 5. A concentração de avaliações negativas (notas 1 e 2 somam 44,45%) sugere dificuldades significativas na interação com os serviços oferecidos. Apesar disso, é importante destacar que 23,41% dos usuários consideraram a experiência regular (nota 3), indicando que parte dos serviços pode estar funcionando adequadamente, mas ainda há espaço para melhorias na interface e no fluxo de utilização.

No que diz respeito às informações sobre os serviços, observa-se uma distribuição mais equilibrada. Enquanto 18,65% deram nota 1, o mesmo percentual de usuários atribuiu notas 4 e 5 (22,62% para cada). Esse padrão revela que, embora uma parcela considerável de usuários enfrentam problemas para obter informações claras, outra parte significativa avalia positivamente a clareza e completude dos dados disponíveis. O fato de quase 20% terem dado nota 3 sugere que algumas informações podem estar presentes, mas não são suficientemente intuitivas ou acessíveis.

Por fim, as avaliações sobre atendimentos apresentam o cenário mais crítico, com 33,73% das notas sendo 1 e apenas 17,86% recebendo nota 5. Essa disparidade indica que os usuários enfrentam dificuldades recorrentes nesse aspecto, seja no tempo de resposta, na qualidade do suporte ou na resolução efetiva de problemas. Apesar disso, quase 20% das avaliações neutras (nota 3) mostram que alguns atendimentos podem estar dentro do esperado, mas ainda distantes do ideal.

Para complementar a avaliação, foi analisado o grau de satisfação dos usuários em relação às ofertas de serviços disponíveis no portal. Com base nas respostas do formulário, categorizamos as percepções dos cidadãos em três grupos: serviços atendem plenamente às necessidades, atendem parcialmente ou não atendem às expectativas. Os resultados dessa análise são apresentados na Figura 11 retirado do painel, que ilustra a proporção de usuários em cada uma dessas categorias.

Figura 11 - Avaliação das Ofertas de Serviços no Portal do Cidadão



Fonte 11 - Próprio Autor

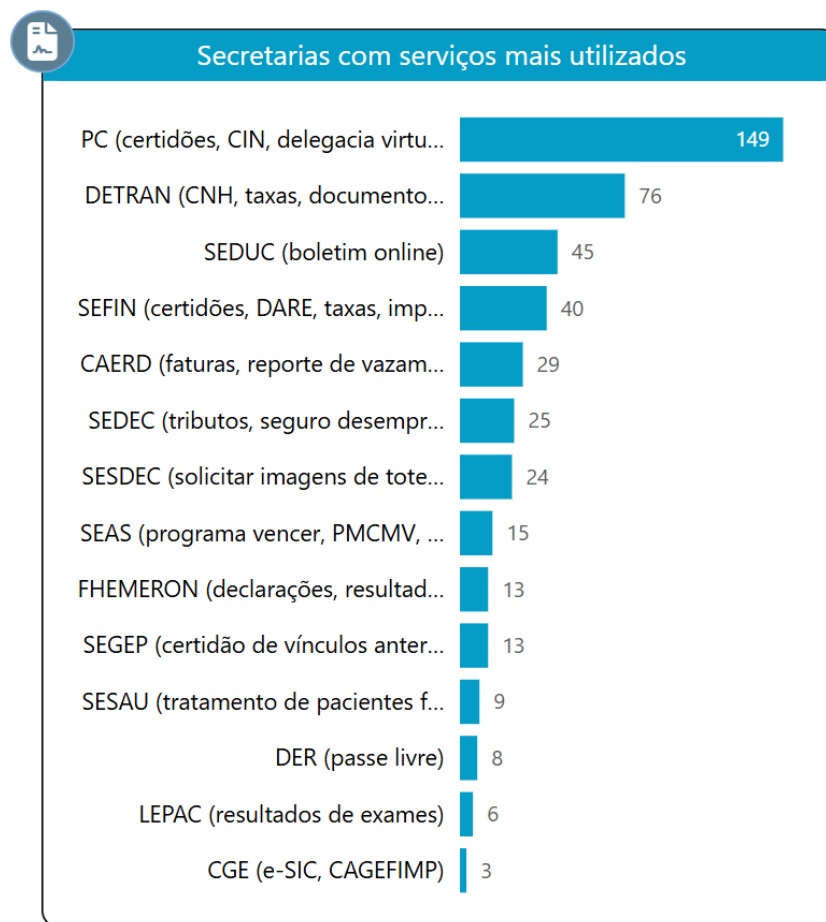
Os dados revelam uma distribuição praticamente equilibrada nas percepções dos usuários sobre os serviços oferecidos: 32% consideram que atendem plenamente às suas necessidades, 34,8% avaliam que atendem parcialmente e 33,2% afirmam que não atendem. Essa divisão quase igualitária indica que, embora uma parcela significativa dos usuários reconheça algum valor nos serviços disponíveis, ainda que exista um terço da base que não encontra no portal o que necessita.

O fato de mais de um terço dos respondentes (34,8%) classificarem o atendimento como parcial sugere que muitos serviços podem estar disponíveis, mas não cumprem completamente suas finalidades ou apresentam limitações em sua execução. Quando somamos os percentuais de avaliações negativas e parciais (68%), fica evidente que há amplo espaço para melhorias na oferta e qualidade dos serviços.

Esses resultados apontam para a necessidade de uma análise mais detalhada sobre quais serviços específicos estão sendo mais bem avaliados e quais estão falhando em atender às expectativas, permitindo direcionar esforços de melhoria de forma mais estratégica. A significativa parcela de usuários insatisfeitos (33,2%) reforça a importância de revisar o portfólio de serviços oferecidos e sua adequação às reais necessidades da população.

Uma das dimensões avaliadas também foi a identificação das secretarias com os serviços mais utilizados (Figura 12) pelos usuários. A partir dessa análise, foram obtidos os seguintes resultados:

Figura 12 - Secretarias com Serviços Mais Utilizados



Fonte 12 - Próprio Autor

A partir dos dados coletados, observou-se que a Polícia Civil (PC) foi a secretaria com maior número de usuários atendidos, representando 32,5% do total, com 149 usuários que acessaram serviços relacionados principalmente a serviços de certidões, Carteira de Identidade Nacional (CIN) e delegacia virtual. Em segundo lugar, o Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) concentrou 16,6% das demandas (76 usuários), especialmente para emissão e renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), pagamento de taxas e outros documentos veiculares.

A Secretaria de Educação (SEDUC) apareceu em terceiro lugar, com 9,8% (45 usuários), majoritariamente para consulta ao boletim escolar online. Já a Secretaria de Finanças (SEFIN) foi responsável por 8,7% dos acessos (40 usuários), com destaque para emissão de certidões negativas, Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (DARE) e regularização fiscal.

Outras secretarias com participação relevante foram a Companhia de Águas e Esgotos do Estado de Rondônia (CAERD), com 6,3% (29 usuários), oferecendo serviços como consulta de faturas e reporte de vazamentos; a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico (SEDEC), com 5,5% (25 usuários), para tributos municipais e seguro-desemprego; e a Secretaria de Estado da Segurança, Defesa e Cidadania (SESDEC), com 5,2% (24 usuários), relacionada à solicitação de imagens de totens de segurança.

Demais órgãos tiveram menor representatividade: a Secretaria de Estado da Mulher, da Família, da Assistência e do Desenvolvimento Social (SEAS), com 3,3% (15 usuários); a Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Rondônia (FHEMERON) e a Superintendência Estadual de Gestão de Pessoas (SEGEP), com 2,8% cada (13 usuários); o Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER), com 1,7% (8 usuários); o Laboratório Estadual de Patologia e Análises Clínicas (LEPAC), com 1,3% (6 usuários); e a Controladoria Geral do Estado de Rondônia (CGE), com 0,7% (3 usuários).

A predominância da Polícia Civil (32,5%) e do DETRAN (16,6%) evidencia a alta demanda por serviços de documentação pessoal e veicular, sugerindo que investimentos em desburocratização e atendimento digital poderiam melhorar significativamente a experiência do usuário. O expressivo volume da Secretaria de Estado da Educação (SEDUC), com 9,8%, e da Secretaria de Estado de Finanças (SEFIN), com 8,7%, reforça a necessidade de manter estáveis plataformas educacionais e fiscais, que impactam diretamente o cotidiano da população.

O baixo percentual de órgãos como a CGE (0,7%) e o DER (1,7%) pode indicar tanto menor necessidade desses serviços quanto oportunidades de divulgação – por exemplo, campanhas sobre o e-SIC (CGE) ou passe livre (DER). Para serviços de saúde (SEGEP e LEPAC), que somaram apenas 4,1%, seria pertinente avaliar se a baixa adesão reflete dificuldades de acesso ou falta de integração com o portal.

Essa distribuição orienta a otimização prioritária dos serviços mais demandados, enquanto a identificação das subutilizações permite corrigir possíveis falhas na divulgação ou funcionalidade, promovendo equidade no acesso às políticas públicas.

A pesquisa realizada também coletou sugestões dos usuários sobre possíveis serviços a serem adicionados ao portal, revelando demandas prioritárias em diversas áreas. Um dos temas mais recorrentes foi a complexidade do agendamento de serviços, com reclamações sobre a falta de funcionalidades totalmente online que poderiam simplificar esses processos.

Na área da saúde, os usuários destacaram como demanda importante a necessidade de maior transparência na lista de regulação e a redução do tempo de espera por consultas em todas as especialidades médicas, apontando para a urgência de melhorias na gestão do sistema de saúde para agilizar o atendimento.

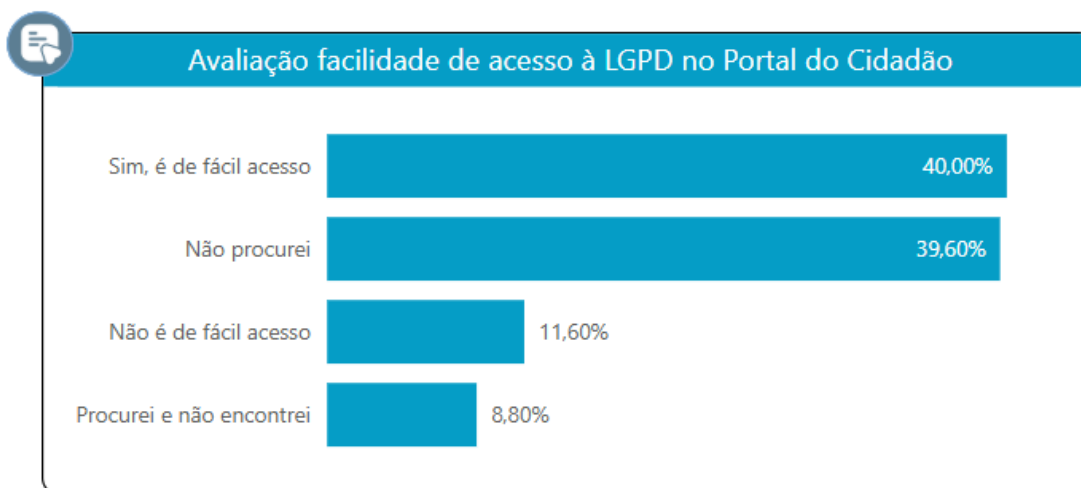
Outra prioridade identificada foi a qualificação profissional, com sugestões para ampliar a oferta de cursos profissionalizantes destinados à população, visando ao desenvolvimento de habilidades e ao aumento da empregabilidade.

Além disso, foram registradas diversas outras propostas, como a inclusão da emissão de certidão negativa da SEFIN e a integração de serviços atualmente oferecidos pela Superintendência da Juventude, Cultura, Esporte e Lazer (Sejucel), com o objetivo de centralizar e facilitar o acesso a essas funcionalidades no portal.

4.4 TRATAMENTO DE DADOS E SUPORTE

Neste eixo foram analisadas as respostas referentes ao acesso às informações sobre a LGPD e ao suporte técnico oferecido pelo Portal do Cidadão. A partir desses dados, foram elaborados inicialmente dois gráficos para o painel: o primeiro aborda a facilidade de acesso à informação sobre LGPD (Figura 13), enquanto o segundo (Figura 14) avalia a compreensão do texto da LGPD pelos usuários.

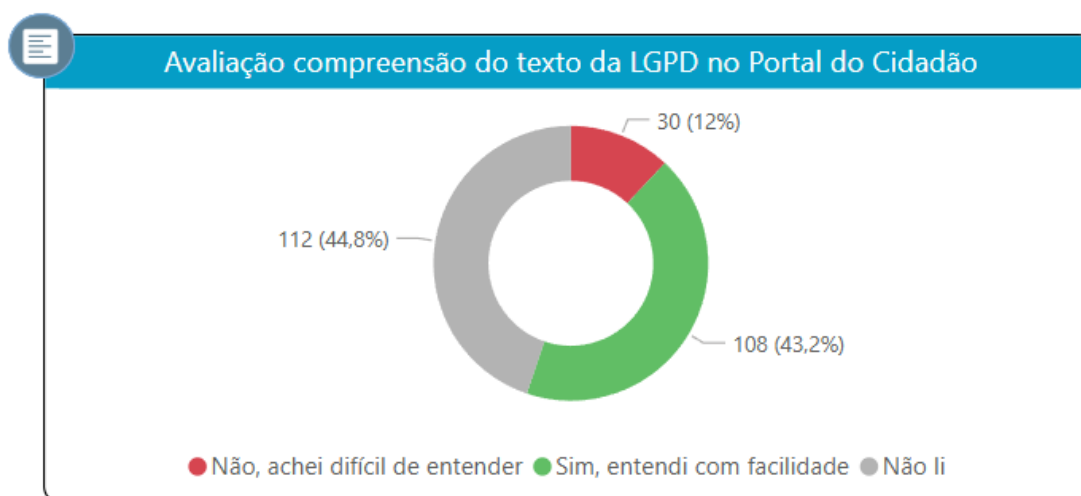
Figura 13 - Avaliação Facilidade de Acesso à LGPD no Portal do Cidadão



Fonte 13 - Próprio Autor

Os resultados do primeiro gráfico mostram que 40% dos usuários consideram o acesso à LGPD fácil ("Sim, é de fácil acesso"), enquanto 39,6% declararam não ter procurado essa informação ("Não procurei"). Chama atenção que 11,6% avaliaram o acesso como difícil ("Não é fácil acesso") e 8,8% afirmaram ter procurado mas não encontrado ("Procurei e não encontrei"). Esses números revelam que, embora uma parcela significativa dos usuários consiga acessar as informações sem dificuldade, existe um percentual considerável de 20,4%, somando as respostas negativas, que enfrenta barreiras, indicando oportunidades para melhorar a organização e visibilidade do conteúdo no portal.

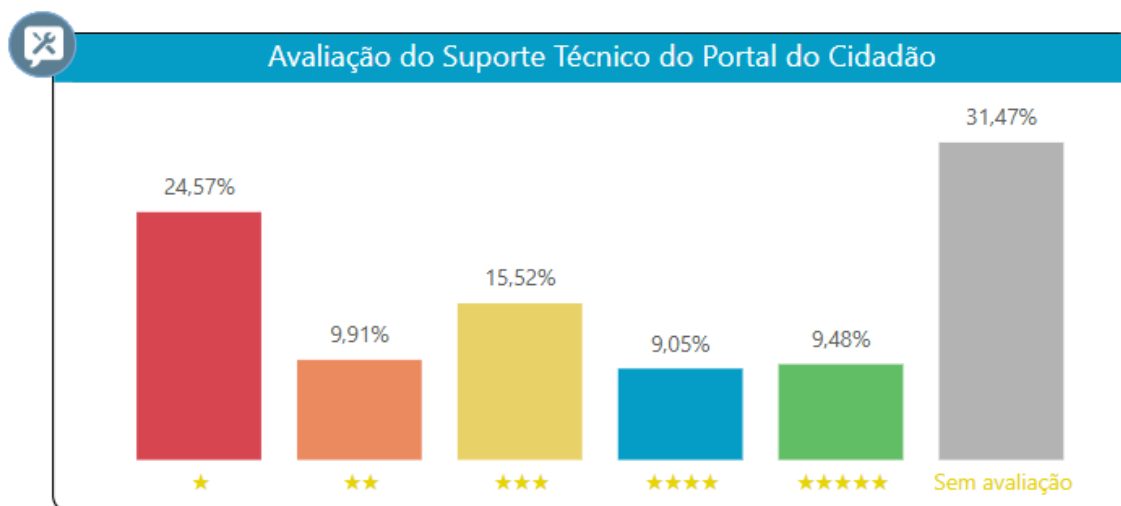
Figura 14 - Avaliação Compreensão do Texto da LGPD no Portal do Cidadão



Fonte 14 - Próprio Autor

sanaram minha dúvida"). Esses dados revelam que, além da baixa adesão, há desafios significativos na eficácia e na experiência do usuário, reforçando a necessidade de melhorias na divulgação, no atendimento e na funcionalidade do suporte.

Figura 16 - Avaliação do Suporte Técnico do Portal do Cidadão



Fonte 16 - Próprio Autor

Na avaliação quantitativa (Figura 16), 24,57% dos usuários deram nota 1 (a mais baixa), indicando alta insatisfação. As notas 2 e 3 somam 25,43% (9,91% e 15,52%, respectivamente), mostrando uma percepção intermediária. Já as notas mais altas (4 e 5) representam apenas 18,53% (9,05% e 9,48%), sugerindo que menos de um em cada cinco usuários tiveram uma experiência positiva. Além disso, 31,47% não responderam, o que pode estar relacionado ao alto percentual de usuários que nunca usaram o serviço relatado no gráfico anterior. Quando consideramos apenas os que avaliaram, 57% das respostas foram negativas (notas 1 e 2), enquanto apenas 34% foram positivas (notas 4 e 5). Esses resultados reforçam a necessidade de aprimorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada sobre o Portal do Cidadão revelou desafios significativos, mas também oportunidades claras para aprimoramento. Os resultados demonstram que, embora o portal cumpra seu papel básico de disponibilizar serviços digitais, há espaço considerável para melhorias em aspectos críticos que impactam diretamente a experiência do usuário. A análise aponta para a necessidade urgente de intervenções em três dimensões principais: usabilidade, comunicação e qualidade dos serviços. No que diz respeito à experiência do usuário, os dados mostram que problemas técnicos recorrentes, como lentidão e instabilidade, somados a uma navegação pouco intuitiva, prejudicam significativamente a interação com a plataforma. Essas deficiências são particularmente evidentes no acesso por dispositivos móveis, onde a experiência precisa ser urgentemente otimizada. A simplificação do design e a adoção de linguagem mais clara emergem como prioridades para tornar o portal verdadeiramente acessível a todos os cidadãos, independentemente de sua familiaridade com ferramentas digitais.

A questão da comunicação apresenta-se como outro eixo fundamental para intervenção. O alto volume de avaliações negativas associadas a serviços externos - especialmente a Carteira de Identidade Nacional - evidencia a necessidade de campanhas claras que delimitem o escopo do portal. Paralelamente, os índices de satisfação do suporte técnico do Portal do Cidadão apontam oportunidades de melhoria, como capacitação da equipe e canais mais ágeis (ex.: *chatbot*). Porém, parte das avaliações negativas pode estar ligada a serviços externos (como a CIN), fora da responsabilidade da SETIC. Sendo assim, antes de associar a insatisfação apenas ao Portal, é essencial ampliar a coleta de dados e analisar criticamente se as falhas são internas ou decorrentes de fatores externos. Isso permitirá priorizar melhorias onde a SETIC pode atuar diretamente, elevando a qualidade do atendimento.

A oferta de serviços, terceiro pilar da análise, revela disparidades importantes entre as demandas dos cidadãos e a experiência efetivamente proporcionada. Enquanto serviços de documentação pessoal e veicular

concentram a maior parte do uso, áreas como saúde e educação apresentam lacunas significativas na qualidade do atendimento digital.

Os caminhos para superação desses desafios passam necessariamente por um plano de ação estruturado em metas progressivas e indicadores claros de acompanhamento. Priorizar a resolução dos problemas técnicos mais críticos, investir na qualificação das equipes responsáveis pelo suporte e estabelecer canais permanentes de diálogo com os usuários constituem medidas imediatas que podem gerar impactos positivos rápidos. Em médio prazo, a reavaliação da arquitetura da informação e a simplificação dos fluxos de navegação contribuirão para elevar substancialmente a satisfação dos cidadãos. Por fim, o estabelecimento de um sistema contínuo de monitoramento e avaliação permitirá não apenas mensurar os avanços conquistados, mas também identificar novas oportunidades de melhoria de forma ágil e proativa.

Embora os resultados da pesquisa apontem para desafios consideráveis, eles também demonstram o potencial do Portal do Cidadão como instrumento de modernização da gestão pública e aproximação entre governo e cidadãos. A superação das limitações atuais, pautada pelos dados coletados e pelas sugestões dos próprios usuários, permitirá transformar a plataforma em uma ferramenta verdadeiramente eficiente e inclusiva, alinhada às melhores práticas de governo digital.

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



Wiki.SETIC

Plataforma de Documentação
Operacional e Gerencial dos
Serviços da SETIC

wiki.setic.ro.gov.br

