

**SETIC**  
Superintendência Estadual de  
Tecnologia da Informação  
e Comunicação

**RONDÔNIA**  
★  
Governo do Estado



# RELATÓRIO DA PESQUISA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ AVALIAÇÃO DO PORTAL DO CIDADÃO 2026-1

2026



## **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**

Jônica Evelly Costa da Silva Ochoa  
Coordenadora

## **ELABORAÇÃO**

Luis Henrique Bergonzini Souza

## **COLABORAÇÃO**

Ediane Egert Galvão  
Khetley Nay Queiroz da Silva  
Sara Grécia Nogueira

## **REVISÃO**

Idan Luiz Souza Santos

## VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	01/04/2026	Gerência de Transformação Digital	Criação do documento

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
	2.1 GERAL .....	4
	2.2 ESPECÍFICOS .....	4
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>4</b>
	3.1 DESENHO DA PESQUISA .....	4
	3.2 COLETA DE DADOS .....	4
	3.4 FERRAMENTAS UTILIZADAS .....	5
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>5</b>
	4.1 VISÃO GERAL .....	5
	4.2 ACESSO E NAVEGABILIDADE .....	12
	4.3 OFERTA DE SERVIÇOS.....	19
	4.4 TRATAMENTO DE DADOS E SUPORTE .....	25
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>30</b>

# 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*, disponibilizado durante o período de 23/01/2026 a 23/03/2026, 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

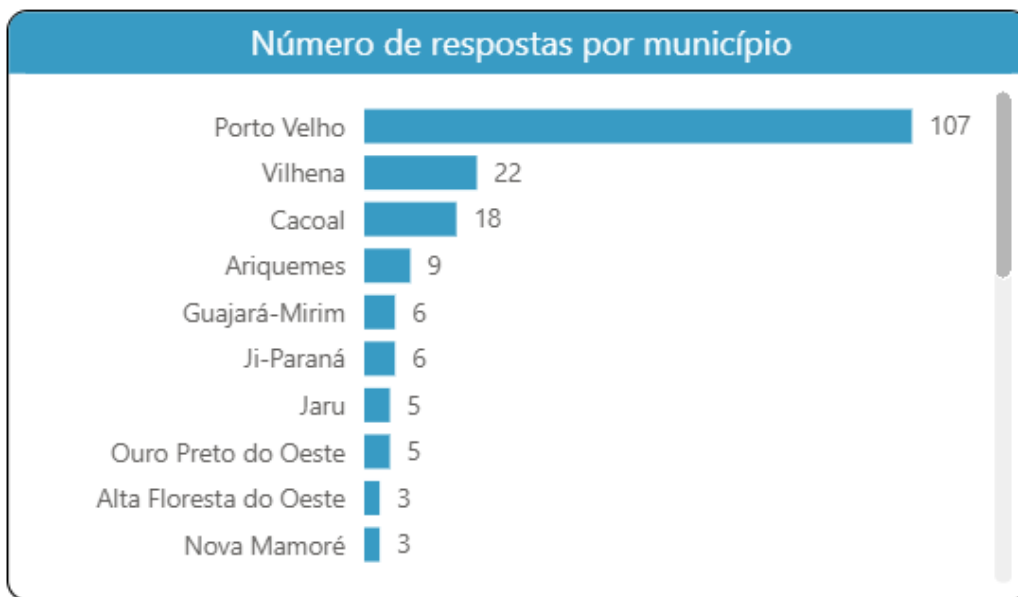


Fonte 1 - Próprio Autor

Os dados coletados revelaram uma participação significativamente superior às expectativas iniciais. Com uma projeção inicial de 50 avaliações, o processo alcançou 205 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 25 municípios além da capital, Porto Velho. No entanto, ao analisar a distribuição das respostas, observa-se uma grande concentração na capital, que registrou 107 respostas, enquanto nos demais municípios o número ficou abaixo de 22, 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 atualizados revelam uma mudança relevante na percepção dos usuários em relação ao uso do portal. Enquanto na análise anterior havia uma predominância expressiva de experiências negativas (67,46%), com apenas 23,02% de avaliações positivas e 9,52% neutras, o cenário atual apresenta uma distribuição mais equilibrada: 33,17% das avaliações são negativas, 40,00% neutras e 26,83% positivas.

Essa alteração indica uma melhora significativa na experiência dos usuários, especialmente pela redução de mais de 30 pontos percentuais nas avaliações negativas. Esse movimento sugere avanços na estabilidade, usabilidade ou desempenho do sistema, reduzindo a quantidade de insatisfações críticas anteriormente identificadas.

Por outro lado, observa-se que as avaliações neutras passaram a representar a maior parcela das respostas (40,00%), o que pode indicar que, embora os principais problemas tenham sido mitigados, o portal ainda não proporciona uma experiência suficientemente positiva para grande parte dos usuários. As avaliações positivas também apresentaram leve crescimento, passando de 23,02% para 26,83%, o que reforça a percepção de evolução, ainda que de forma gradual.

O aumento das experiências neutras evidencia um cenário em que o portal atende às necessidades básicas dos usuários, porém ainda carece de melhorias que promovam maior satisfação, clareza e eficiência na navegação. Assim, o desafio atual deixa de ser apenas a correção de falhas críticas e passa a envolver o aprimoramento da experiência do usuário como um todo, buscando converter percepções neutras em avaliações positivas.

Dessa forma, os dados demonstram uma evolução importante em relação ao cenário anterior, mas ainda apontam oportunidades relevantes de melhoria na experiência do usuário, refletindo diretamente nos indicadores gerais de avaliação do portal. A seguir (Figura 4), são apresentadas a avaliação média geral do portal e a média de avaliação por eixo de serviço.

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



Fonte 4 - Próprio Autor

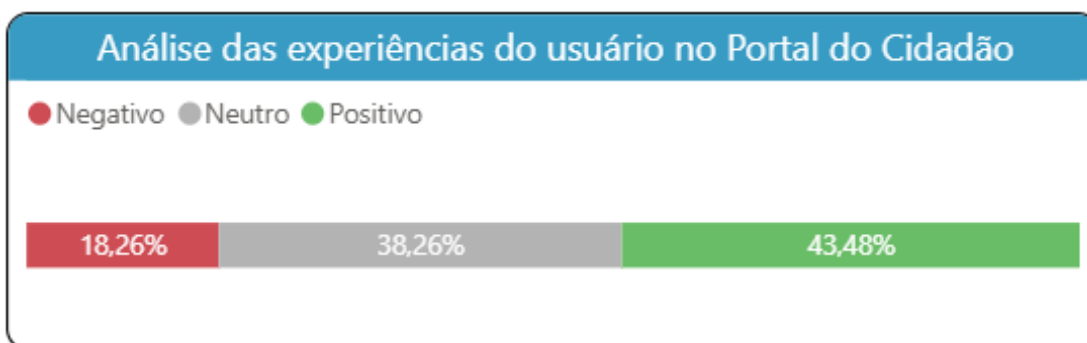
Os resultados demonstram uma leve evolução nas avaliações do Portal do Cidadão, mantendo-se, entretanto, em uma faixa considerada mediana, com pontuações próximas a 3 estrelas em uma escala de 5. Enquanto anteriormente a avaliação geral era de 2,76, o cenário atual apresenta um aumento para 2,89. De forma semelhante, os eixos específicos também registraram melhorias: Acesso e Navegabilidade passou de 2,96 para 3,13, Oferta de Serviços de 2,88 para 2,80 (mantendo-se relativamente estável) e Tratamento de Dados e Suporte apresentou avanço de 2,43 para 2,75, deixando de ser um ponto tão crítico quanto anteriormente.

Esses resultados indicam que houve avanços na percepção dos usuários, especialmente no eixo de Tratamento de Dados e Suporte, que anteriormente concentrava as avaliações mais baixas. O eixo de Acesso e Navegabilidade, por sua vez, ultrapassa a média de 3 pontos, sugerindo uma experiência mais satisfatória nesse aspecto. Ainda assim, os valores gerais permanecem abaixo de um nível considerado ideal, evidenciando que o portal, embora funcional, ainda não proporciona uma experiência plenamente satisfatória aos usuários.

Cabe destacar que, na análise anterior, foi identificado que uma parcela significativa das avaliações negativas estava associada a problemas relacionados ao serviço externo da Carteira de Identidade Nacional (CIN), e não diretamente ao Portal do Cidadão. Como o portal atua como intermediador de acesso aos serviços, muitos usuários acabam atribuindo a ele falhas que pertencem a sistemas externos.

Diante desse cenário, foi aplicado um refinamento metodológico, assim como no relatório de 2025, com o objetivo de isolar as avaliações relacionadas exclusivamente ao portal, desconsiderando aquelas vinculadas ao serviço da CIN. Esse ajuste permitiu uma análise mais precisa da experiência do usuário em relação à plataforma em si. A partir desse recorte, foram gerados os novos indicadores de sentimento e as avaliações médias geral e por eixo, apresentados na 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, evidencia uma melhora significativa na percepção dos usuários em relação ao Portal do Cidadão. Enquanto anteriormente havia um cenário relativamente equilibrado entre avaliações positivas (43,85%) e negativas (40,77%), com 15,38% de experiências neutras, os dados atuais demonstram uma redução expressiva das avaliações negativas para 18,26%, aumento das avaliações positivas para 43,48% e crescimento das percepções neutras para 38,26%.

Esse novo panorama reforça que, ao considerar exclusivamente o desempenho do portal, a experiência do usuário se mostra consideravelmente mais satisfatória do que indicado nas análises iniciais. A queda acentuada das avaliações negativas sugere que parte significativa das insatisfações anteriormente identificadas estava, de fato, associada a fatores externos ao portal.

No que se refere às avaliações médias (Figura 6), também é possível observar avanços consistentes. A avaliação geral do portal evoluiu de 2,99 para 3,35, ultrapassando pela primeira vez a média de 3 estrelas. Da mesma forma, todos os eixos analisados apresentaram melhorias: Acesso e Navegabilidade passou de 3,16 para 3,49; Oferta de Serviços de 3,11 para 3,28; e Tratamento de Dados e Suporte de 2,70 para 3,29, deixando de ser o principal ponto crítico identificado anteriormente.

Esses resultados indicam uma evolução relevante na qualidade percebida do portal, com destaque para a melhoria no eixo de Tratamento de Dados e Suporte, que anteriormente apresentava as maiores fragilidades. Além disso, o fato de todos os eixos ultrapassarem a média de 3 estrelas sugere que a plataforma passou a oferecer uma experiência mais consistente e satisfatória aos usuários.

Apesar dos avanços observados, o percentual ainda elevado de avaliações neutras (38,26%) indica que há espaço para aprimoramentos, especialmente no sentido de transformar experiências apenas adequadas em experiências efetivamente positivas. Assim, embora o cenário atual seja consideravelmente mais favorável que o anterior, permanece a necessidade de evolução contínua, com foco na melhoria da experiência do usuário e no fortalecimento da confiança nos serviços digitais oferecidos.

## 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.



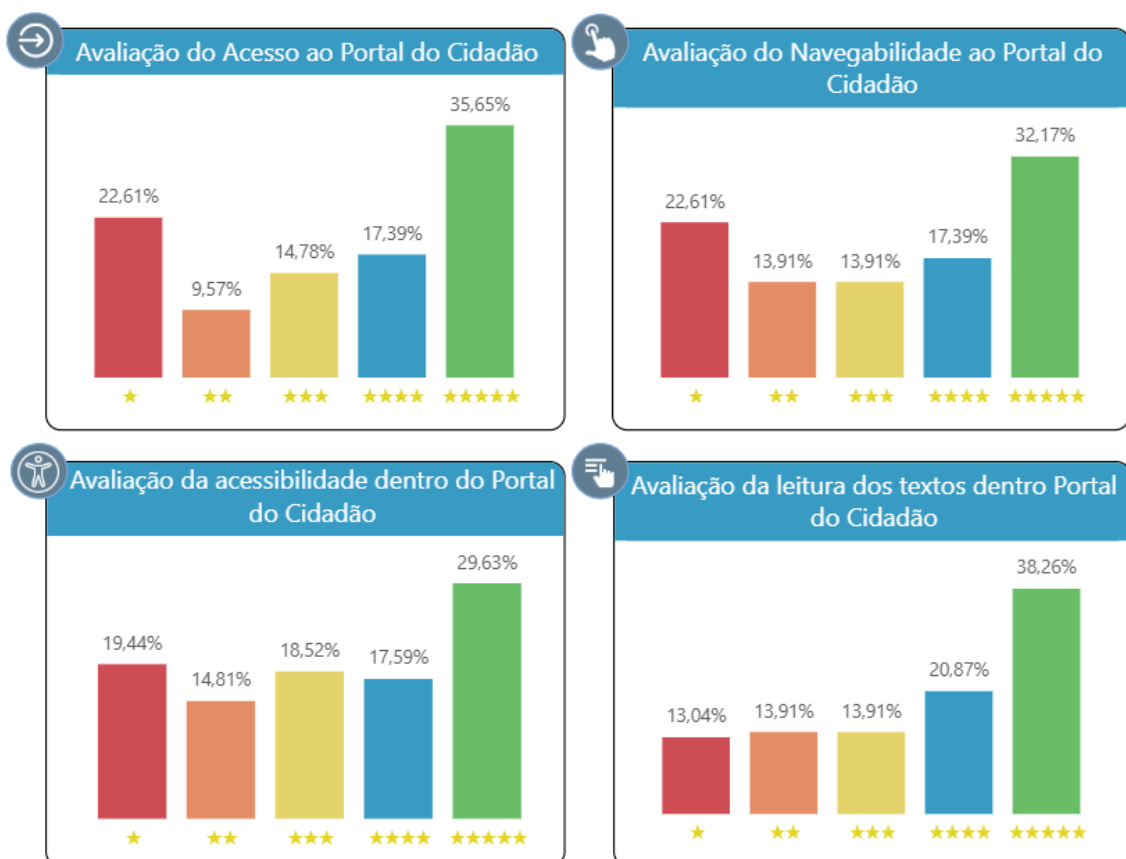
sugerindo que, embora parte dos usuários consiga utilizar o portal com certa facilidade, ainda há inconsistências na organização e na intuitividade da navegação.

No aspecto da acessibilidade, observa-se uma piora em relação ao cenário anterior. As avaliações com nota 1 aumentaram de 28,02% para 32,80%, enquanto as avaliações máximas (nota 5) passaram de 15,95% para 20,11%. Apesar do crescimento das avaliações positivas, o aumento das avaliações negativas indica que os recursos de acessibilidade ainda não atendem de forma adequada a uma parcela significativa dos usuários. A concentração de respostas nas notas intermediárias (especialmente nota 3 com 17,99%) reforça a percepção de que os recursos existem, mas sua efetividade ainda é limitada.

Por fim, a leitura de textos permanece como o aspecto com melhor desempenho entre as dimensões analisadas. As avaliações máximas (nota 5) aumentaram de 27,78% para 28,29%, enquanto as avaliações mínimas (nota 1) também cresceram, passando de 12,30% para 19,51%. Observa-se ainda uma distribuição mais homogênea entre as notas, com destaque para as avaliações intermediárias (notas 3 e 4 somam 40,97%). Esse cenário indica que, embora a clareza textual continue sendo um ponto relativamente positivo, ainda há espaço para aprimorar a objetividade, organização e padronização das informações apresentadas.

Assim como discutido nos resultados gerais, a percepção dos usuários pode ser influenciada por experiências relacionadas a serviços externos, como o da Carteira de Identidade Nacional (CIN). Diante disso, foi realizado um recorte dos dados considerando apenas avaliações que não mencionam problemas associados a esse serviço. Na Figura 8 são apresentados os resultados das avaliações para cada uma das dimensões a partir desse filtro, permitindo uma análise mais precisa do desempenho do portal em si.

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



Fonte 8 – Próprio Autor

Os dados atualizados, após a exclusão das avaliações relacionadas ao serviço da CIN, reforçam a melhora na percepção dos usuários em relação ao Portal do Cidadão, ao mesmo tempo em que evidenciam pontos de atenção específicos. No que se refere ao acesso ao portal, observa-se que as avaliações mais baixas (nota 1) foram reduzidas de 24,62% para 22,61%, enquanto as avaliações máximas (nota 5) aumentaram de 33,08% para 35,65%. Esse movimento indica uma evolução contínua na experiência de acesso, com maior concentração de avaliações positivas, embora ainda exista uma parcela relevante de usuários enfrentando dificuldades.

Quanto à navegabilidade, os resultados também demonstram avanços. As avaliações com nota 1 passaram de 20,00% para 22,61%, apresentando leve aumento, enquanto as avaliações máximas (nota 5) cresceram de 28,46% para 32,17%. Apesar da melhora no percentual de avaliações positivas, a manutenção de um nível significativo de avaliações negativas sugere que a

estrutura de navegação ainda apresenta inconsistências que impactam a experiência de parte dos usuários.

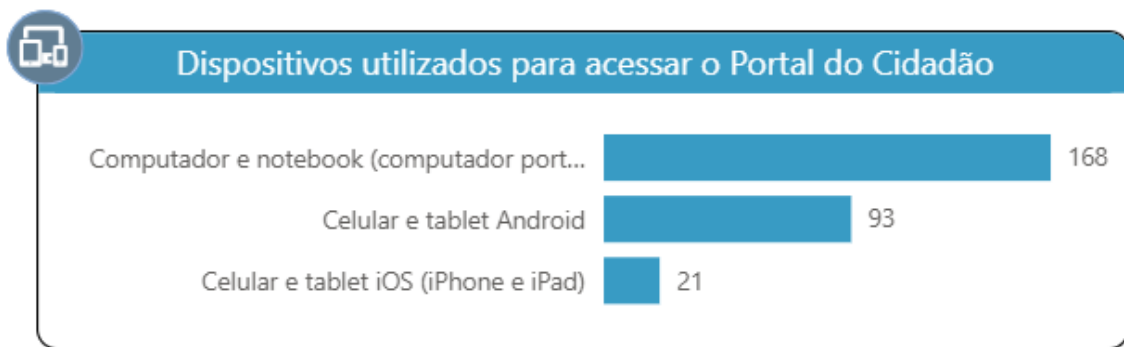
No aspecto da acessibilidade, observa-se uma evolução nas avaliações positivas, com as notas 5 passando de 24,17% para 29,63%. As avaliações negativas (nota 1), por sua vez, tiveram leve aumento de 17,50% para 19,44%. Esse comportamento indica que, embora haja melhorias perceptíveis nos recursos de acessibilidade, ainda existem limitações que afetam determinados perfis de usuários, reforçando a necessidade de aprimoramento contínuo nessa dimensão.

Por fim, a leitura de textos mantém-se como a dimensão com melhor desempenho. As avaliações máximas (nota 5) apresentaram crescimento expressivo, passando de 33,08% para 38,26%, enquanto as avaliações mais baixas (nota 1) também aumentaram de 8,46% para 13,04%. Ainda assim, a predominância de avaliações positivas confirma que a clareza, organização e compreensão dos conteúdos textuais continuam sendo um dos principais pontos fortes do portal.

De modo geral, os resultados reforçam que, após a exclusão das influências externas, o Portal do Cidadão apresenta um desempenho mais consistente e melhor avaliado pelos usuários. No entanto, a presença ainda significativa de avaliações negativas em algumas dimensões evidencia a necessidade de aprimoramentos contínuos, especialmente nos aspectos relacionados à navegabilidade e acessibilidade.

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 (168) acessa o portal por computadores/notebooks, enquanto 93 utilizam dispositivos Android e 21 acessam por dispositivos iOS. Em comparação ao cenário anterior (198 acessos via computador, 113 via Android e 31 via iOS), observa-se uma redução geral no volume de acessos, mantendo-se, no entanto, o mesmo padrão de predominância do uso em ambiente desktop.

Esses dados indicam que a versão para computadores continua sendo o principal meio de acesso ao portal, reforçando sua importância na estratégia de desenvolvimento e manutenção da plataforma. Por outro lado, a presença significativa de usuários em dispositivos Android demonstra a necessidade de manter atenção contínua à experiência mobile, garantindo desempenho adequado e boa usabilidade. O menor volume de acessos por dispositivos iOS permanece indicando uma participação mais restrita dessa plataforma, o que pode estar relacionado ao perfil dos usuários ou a possíveis limitações específicas.

De forma geral, o padrão de acesso permanece consistente, sem alterações estruturais relevantes no comportamento dos usuários, o que reforça a importância de garantir uma experiência estável e eficiente tanto no ambiente desktop quanto nas principais plataformas móveis.

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 continuam sendo problemas mencionados, especialmente em horários de maior acesso. Os participantes recomendaram a melhoria da infraestrutura e a correção de falhas para garantir maior estabilidade do sistema.

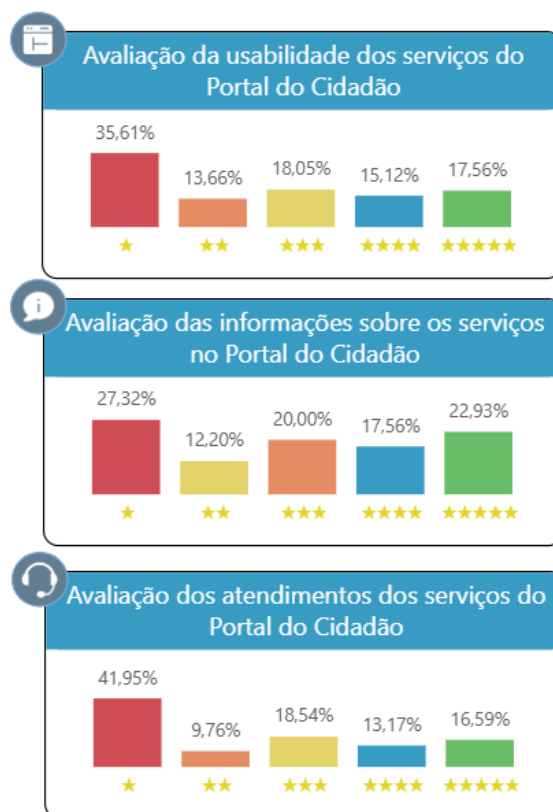
A interface também foi apontada como um ponto de melhoria, sendo considerada confusa por alguns usuários, principalmente devido a ícones pouco intuitivos e textos de difícil leitura. Como solução, sugeriram um layout mais limpo e moderno, com melhor distribuição das informações, uso de fontes maiores e elementos visuais que facilitem a identificação das funcionalidades.

Por fim, foram relatados problemas relacionados à clareza e atualização das informações, incluindo textos com linguagem técnica, instruções pouco detalhadas e conteúdos desatualizados. Para melhorar esse aspecto, os usuários sugerem revisões periódicas, uso de linguagem mais simples e a disponibilização de guias passo a passo, especialmente voltados para usuários com menor 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, observa-se uma piora na percepção dos usuários em relação ao cenário anterior. As avaliações mais baixas (nota 1) passaram de 28,97% para 35,61%, enquanto as avaliações máximas (nota 5) apresentaram leve aumento, de 15,48% para 17,56%. A soma das avaliações negativas (notas 1 e 2) permanece elevada, indicando que uma parcela significativa dos usuários ainda enfrenta dificuldades na interação com os serviços oferecidos. Por outro lado, houve uma redução nas avaliações intermediárias (nota 3 passou de 23,41% para 18,05%), sugerindo uma

migração das percepções para extremos, principalmente para avaliações negativas, o que reforça a necessidade de melhorias na experiência de uso.

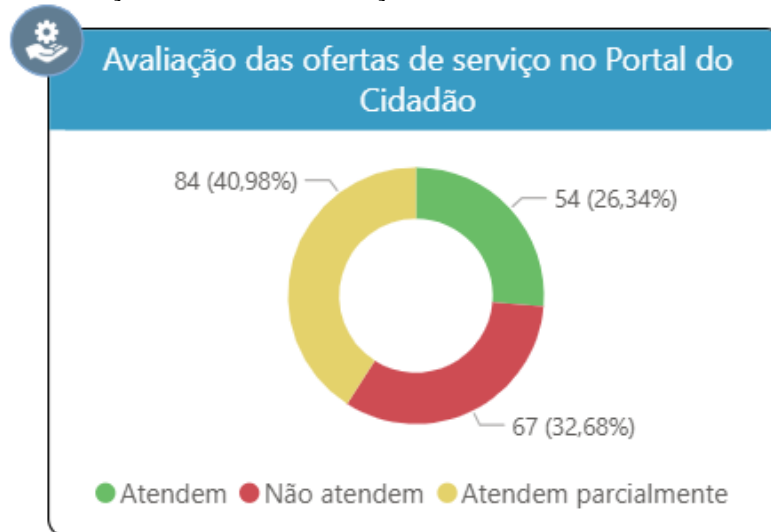
No que diz respeito às informações sobre os serviços, os dados indicam uma leve piora na avaliação geral. As notas mais baixas (nota 1) aumentaram de 18,65% para 27,32%, enquanto as avaliações máximas (nota 5) permaneceram praticamente estáveis (de 22,62% para 22,93%). As avaliações intermediárias continuam representando uma parcela relevante, o que indica que, embora as informações estejam disponíveis, ainda existem dificuldades relacionadas à clareza, organização ou facilidade de acesso aos conteúdos.

Por fim, as avaliações sobre atendimentos reforçam um cenário crítico, com agravamento em relação ao período anterior. As notas mais baixas (nota 1) cresceram de 33,73% para 41,95%, enquanto as avaliações máximas (nota 5) sofreram leve redução, passando de 17,86% para 16,59%. Esse resultado evidencia que os usuários continuam enfrentando dificuldades relevantes nesse aspecto, especialmente relacionadas ao tempo de resposta, à qualidade do suporte e à efetividade na resolução de problemas.

De forma geral, os dados indicam que, diferentemente do observado em outros eixos, a dimensão de Oferta de Serviços apresenta sinais de regressão na percepção dos usuários, especialmente nos aspectos de usabilidade e atendimento. Esse cenário reforça a necessidade de intervenções mais estruturais, com foco na simplificação dos serviços, melhoria da comunicação e fortalecimento dos canais de atendimento.

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, extraída 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 atualizados revelam uma mudança importante na percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo portal. Enquanto anteriormente havia uma distribuição praticamente equilibrada entre as avaliações sendo que 32% consideravam que os serviços atendiam plenamente, 34,8% parcialmente e 33,2% não atendiam, o cenário atual apresenta maior concentração nas avaliações parciais (40,98%), seguidas pelas avaliações negativas (32,68%) e, por fim, pelas avaliações positivas (26,34%).

Essa nova configuração indica que a maior parte dos usuários reconhece a existência dos serviços e algum nível de funcionamento, porém entende que eles não atendem completamente às suas necessidades. O aumento significativo das avaliações parciais (de 34,8% para 40,98%) sugere que os serviços estão presentes, mas ainda enfrentam limitações relacionadas à qualidade, completude ou eficiência.

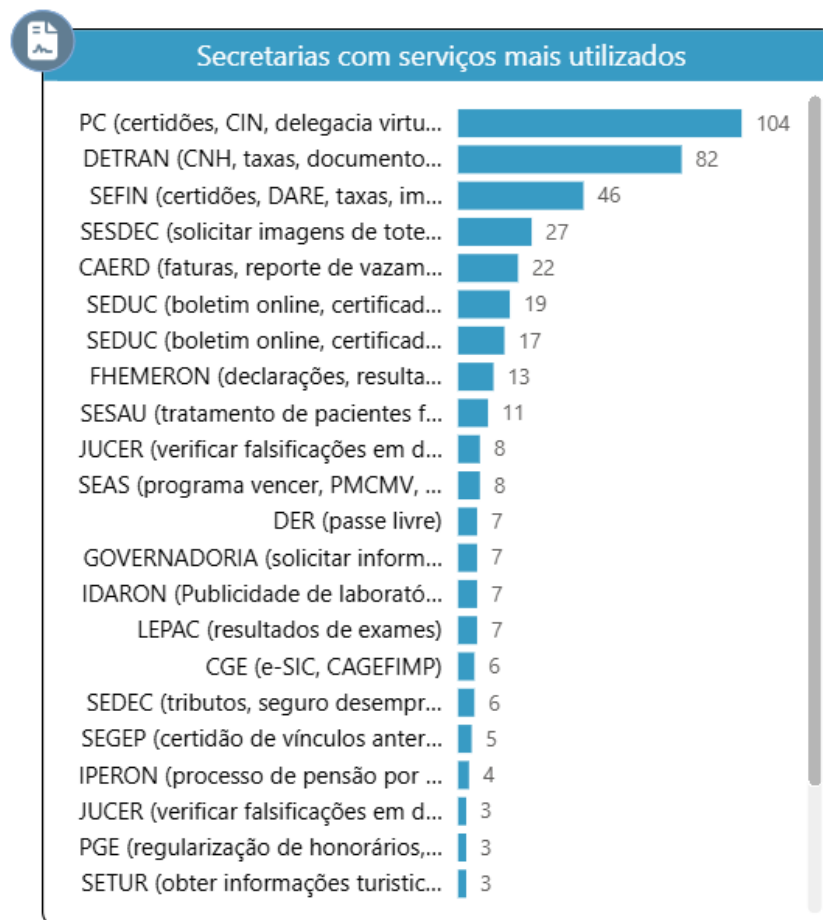
Ao mesmo tempo, observa-se uma redução nas avaliações positivas (de 32% para 26,34%), o que reforça a percepção de que houve uma diminuição no nível de satisfação plena dos usuários. As avaliações negativas permanecem em patamar semelhante (33,2% para 32,68%), indicando que uma parcela relevante dos usuários continua não encontrando no portal os serviços que necessita ou enfrenta dificuldades significativas em sua utilização.

Quando somadas, as avaliações negativas e parciais representam aproximadamente 73,66% das respostas, evidenciando um cenário em que a maioria dos usuários ainda não está plenamente satisfeita com a oferta de serviços disponíveis. Esse resultado reforça a necessidade de aprimoramentos tanto na qualidade quanto na efetividade dos serviços ofertados.

Dessa forma, os dados apontam para a importância de uma análise mais aprofundada sobre quais serviços estão atendendo adequadamente às demandas dos cidadãos e quais necessitam de reformulação, permitindo direcionar esforços de melhoria de maneira mais estratégica. A predominância de avaliações parciais indica que há uma base já estruturada, mas que precisa ser aprimorada para alcançar níveis mais elevados de satisfação.

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 atualizados, observa-se que a Polícia Civil (PC) permanece como a secretaria com maior número de usuários atendidos, com 104 acessos, mantendo sua posição de destaque principalmente em serviços relacionados à emissão de certidões, Carteira de Identidade Nacional (CIN) e delegacia virtual. Em segundo lugar, o Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN) apresenta crescimento no volume de acessos, passando para 82 usuários, com forte demanda associada à emissão e renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), pagamento de taxas e outros serviços veiculares.

Diferentemente do cenário anterior, a Secretaria de Finanças (SEFIN) assume maior relevância, com 46 acessos, ultrapassando a Secretaria de Educação (SEDUC), que aparece com 19 e 17 acessos distribuídos entre serviços como boletim escolar online e certificações. Esse movimento indica uma maior procura por serviços fiscais, como emissão de certidões negativas, Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais (DARE) e regularização tributária.

Outras secretarias com participação relevante incluem a Secretaria de Estado da Segurança, Defesa e Cidadania (SESDEC), com 27 acessos, relacionada principalmente à solicitação de imagens de totens de segurança, e a Companhia de Águas e Esgotos do Estado de Rondônia (CAERD), com 22 acessos, voltados para consulta de faturas e reporte de vazamentos.

Na sequência, aparecem órgãos com volume intermediário de acessos, como a Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Rondônia (FHEMERON), com 13 acessos, e a Secretaria de Estado da Saúde (SESAU), com 11 acessos, evidenciando a utilização de serviços relacionados à saúde, ainda que em menor escala. Outros órgãos, como a Junta Comercial do Estado de Rondônia (JUCER), a Secretaria de Estado da Assistência Social (SEAS), o Departamento de Estradas de Rodagem (DER), a Governadoria e a Agência de Defesa Sanitária (IDARON), apresentam volumes mais reduzidos, variando entre 7 e 8 acessos.

Os demais órgãos apresentam baixa representatividade, com destaque para a Controladoria Geral do Estado (CGE), com 6 acessos, a Superintendência de Gestão de Pessoas (SEGEP), com 5, o Instituto de

Previdência (IPERON), com 4, e outros como PGE e SETUR com 3 acessos cada.

A predominância da Polícia Civil e do DETRAN continua evidenciando a alta demanda por serviços de documentação pessoal e veicular, reforçando a importância de investimentos contínuos na digitalização, simplificação de processos e melhoria da experiência do usuário nesses serviços. O crescimento da SEFIN também indica maior utilização de serviços fiscais, que impactam diretamente a regularidade e a vida econômica dos cidadãos.

Por outro lado, a redução proporcional de acessos em áreas como educação e a baixa representatividade de órgãos como CGE, DER e SETUR podem indicar tanto menor demanda quanto oportunidades de melhoria na divulgação e integração desses serviços ao portal. No caso dos serviços de saúde e assistência social, os volumes ainda modestos sugerem a necessidade de avaliar possíveis barreiras de acesso ou limitações na oferta digital.

Essa distribuição reforça a importância de priorizar a melhoria dos serviços mais demandados, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de fortalecer a visibilidade e a funcionalidade dos serviços menos utilizados, promovendo maior equilíbrio no acesso às políticas públicas digitais.

A pesquisa também coletou sugestões dos usuários sobre possíveis serviços a serem adicionados ao portal, revelando demandas relevantes em diversas áreas. Um dos pontos mais recorrentes foi a complexidade no agendamento de serviços, com solicitações por soluções totalmente online que simplifiquem esses processos.

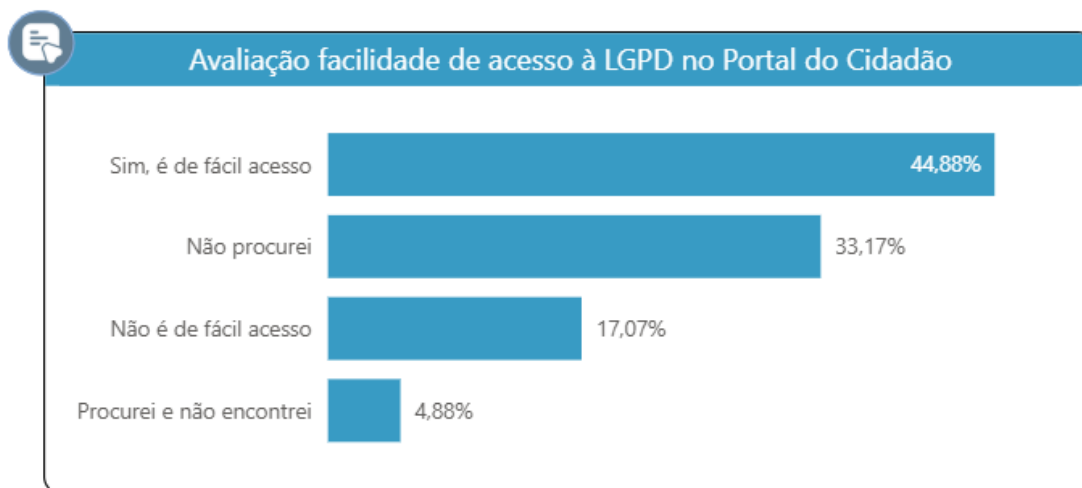
Na área da saúde, destacou-se a necessidade de maior transparência nas listas de regulação e redução do tempo de espera por consultas, evidenciando a importância de melhorias na gestão e integração dos serviços. Também foram apontadas demandas relacionadas à qualificação profissional, com sugestões para ampliação da oferta de cursos voltados ao desenvolvimento de competências e empregabilidade.

Além disso, foram registradas propostas como a ampliação de serviços da SEFIN, integração de funcionalidades de outros órgãos, como a Sejucel, e centralização de serviços atualmente dispersos, com o objetivo de tornar o portal mais completo, acessível e eficiente para os cidadãos.

#### 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



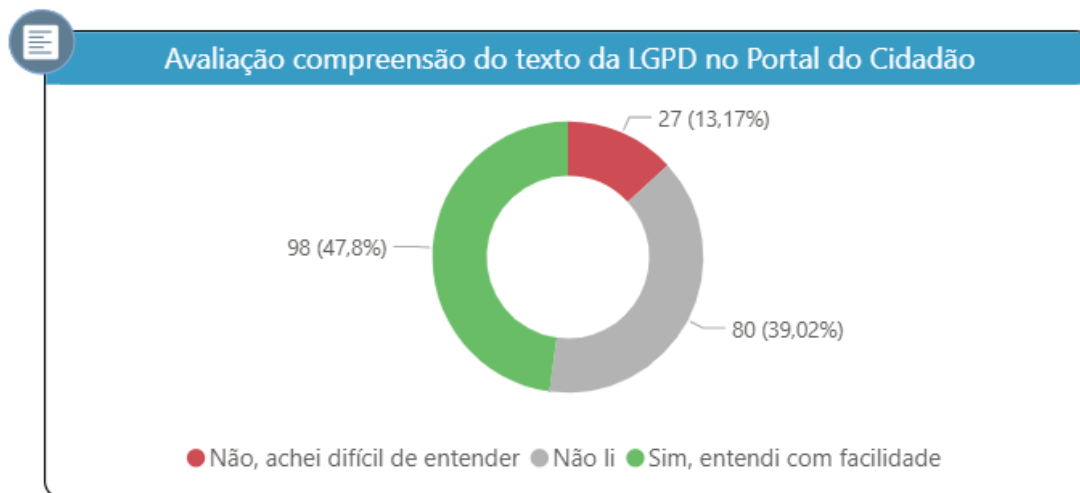
Fonte 13 - Próprio Autor

Os resultados atualizados indicam uma melhora na percepção dos usuários quanto à facilidade de acesso às informações relacionadas à LGPD no portal. Atualmente, 44,88% dos usuários consideram o acesso fácil (“Sim, é de fácil acesso”), percentual superior ao observado anteriormente (40%). Por outro lado, 33,17% declararam não ter procurado essa informação, representando uma redução em relação aos 39,6% anteriores.

Em relação às avaliações negativas, 17,07% dos usuários consideram que o acesso não é fácil, enquanto 4,88% afirmaram ter procurado, mas não encontrado a informação. Quando somadas, essas respostas representam 21,95% dos usuários, um leve aumento em comparação ao cenário anterior (20,4%).

Esse conjunto de resultados indica que, embora tenha havido avanço na percepção de facilidade de acesso, ainda persiste uma parcela relevante de usuários que enfrenta dificuldades ou não consegue localizar as informações desejadas. Além disso, o percentual significativo de usuários que não procuraram esse tipo de informação sugere a necessidade de maior divulgação e destaque dos conteúdos relacionados à LGPD dentro do portal, de forma a ampliar a conscientização e o acesso a esses dados.

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



Fonte 14 - Próprio Autor

O segundo gráfico (Figura 14) demonstra uma melhora na compreensão do texto da LGPD por parte dos usuários. Atualmente, 47,8% afirmam ter entendido o conteúdo com facilidade (“Sim, entendi com facilidade”), percentual superior ao observado anteriormente (43,2%). Por outro lado, 39,02% declararam não ter lido o conteúdo (“Não li”), indicando uma redução em relação aos 44,8% anteriores.

Ainda, 13,17% dos usuários relataram dificuldades de compreensão (“Não, achei difícil de entender”), apresentando um leve aumento em comparação aos 12% registrados anteriormente. Esses dados evidenciam dois pontos principais: a melhora na compreensão entre os usuários que acessam o conteúdo e, ao mesmo tempo, a persistência de uma parcela relevante que ainda não consulta essas informações.

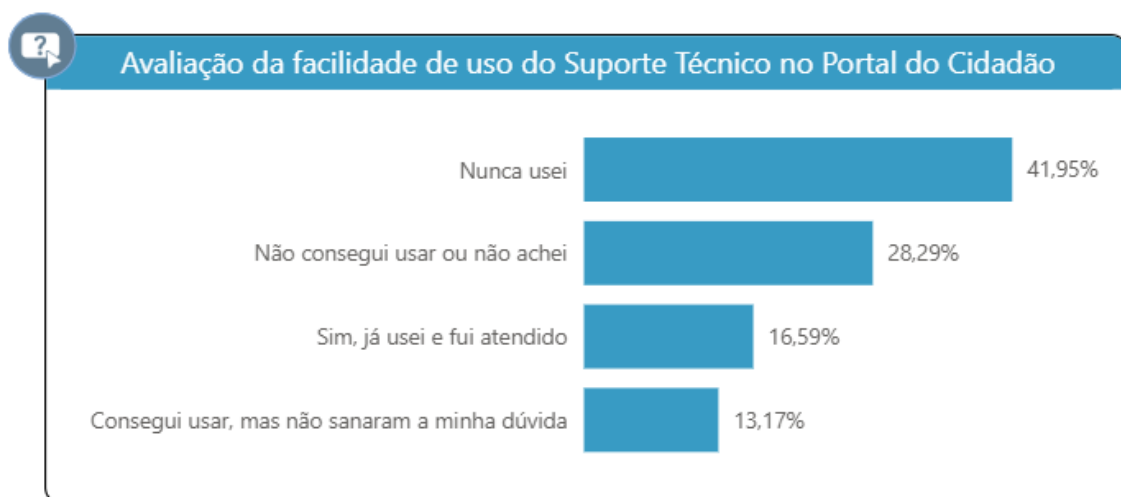
Apesar da redução no número de usuários que não leram o conteúdo, esse grupo ainda representa uma parcela significativa, indicando a

necessidade de maior visibilidade e incentivo ao acesso às informações sobre a LGPD. Por outro lado, o aumento das avaliações positivas reforça que o conteúdo, quando acessado, apresenta boa clareza para a maioria dos usuários.

Considerando apenas os usuários que efetivamente leram o conteúdo, observa-se que a maior parte compreende as informações sem dificuldades, embora ainda exista espaço para aprimoramento na linguagem e na forma de apresentação, visando torná-la ainda mais acessível e inclusiva.

Foram elaborados dois gráficos para avaliar o suporte técnico do Portal do Cidadão: a Figura 15 analisa a facilidade de uso do serviço, enquanto a Figura 16 apresenta uma avaliação quantitativa em escala de 1 a 5.

Figura 15 - Avaliação Facilidade de Uso do Suporte Técnico no Portal do Cidadão



Fonte 15 - Próprio Autor

Os resultados atualizados mostram que 41,95% dos usuários nunca utilizaram o suporte técnico (“Nunca usei”), indicando ainda uma baixa adesão ao serviço, embora com redução em relação ao cenário anterior (47,20%). Esse movimento pode sugerir um leve aumento na utilização ou maior conhecimento sobre a existência do suporte.

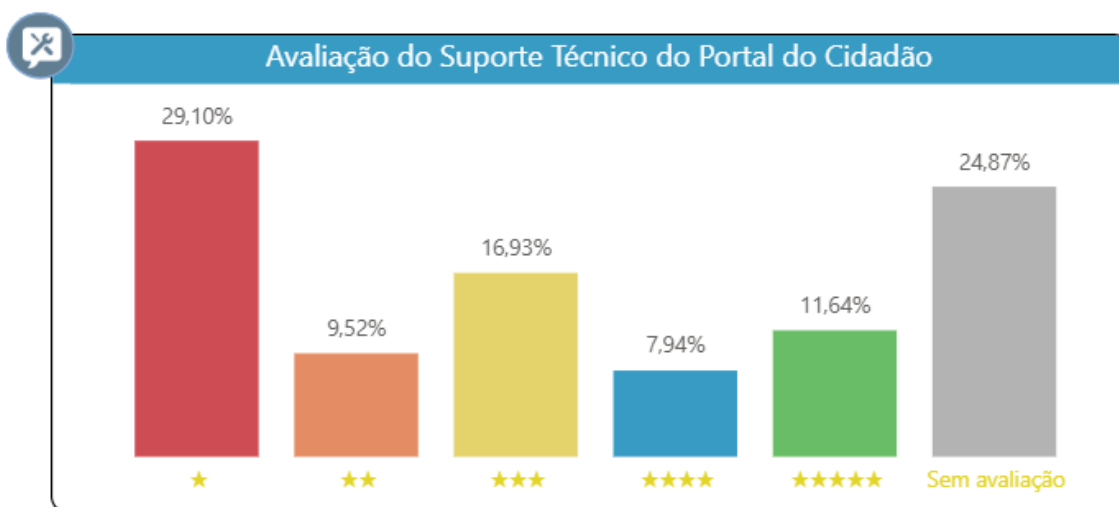
Entre os usuários que tentaram utilizar o serviço, 28,29% relataram dificuldades (“Não consegui usar ou não achei”), percentual praticamente estável em relação ao anterior (28,80%), indicando que ainda persistem barreiras de acesso ou problemas de usabilidade. Por outro lado, observa-se

um aumento nas experiências positivas: 16,59% afirmaram ter sido atendidos com sucesso (“Sim, já usei e fui atendido”), frente aos 14,40% anteriores.

No entanto, também houve crescimento no percentual de usuários que conseguiram utilizar o serviço, mas não tiveram suas demandas resolvidas, passando de 9,60% para 13,17%. Esse dado reforça que, embora o acesso ao suporte possa ter melhorado, ainda existem limitações na efetividade do atendimento prestado.

De forma geral, os resultados indicam uma leve evolução na utilização e no acesso ao suporte técnico, mas evidenciam que ainda há desafios importantes relacionados à visibilidade do serviço, à facilidade de uso e, principalmente, à qualidade da resolução das demandas dos usuários. Esses aspectos reforçam a necessidade de aprimoramentos tanto na divulgação quanto na estrutura e eficiência do suporte oferecido pelo portal.

Figura 16 - Avaliação do Suporte Técnico do Portal do Cidadão



Fonte 16 - Próprio Autor

Na avaliação quantitativa (Figura 16), observa-se um aumento na insatisfação dos usuários com o suporte técnico. As avaliações mais baixas (nota 1) passaram de 24,57% para 29,10%, indicando crescimento na percepção negativa. As notas 2 e 3 somam 26,45% (9,52% e 16,93%, respectivamente), mantendo uma parcela relevante de avaliações intermediárias.

Por outro lado, as avaliações mais altas (notas 4 e 5) apresentam leve melhora, totalizando 19,58% (7,94% e 11,64%, respectivamente), em comparação aos 18,53% anteriores. Apesar desse avanço, a proporção de avaliações positivas ainda permanece reduzida em relação às negativas.

Destaca-se também a redução no percentual de usuários que não avaliaram o serviço, que passou de 31,47% para 24,87%, o que pode indicar maior utilização ou maior disposição em opinar sobre o suporte técnico.

Considerando apenas os usuários que avaliaram o serviço, observa-se que aproximadamente 57,7% das respostas são negativas (notas 1 e 2), enquanto cerca de 28,9% são positivas (notas 4 e 5), evidenciando um cenário ainda desfavorável em termos de satisfação. 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 evidencia um cenário de evolução na percepção dos usuários, ao mesmo tempo em que revela desafios estruturais que ainda impactam a experiência de forma significativa. Os resultados demonstram que, embora o portal tenha apresentado melhorias relevantes, ainda há espaço considerável para avanços em aspectos críticos que influenciam diretamente a satisfação dos cidadãos.

De forma geral, observa-se uma melhora na experiência do usuário, com redução das avaliações negativas e aumento das percepções positivas e neutras. Esse movimento indica avanços na estabilidade, na navegabilidade e na compreensão dos conteúdos, refletindo um amadurecimento gradual da plataforma. Destaca-se, nesse contexto, a evolução dos indicadores após o refinamento metodológico que desconsiderou avaliações vinculadas a serviços externos, evidenciando que parte relevante das críticas iniciais não estava diretamente associada ao desempenho do portal.

Apesar desses avanços, a análise detalhada por eixos revela a persistência de desafios importantes. No que diz respeito ao acesso e navegabilidade, embora haja melhora na percepção geral, ainda existe uma parcela significativa de usuários que enfrenta dificuldades, indicando a necessidade de aprimorar a intuitividade da navegação e a organização das informações. A leitura dos conteúdos se mantém como um ponto forte, porém aspectos como acessibilidade ainda demandam atenção.

A dimensão de oferta de serviços, por sua vez, apresenta um cenário mais crítico, com aumento das avaliações negativas em aspectos como usabilidade e atendimento. Os dados indicam que, embora os serviços estejam disponíveis, muitos usuários percebem limitações em sua execução, eficiência e clareza. A predominância de avaliações parciais reforça que o portal atende às necessidades apenas de forma incompleta, evidenciando a necessidade de revisão e aprimoramento dos serviços ofertados.

No eixo de tratamento de dados e suporte, observa-se uma melhora na percepção de acesso e compreensão das informações relacionadas à LGPD, embora ainda exista uma parcela relevante de usuários que não acessa ou

apresenta dificuldades nesse conteúdo. Em relação ao suporte técnico, os resultados indicam baixa adesão, dificuldades de acesso e limitações na efetividade do atendimento, evidenciando a necessidade de melhorias tanto na divulgação quanto na qualidade do serviço prestado.

A questão da comunicação permanece como um fator estratégico. A influência de serviços externos, principalmente referentes à Carteira de Identidade Nacional (CIN) nas avaliações, reforça a importância de tornar mais claro para o usuário o escopo do portal, evitando interpretações equivocadas. Nesse sentido, ações de comunicação mais assertivas podem contribuir significativamente para alinhar expectativas e melhorar a percepção geral da plataforma, como já vem sendo feito e impactando na redução das avaliações negativas em relação ao ano anterior.

A análise da utilização dos serviços por secretaria evidencia a concentração da demanda em áreas relacionadas à documentação pessoal e veicular, como Polícia Civil e DETRAN, ao mesmo tempo em que revela baixa utilização de outros serviços, o que pode indicar tanto menor demanda quanto oportunidades de melhoria na divulgação e integração dessas funcionalidades.

Diante desse cenário, os caminhos para evolução do Portal do Cidadão passam por um conjunto de ações estruturadas. A curto prazo, destaca-se a necessidade de aprimorar a performance do sistema, simplificar fluxos de navegação e fortalecer os canais de suporte. Em médio prazo, torna-se fundamental revisar a arquitetura da informação, qualificar a oferta de serviços e investir na clareza e acessibilidade dos conteúdos. Já em uma perspectiva contínua, a implementação de mecanismos de monitoramento e escuta ativa dos usuários permitirá identificar oportunidades de melhoria de forma ágil e orientada por dados.

Por fim, embora os resultados evidenciem desafios relevantes, também demonstram o potencial do Portal do Cidadão como ferramenta estratégica para a modernização da gestão pública e ampliação do acesso aos serviços digitais. A evolução observada ao longo da análise reforça que, com intervenções direcionadas e baseadas em evidências, é possível consolidar a plataforma como um instrumento cada vez mais eficiente, acessível e alinhado às necessidades da população.

**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](http://wiki.setic.ro.gov.br)

