

Por um modelo operacional de Governança Urbana: atividades e experiências do Observatório

DANIEL CASTRO

Sociólogo,
Gerente do
Observatório

JOÃO MIGUEL LIMA

Sociólogo,
Gerente de Estudos e
Pesquisas

LARA SARAIVA

Antropóloga do
Observatório

**MARIA DAS
GRAÇAS G. LESSA**

Socióloga,
Chefe do Núcleo da
Sala Situacional

Apresentação

O volume 1 dos Cadernos do Observatório da Governança Municipal de Fortaleza, lançado em dezembro de 2015, consistiu no primeiro passo para a difusão do conceito de governança urbana, elaborado pelo UN-HABITAT (2002; 2015). O texto introdutório e os três papers apresentaram o projeto do Observatório, seus paradigmas de atuação - comparando-o aos modelos de observatórios existentes no Brasil - e seus dois eixos de ação. Desde então, os princípios delineados foram colocados em prática através de projetos de gestão de dados e de pesquisas de produção de dados primários.

É a partir do segundo volume, cujo início se dá com esse artigo, que damos um segundo passo em nosso trabalho: dedicamo-nos a discutir as formas concretas de operacionalização do conceito de governança urbana a partir das ações do Observatório. Este artigo é, portanto, escrito a muitas mãos.

Nas próximas páginas, apresentaremos experiências realizadas, de meados de 2015 a junho de 2016, pelo Observatório em parceria com outros órgãos setoriais. Sempre que pertinente, faremos referência a projetos e políticas municipais e nacionais, a autores acadêmicos e também aos issue papers elaborados em 2015 pelo UN-Habitat, como forma de preparação para a Conferência das Nações Unidas para Moradia e Desenvolvimento Urbano Sustentável - Habitat III, a ser realizada em outubro de 2016 na cidade de Quito, no Equador. Abordaremos especialmente dois temas dos issue papers: 1 - *Inclusive Cities* (Cidades inclusivas) e o 6 - *Urban Governance* (Governança Urbana).

Em um primeiro momento, abordando a produção de dados primários, trataremos de duas experiências de pesquisa, apontando os métodos e estratégias pensados pelo Observatório. Interessa-nos, aqui, discutir o processo da pesquisa e o panorama conceitual que o sustenta. Em um segundo e último momento deste artigo, abordaremos a confecção dos painéis da Sala Situacional enquanto uma contribuição para a produção de Governança Urbana, apresentando seu funcionamento e sua orientação para a tomada de decisão,

Governança Urbana na prática

Uma das formas de se garantir cidades mais inclusivas, conforme advoga o UN-Habitat, passa pela promoção do acesso universal a serviços básicos com qualidade. O Observatório da Governança Municipal de Fortaleza, por meio das ações do eixo "Minha Cidade, Meus Serviços", procura conhecer a percepção que os usuários têm da qualidade do serviço que utilizam - em outras palavras, dedicam-se a conhecer a satisfação que os cidadãos têm dos serviços e equipamentos municipais que utilizam. A satisfação de



A NOÇÃO DE GOVERNANÇA URBANA PRESSUPÕE UM “AMBIENTE PROPÍCIO [...] PARA RESPONDER ÀS NECESSIDADES DOS CIDADÃOS”. PARA ISSO É PRECISO CONHECER QUE NECESSIDADES SÃO ESSAS, EM UM PROCESSO QUE INCLUA MAIS E MAIS VOZES

usuários é compreendida em referência a uma meta de qualidade a ser alcançada pelo prestador de serviço.

A noção de governança urbana pressupõe um “ambiente propício [...] para responder às necessidades dos cidadãos” (UN-HABITAT, 2015, p. 1). Para isso, é preciso conhecer que necessidades são essas, em um processo que inclua mais e mais vozes.

O desafio prático do Observatório é, portanto, construir mecanismos de pesquisa que nos permitam conhecer quem utiliza e como avalia determinados serviços e equipamentos que deveriam atender as necessidades básicas dos cidadãos de Fortaleza. Os produtos de pesquisa - especialmente os relatórios com visualizações gráficas - devem ser, ademais, úteis para a ação por parte de gestores públicos e as partes interessadas.

Construir mecanismos envolve tanto a forma de torná-la real - como licitação pública para contratação de uma empresa ou como parceria com órgãos setoriais -, como também a metodologia de pesquisa. Trazemos nesse primeiro momento, portanto, dois breves relatos de duas pesquisas realizadas no Observatório: “Converse Conosco: Contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento” e “Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Terminais de Ônibus de Fortaleza”. Em seguida, discutimos a produção de informações e conhecimento voltada à tomada de decisão, a partir dos Painéis da Sala Situacional.

Converse Conosco: uma experiência de pesquisa a partir da “ouvidoria ativa”

Em meados de 2015, planejou-se a realização de uma pesquisa de satisfação de usuários de postos de saúde de algumas regionais de Fortaleza, por meio de licitação para contratação de um instituto de pesquisa. O objetivo era traçar perfis dos usuários e seus níveis de satisfação com os serviços dos postos de saúde, por meio da aplicação de um questionário junto a uma amostra de 1.059 usuários, após atendimento.

Nesse processo de planejamento, tivemos conhecimento do caráter ativo da ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) e nos deparamos com uma pesquisa já realizada e semelhante à que propúnhamos, com questionário aplicado por ligação telefônica. Dra. Dayse Fuques, ouvidora da SMS, afirmou se tratar de um processo de “ouvidoria ativa”, em que, ao invés de esperar a manifestação espontânea de uma opinião, sugestão, elogio ou reclamação por parte dos usuários, neste caso são os ouvidores que procuram os usuários e demandam uma opinião.

A licitação ficou em segundo plano, e fizemos uma proposta de trabalho colaborativo: uma parceria entre os dois órgãos setoriais da Prefeitura - Observatório/Iplanfor e Ouvidoria/SMS - com responsabilidades claramente designadas, para a realização da 2a. Pesquisa Converse Conosco, com usuários de postos de todas as regionais. O questionário de pesquisa foi reformulado pelos dois órgãos; o trabalho de contato por telefone para responder o questionário foi de responsabilidade da Ouvidoria; e coube ao Observatório a tabulação e análise dos dados, com produção de relatórios por regional, apontando as avaliações e percepções dos usuários, bem como comentários positivos e críticos, coletados no questionário.

Na primeira edição da pesquisa Converse Conosco, a meta era entrevistar quatro



NO TOTAL, FORAM ENTREVISTADOS 519 USUÁRIOS ATENDIDOS, DE 91 POSTOS. AS SUAS RESPOSTAS PERMITIRAM INDICAR OS ASPECTOS MAIS RECORRENTES NAS AVALIAÇÕES DE CADA POSTO

usuários por posto. Em um total de 81 postos com sistema de informática em funcionamento, a amostra abrangeu 324 usuários, em julho de 2015. Na segunda edição da pesquisa, que teve seu período de entrevistas de novembro a dezembro de 2015, e demais fases em 2016, a meta era de entrevistar seis usuários por posto, para ampliar a amostragem. No total, foram entrevistados 519 usuários atendidos, de 91 postos, sendo que sete questionários foram anulados. As suas respostas permitiram indicar os aspectos mais recorrentes nas avaliações de cada posto, de modo que os relatórios por regional, que foram entregues aos técnicos da SMS, possam servir como bússolas em um recorte do tempo, que deve orientar ou fundamentando os passos seguintes na gestão pública da saúde.

Conforme argumentam Esperidião e Trad (2006, p. 1267), pesquisas de avaliação dos serviços de saúde ajudam a “converter os conceitos em estratégias, critérios e padrões de medição, a fim de contribuir para a produção de medidas úteis que auxiliem na tomada de decisão e subsidiem aperfeiçoamentos no âmbito dos serviços.” Essa é a razão de ser da pesquisa Converse Conosco e, de uma forma geral, refere-se aos diversos processos de pesquisa-ação desenvolvidos pelo Observatório.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Terminais de Ônibus de Fortaleza - estratégias de pesquisa

O Observatório da Governança Municipal, guiado pelo seu eixo “Minha cidade, Meus Serviços”, entende os terminais de ônibus como espaços a serem estudados e melhor compreendidos na cidade de Fortaleza. Além de serem espaços que concentram um grande fluxo de pessoas, diariamente, na cidade, a mudança administrativa dos terminais, ocorrida em novembro de 2015, de certa forma, também contribui para esse direcionamento do nosso olhar. Antes, os terminais eram gerenciados pela Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza (ETUFOR), órgão da própria Prefeitura de Fortaleza. Agora, os terminais passaram a ser administrados pela SOCICAM, empresa privada que venceu o processo licitatório e passou a ser a responsável pelos terminais no que diz respeito à limpeza, portaria, manutenção e conservação. Logo, foi pensada uma pesquisa que proporcionasse um diagnóstico sobre o nível de satisfação da população em relação aos terminais de ônibus de Fortaleza. Os terminais passaram por grandes mudanças? De que natureza? Melhoraram ou pioraram e em que aspecto? O que ainda pode ser aprimorado? Como a população percebe tais transformações? Como se dá a comunicação do Poder Público com o cidadão naqueles espaços? Essas foram as primeiras questões que motivaram a formulação da pesquisa.

Antes, entretanto, de darmos início à pesquisa propriamente dita, foi preciso definirmos, conceitual e metodologicamente, como estamos compreendendo o espaço dos terminais. Os terminais são lugares de onde brotam sociabilidades de várias naturezas. Por esse aspecto marcante em sua dinâmica cotidiana, o Observatório tem trabalhado esses espaços como hubs: locais centrais de transbordo, no qual se acumulam correntes de pessoas, de grupos sociais que são triadas e transbordadas conforme as regiões alvo, em todas as direções, dependendo da intenção de cada passageiro.



OS TERMINAIS SÃO LUGARES DE ONDE BROTAM SOCIABILIDADES DE VÁRIAS NATUREZAS. POR ESSE ASPECTO MARCANTE EM SUA DINÂMICA COTIDIANA, O OBSERVATÓRIO TEM TRABALHADO ESSES ESPAÇOS COMO HUBS

Assim, os terminais são espaços onde se misturam e se aglutinam vários grupos que habitam a cidade. Ali, as dinâmicas dos espaços urbanos se concretizam mediante os laços sociais construídos e reiterados cotidianamente. Nesse sentido, como realizar uma pesquisa nesses espaços? É possível construir uma análise sobre algo em constante fluxo?

Para nos auxiliar na elaboração de estratégias para a realização dessa pesquisa, lançamos mão de alguns conceitos fundamentais. Em um primeiro momento, nos deparamos com a ideia de não-lugar, comumente atribuída a espaços de grande fluxo e de intenso trânsito de pessoas. O não-lugar seria essa não realização do “lugar antropológico” da modernidade: identitário, relacional e histórico. Assim, o não-lugar indicaria duas realidades complementares: espaços constituídos em relação a determinados fins (transporte, comércio, lazer) e a relação que o indivíduo possui com esses espaços (impessoal, solitária, que só diz respeito aos fins). No não-lugar, o espaço cria as “regras” (geralmente por textos, avisos sonoros, ou representantes de instituições) e produz um usuário padrão.

Será que poderíamos pensar o terminal como um não-lugar, um espaço constituído para um determinado fim que é o transporte, a mobilidade urbana, e que cria as suas próprias regras? E com relação ao usuário, o cidadão, com esse espaço: seria impessoal, solitária, que só diz respeito ao fim de se locomover? Esse usuário seria realmente um usuário “padrão”?

Da forma como compreendemos, não. E encontramos, na literatura científica, leituras que endossam essa perspectiva: de acordo com Scirea (2012), ainda que o terminal e o ônibus tenham sido pensados para ser apenas “passagem”, durante o dia casais namoram em seus corredores, grupos de surdos promovem encontros dentro de seu espaço, e na madrugada, passageiros conversam entre si e são “deixadas em casa” em vez de no ponto de ônibus. Os poucos avisos escritos nos ônibus e terminais são frequentemente desatualizados (período de recadastro de passe, horários de ônibus) e ignorados (aviso da proibição de escutar música sem fone de ouvido no ônibus).

Portanto, ainda que estes equipamentos urbanos tenham sido pensados e planejados enquanto não-lugares por seus idealizadores, na prática se observa, nesses espaços, uma riqueza de manifestações de sociabilidade. Entendendo-os, também, a partir da ideia de Governança Urbana - central para o Observatório - os espaços podem, devem e são apropriados pelas pessoas que os utilizam.

Dessa forma, pensando na importância de pensar uma pesquisa realizada nesses locais, as formas de sociabilidade que se processam nesses espaços de fluxos e deslocamentos dos usuários de transporte público da cidade apresentam-se como um elemento fundamental para o entendimento dos processos e dinâmicas urbanas. Caiafa (2002) destaca que a necessidade da pesquisa sobre o transporte público se dá não só pelo fato dele fazer parte do cenário urbano, mas por ser o instrumento que estimula a heterogeneidade e a mistura, causa uma aventura própria das cidades. (Deleuze apud Caiafa, 2002).

Pensando em formas de concretizar essa pesquisa, sua execução está dividida em



**IMPORTA-NOS, AQUI,
NÃO SÓ MENSURAR
SUA SATISFAÇÃO
COM OS SERVIÇOS
OFERTADOS NESSES
ESPAÇOS, MAS TAMBÉM
SUAS PERCEPÇÕES
ACERCA DESSES
ESPAÇOS EM SUAS
VIDAS**

duas partes. Optamos, inicialmente, por realizar grupos focais com os grupos profissionais que trabalham nos terminais. Compreendendo que estes são personagens que atuam diariamente nesses espaços, suas percepções e relatos são de extrema importância para compreendermos as dinâmicas que nele se produzem. Esta é a etapa em que a pesquisa se encontra: até meados de maio de 2016, foram realizados 14 grupos focais com os grupos de profissionais que atuam nos terminais do Siqueira, Papicu, Antônio Bezerra, Messejana e Conjunto Ceará. Os dois últimos a serem pesquisados são o da Lagoa e da Parangaba. Vale salientar que a pesquisa acompanha o calendário da Prefeitura de entregas das reformas realizadas em tais espaços, no ano de 2016.

Em um segundo momento, prevemos a aplicação de questionários - elaborados após a realização dos grupos focais, em que obtemos direcionamentos de questões mais sensíveis e pertinentes de serem investigadas - junto aos usuários dos terminais. Importa-nos, aqui, não só mensurar sua satisfação com os serviços ofertados nesses espaços, mas, também, suas percepções acerca desses espaços em suas vidas.

A pesquisa foi pensada, por fim, com o intuito de gerar informações relevantes para os atores envolvidos (Observatório da Governança Municipal, Instituto de Planejamento de Fortaleza (IPLANFOR), ETUFOR, SOCICAM e a própria Prefeitura Municipal de Fortaleza), além de contribuir para o aprimoramento da nova política administrativa com possibilidades de intervenções em benefício da população.

Nesse sentido, o produto final será um relatório técnico com propostas de melhorias para os terminais da cidade. Seus principais objetivos: obter um diagnóstico sobre o nível de satisfação da população sobre o Terminal de ônibus, gerar informações relevantes para os atores envolvidos nesses espaços e contribuir para o aprimoramento da política administrativa com possibilidades de intervenções em benefício da população. Vale salientar a importância desses espaços na capital fortalezense e a complexidade de temas que perpassam a pesquisa, dentre elas mobilidade urbana e segurança.

Painéis da Sala Situacional

Neste último momento, apresentamos os painéis produzidos para a Sala Situacional. A Sala Situacional da Governança é um ambiente físico e virtual, que compreende um sistema completo de Business Intelligence (BI). Esse sistema abrange o processo de captação, armazenagem, análise e informação do conhecimento gerado.

Retomando a noção de governança urbana, apresentada no início desse artigo, pressupõe-se um “ambiente propício [...] para responder às necessidades dos cidadãos” (UN-HABITAT, 2015, p. 1). Nesse sentido, a elaboração dos Painéis da Sala Situacional, apresentados a seguir, associa-se à produção de boas condições para que se efetue a tomada de decisão. Seguem, abaixo, os painéis relativos a dados sobre a Dengue em Fortaleza, sobre os Postos de Saúde, e associados ao Desenvolvimento Social.

1)Data Warehouse trata-se de um repositório de dados digitais que armazena informações de uma instituição ou empresa de forma consolidada, possibilitando a utilização de tais informações para tomadas de decisão. WIKIPÉDIA. Armazém de dados. Disponível em: < https://pt.wikipedia.org/wiki/Armaz%C3%A9m_de_dados >. Acesso em: 15 Abr 2016

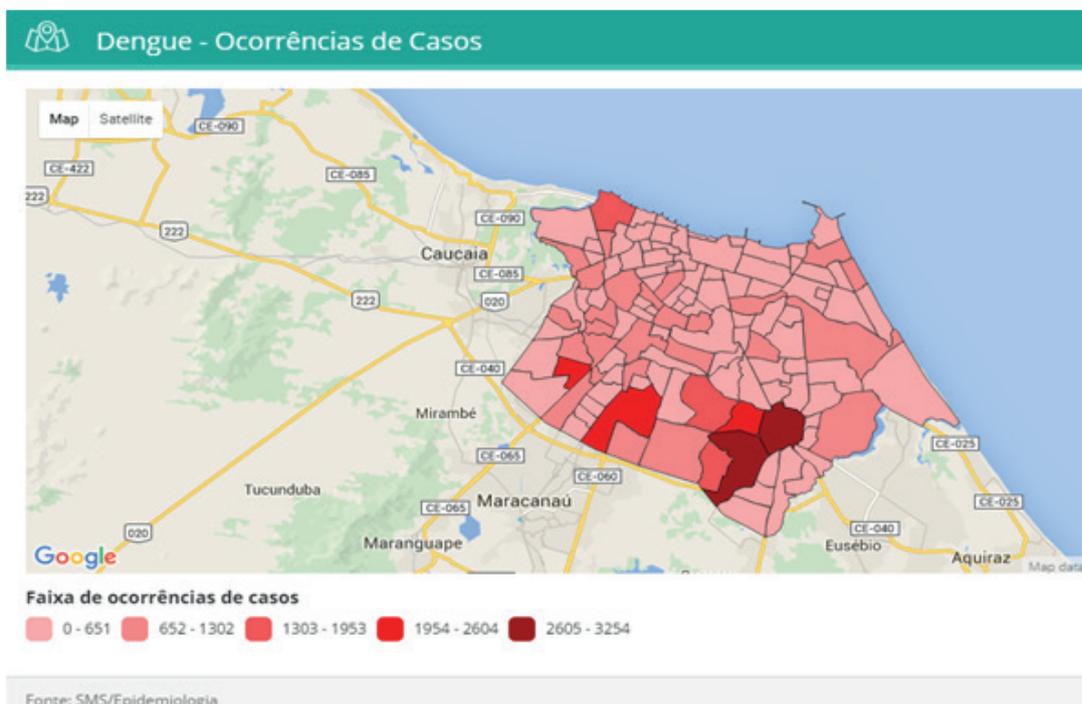


Dengue

O Painel da Dengue construído na Sala Situacional conta com dados advindos da Célula de Vigilância Epidemiológica da Secretaria Municipal da Saúde de Fortaleza (SMS). Como parte do projeto inicial para a implementação da Sala Situacional da Governança Municipal, o Instituto de Planejamento de Fortaleza (IPLANFOR) solicitou oficialmente informações para a constituição do data *warehouse* da Sala Situacional, junto a diversos Órgãos Setoriais da Prefeitura Municipal de Fortaleza, que detinham sistemas de dados organizados.

Os dados do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN) ficam sob a responsabilidade da Vigilância Epidemiológica e se configuram de interesse do Observatório da Governança Municipal. O SINAN se trata de um instrumento de grande relevância para o planejamento em saúde e para as tomadas de decisão, pois contém dados capazes de identificar a realidade epidemiológica de uma área geográfica. Dessa forma, o Painel da Dengue foi desenvolvido a partir das informações constantes no SINAN, e a atualização das informações para esse banco de dados é realizada a cada 15 dias pela SMS no servidor da Sala Situacional.

Inicialmente, o painel apresenta o mapa de Fortaleza com o número absoluto de casos de dengue registrado por bairro, representado através de uma legenda com diversas tonalidades em vermelho onde as áreas que apresentam tons mais claros representam menores números de ocorrências (por habitante) e, à medida em que aumentam as ocorrências, passam a ser representadas por tons mais escuros.





ESSAS INFORMAÇÕES SÃO IMPORTANTES QUANDO SE PRETENDE TRABALHAR COM ANTECIPAÇÃO DE CENÁRIOS, POIS DEMONSTRAM QUE HÁ CERTO PERÍODO EM QUE SE REPETE UM EVENTO, E POSSIBILITAM A ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS DE PREVENÇÃO PARA ESTES CASOS

Posterior à primeira informação, segue a apresentação de grandes números relativos ao percentual de óbitos e de hospitalizações em relação ao total de casos registrados desde 2012.



O objetivo desses dois tipos de componentes (Mapa e Grandes Números) é: i) no caso do mapa, apontar os bairros de Fortaleza com maior concentração absoluta de casos registrados; ii) no caso dos grandes números, demonstrar o percentual de casos registrados que resultaram na piora da condição de saúde do cidadão/indivíduo/paciente.

Por meio de um gráfico de linha pode-se verificar a evolução de casos graves de dengue por ano, tendo como ponto de partida o ano de 2014, indo até 2016.



Outro gráfico do painel trata-se de um gráfico de barras que representa a evolução de casos por ano, desde 2013 até 2016. O ano de 2015 figura com o número mais expressivo de casos registrados.

Ainda na perspectiva de série histórica, o gráfico seguinte demonstra a evolução de casos por mês, para o período de 2012 a 2016. Como se observa no gráfico abaixo, tanto para o ano de 2012, quanto para 2015, o mês de maio apresenta maior incidência em casos de dengue. Sabe-se que este é o período posterior à quadra chuvosa. Essas informações são importantes quando se pretende trabalhar com antecipação de cenários,

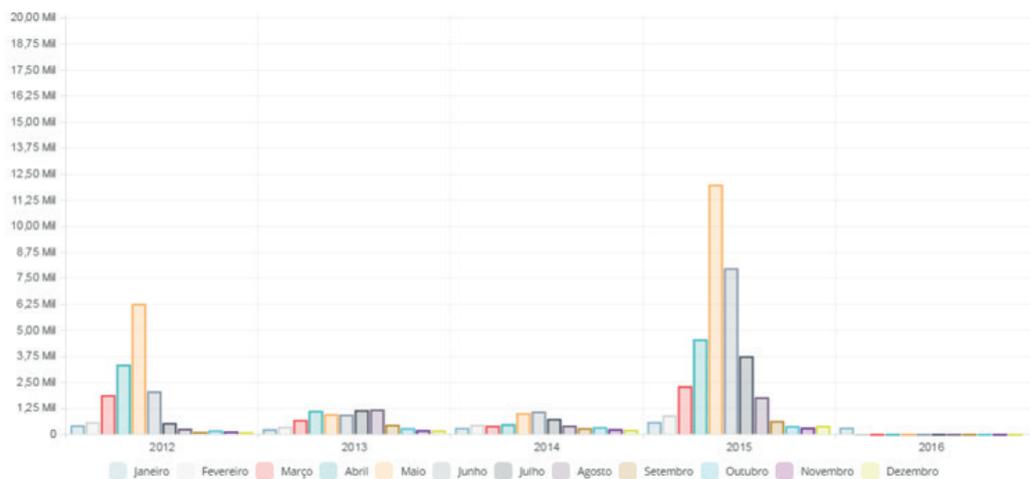


Dengue - Evolução de casos por ano



pois demonstram que há certos períodos em que se repete um determinado evento, e possibilitam a elaboração de políticas de prevenção para estes casos.

Dengue - Evolução de casos por mês



Postos de Saúde

O Módulo Gerenciador de Postos de Saúde (MGPS) foi desenvolvido pela Diretoria de Observatório da Governança Municipal (Diretoria de Monitoramento e Avaliação, na época), a partir de solicitação da Secretaria de Governo da Prefeitura Municipal de Fortaleza, que anterior a essa ferramenta desenvolvia a atividade de realizar ligações telefônicas para todos os Postos de Saúde para verificar a frequência dos médicos e dentistas diariamente. Atualmente, a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) gerencia o MGPS e os



AS REPOSTAS FORMAM UM BANCO DE DADOS QUE PERMITE A CONSULTA DE UMA SÉRIE DE INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE SAÚDE, IMPORTANTES PARA A GESTÃO DA SMS E PARA FORNECER DADOS PARA ALIMENTAR UM PAINEL NA SALA SITUACIONAL

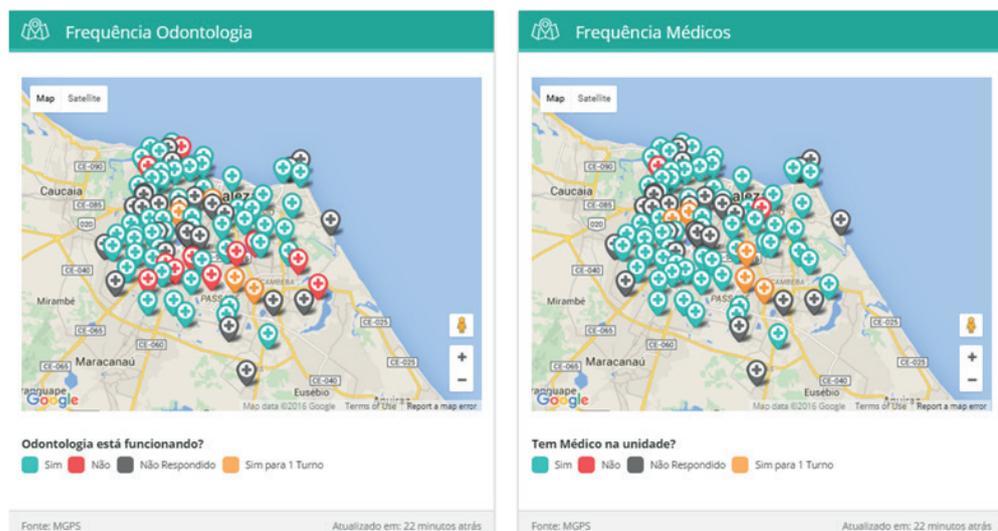
dados são atualizados diariamente, tanto para o turno da manhã, quanto para o turno da tarde, e são armazenados no servidor (computador) da Sala Situacional.

Dessa forma, foi desenvolvido um aplicativo que pode ser instalado em um dispositivo móvel (smartphone ou tablet) ou em um computador, no qual os coordenadores dos **postos de saúde**, respondem a duas perguntas em cada turno: i) **“A odontologia está funcionando?”**; ii) **“Tem médico na unidade?”**.

Além das perguntas relativas à frequência de médicos e dentistas também há perguntas relativas ao estoque de medicamentos que podem ser respondidas diariamente. Ademais constam perguntas relacionadas à estrutura e logística da unidade de saúde que são respondidas semanalmente, como por exemplo: **“Existe algum problema de infra-estrutura na sua Unidade que esteja inviabilizando um bom atendimento?”** ou ainda **“As equipes de PSF da sua Unidade estão satisfeitas com a política de Educação Permanente do Município?”**. Há disponibilidade de um sistema de envio de **Comunicados Urgentes** em que a Coordenação de cada posto de saúde pode comunicar qualquer ocorrência que esteja fora do menu diário ou semanal, tais como falha na conectividade da internet, equipamentos com problemas ou em falta (como ar condicionados ou computadores), falha no fornecimento de água ou energia, dentre outros.

As respostas a todas essas questões formam um banco de dados que permite a consulta de uma série de informações sobre o funcionamento dos postos de saúde, importantes para a gestão da SMS e para fornecer dados para alimentar um painel na Sala Situacional.

O painel Postos de Saúde apresenta em primeiro plano o mapa de Fortaleza, indicando a geolocalização dos Postos de Saúde por meios de pinos coloridos. Os pinos estão em quatro cores, que indicam o status relacionado às respostas dos coordenadores sobre a frequência de dentistas e médicos diariamente. A cor verde representa a presença dos profissionais, a vermelha representa a ausência, a cor cinza representa que o coordenador não respondeu e a cor amarela que havia médico e/ou que a odontologia funcionou por apenas um dos turnos.



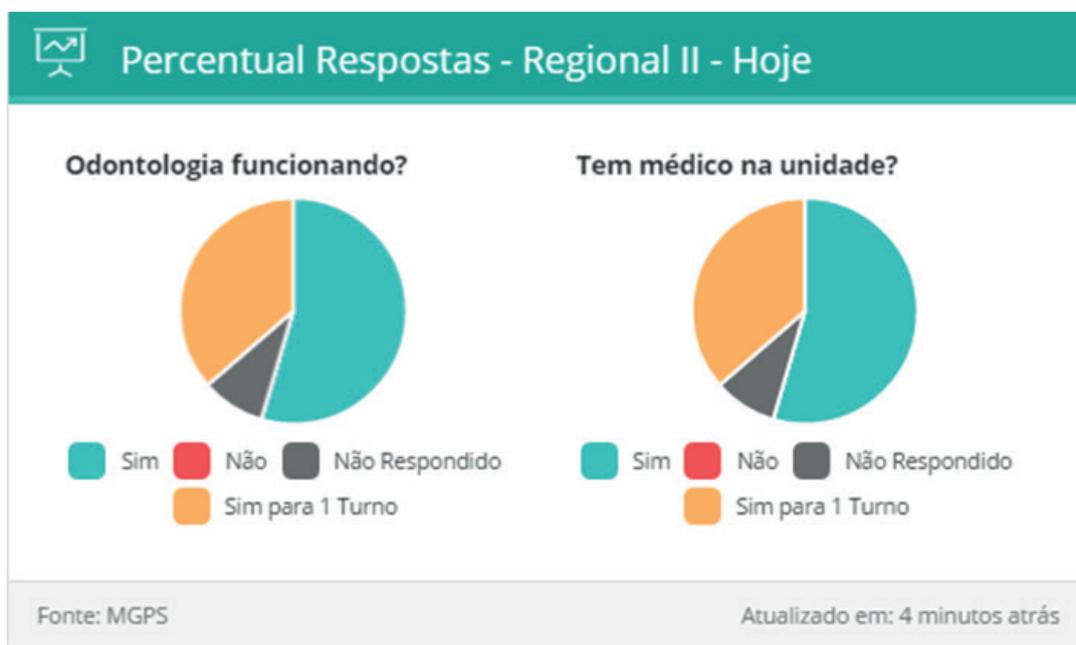


Em seguida, apresentamos um gráfico de grande números com informações referentes ao percentual de frequências por turno para todos os postos de Fortaleza que foram cadastrados junto ao aplicativo. São elas: (i) percentual de Unidades de Saúde com a Odontologia em funcionamento no período da manhã; (ii) percentual de Unidades de Saúde com a Odontologia em funcionamento no período da tarde; (iii) percentual de Unidades de Saúde com Médico presente no período da manhã; (iv) percentual de Unidades de Saúde com Médico presente no período da tarde; (v) percentual de Unidades de Saúde com Médico presente e Odontologia em funcionamento nos dois períodos.

Nesse primeiro momento pode-se ter a ideia do percentual global de frequência para os dois profissionais.



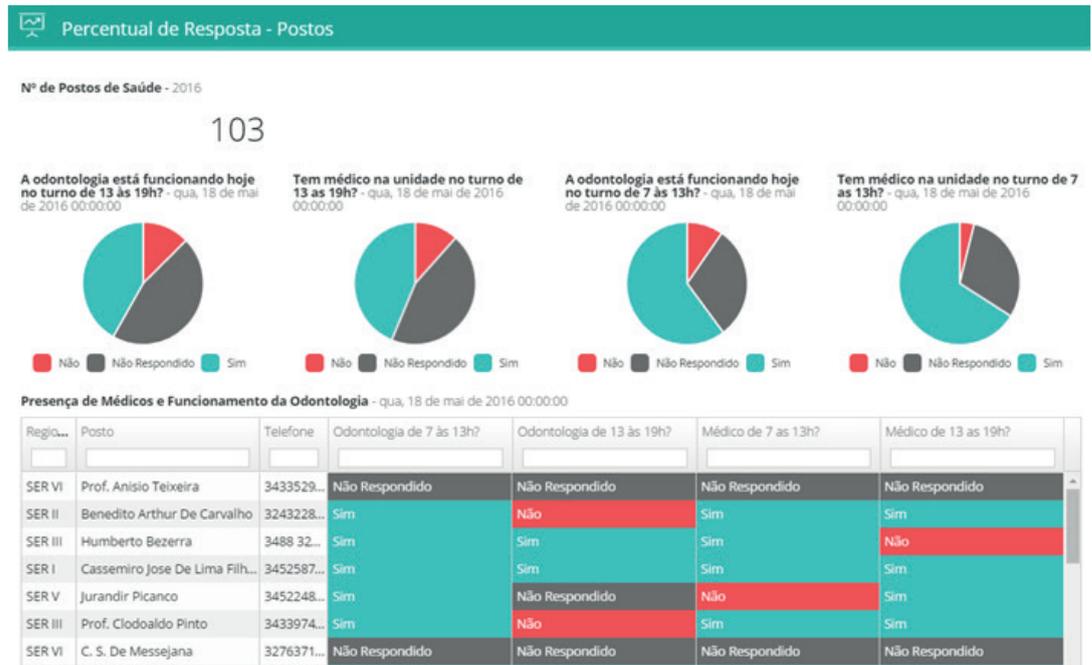
Posterior ao gráfico com percentual total seguem os gráficos com informações mais detalhadas. Em primeiro momento, o conteúdo informa sobre o percentual de frequência da odontologia e do médico nos postos de saúde para o “dia de hoje” por Secretaria Executiva Regional (SER) , para seis Regionais.



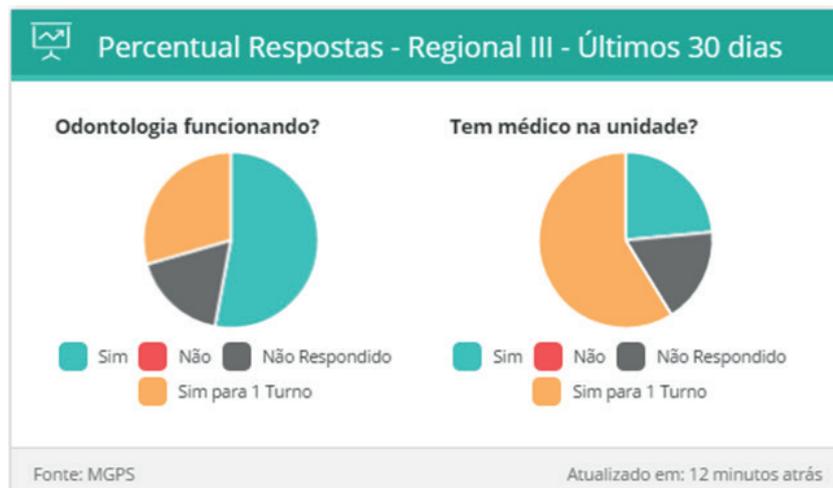
2) A lei 8000/1997 relativa ao projeto de gestão administrativa de Fortaleza criou seis Secretarias Executivas Regionais, conhecidas pela sigla SER. Em 2007, foi criada a Secretaria Executiva Regional do Centro e atualmente Fortaleza conta com sete Regionais. Ver mais em WIKIPÉDIA. Governo de Fortaleza. Disponível em: < https://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_de_Fortaleza>. Acesso em: 15 Abr 2016

No painel, ainda, é possível visualizar as informações sobre presença de médicos e o funcionamento da odontologia nas Unidades de Saúde agregadas por Secretarias Executivas Regionais (SER), em seis gráficos específicos, um para cada regional. O acompanhamento por SER objetiva justamente uma identificação inicial, por parte da gestão municipal, das regiões da cidade mais prejudicadas pela falta de atendimento básico de saúde.

Outra informação importante para o acompanhamento da frequência diária é o gráfico Percentual de Resposta - Postos que apresenta gráficos de pizza para cada tipo de frequência para o turno da manhã e da tarde, seguido de uma tabela com a listagem das respostas de frequências individuais por cada posto.



É importante também ressaltar que, além do acompanhamento diário de cada Unidade de Saúde, o Painel também permite a visualização da presença de médico e funcionamento da odontologia nos últimos 30 dias em que o posto de saúde esteve aberto.



Presença de Médicos e Funcionamento da Odontologia - Últimos 30 dias

Região...	Posto	Coordenador(a)	Telefone	Médico de 7 às 13h?	Médico de 13 às 19h?	Odontologia de 7 às 13h...	Odontologia de 13 às 19h...
SER I	Casemiro Jose...	Themistocles Machado...	3452587...	█	█	█	█
SER I	Virgilio Tavora	Glenia Rodrigues	34526641	█	█	█	█
SER I	Quatro Varas	Jameire Machado Ferre...		█	█	█	█
SER I	Floresta	Layn Tiago Araújo da Co...	3452665...	█	█	█	█
SER I	Joao Medeiros ...	Ivonete de Sousa Paes	3452664...	█	█	█	█
SER I	Guilomar Arrud...	Iara Maria da Silva Juc	3452637...	█	█	█	█
SER I	Prof. Reboucas...	Maria Elidiana Araujo G...	3452668...	█	█	█	█
SER I	Lineu Juca	Patricia Martins Coelho	3452588...	█	█	█	█
SER I	Fernando Faca...	Silvia Helena Vieira de S...	3452666...	█	█	█	█
SER I	Carlos Ribeiro	Lidice Salles Correia Be...	3452637...	█	█	█	█
SER I	Dr. Paulo De M...	Silvana Dayse Brito de A...	3452638...	█	█	█	█
SER I	Francisco Dom...	Renata Luzia Cavalcant...	3452664...	█	█	█	█
SER II	Benedito Arthu...	Keylla Marcia M. Sousa	3243228...	█	█	█	█
SER II	Paulo Marcelo	Maria Auxiliadora	3254227...	█	█	█	█
SER II	Aida Santos E S...	Ana Geysse Gomes da St...	3265656...	█	█	█	█
SER II	Odorico De Mo...	Kamila Macedo Pimentel	3433273...	█	█	█	█
SER II	Miriam Porto M...	Larrisa M. Porto Camin...	3433274...	█	█	█	█

Para o gestor municipal (Prefeito) as informações decorrentes desse painel se configuram como estratégicas para o acompanhamento do desempenho da Atenção Básica do Município, tendo em vista que a Estratégia Saúde da Família se apresenta como o acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS). (BRASIL, 2012). Mesmo se tratando da frequência de apenas dois profissionais, essas informações podem subsidiar tanto o gestor municipal quanto o gestor imediato (SMS), para verificar se as ações planejadas para cada Unidade estão sendo desenvolvidas a partir da presença dos profissionais médico e dentista. Por meio das demais informações fornecidas diária e semanalmente, podem ser verificadas também falhas que prejudicariam o andamento da política de saúde. O conjunto de informações fornecidas pelo MGPS podem ajudar os gestores na tomada de decisão que vem beneficiar tanto os postos de saúde como o sistema de saúde da Atenção Básica.

Desenvolvimento Social

A partir do trabalho da equipe do Observatório da Governança Municipal junto aos Órgãos Setoriais da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF) no sentido de ampliar as bases de dados disponíveis à Sala Situacional, realizou-se contato com a Secretaria Municipal do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate à Fome (SETRA), que disponibilizou dados oriundos do Cadastro Único (CadÚnico), e através dos quais foi possível organizar o painel denominado "Desenvolvimento Social".

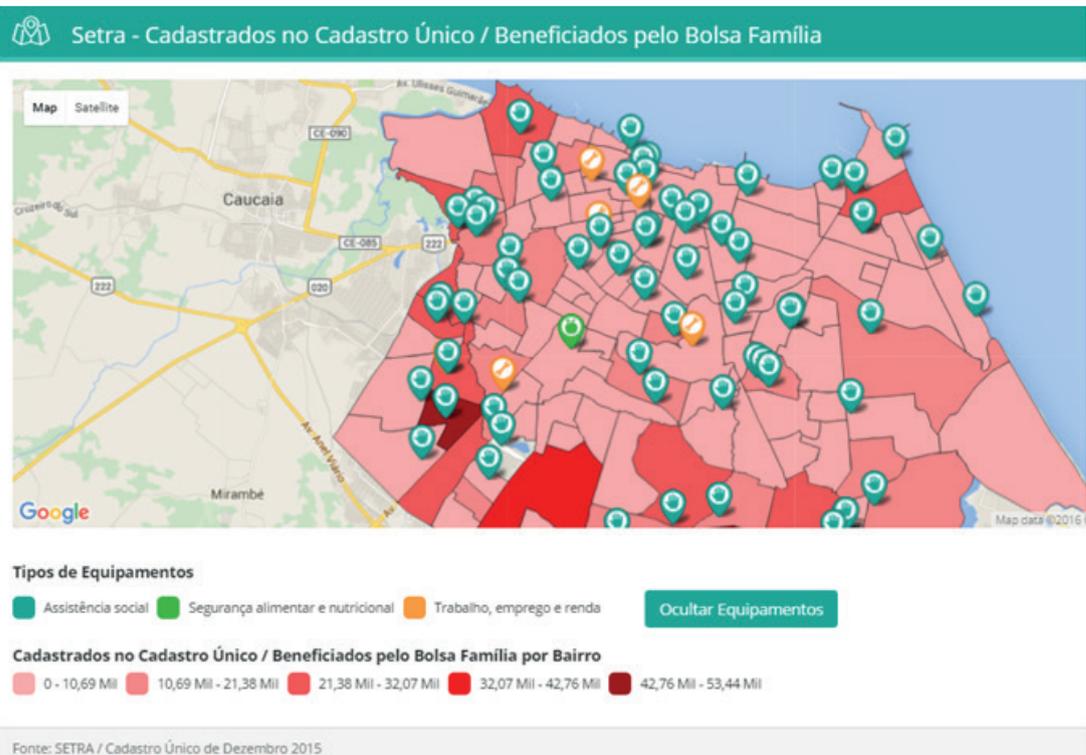
O objetivo desse Painel é fornecer informações acerca do perfil dos cidadãos registrados no CadÚnico, que serve como o principal instrumento para a identificação e caracterização de famílias de baixa renda a serem contempladas com benefícios e programas sociais³. Os dados do CadÚnico são autodeclaratórios, coletados através da aplicação

3) Alguns dos principais programas e benefícios do governo que necessita da inscrição no CadÚnico: Programa Bolsa Família, Programa Minha Casa Minha Vida, Programa Minha Casa Melhor, Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), Tarifa Social de Energia Elétrica, Bolsa Verde, Garantia Safra, Farmácia Popular, dentre outros. Maiores detalhes ver site da Caixa Econômica Federal, Disponível em: <<http://caixa.gov.br/programas-sociais/>>. Acesso em: 15 Abr 2016



do “Formulário principal de cadastramento”, em entrevistas estruturadas. Para o Painel foram selecionadas informações relativas a uma série de temáticas, são elas: escolaridade, composição do domicílio por número de residentes e participação no mercado de trabalho. Os dados no CadÚnico também permitem localizar em mapa os bairros com maior concentração de beneficiários em Fortaleza. Com base nessas informações, a gestão municipal obtém mais subsídios para as tomadas de decisões e para o planejamento de ações voltadas a uma política de assistência focalizada para população registrada no CadÚnico.

A primeira informação visível no Painel é um mapa de Fortaleza com a divisão territorial dos bairros. No mapa, são indicados em diferentes tons de vermelho os níveis de concentração absoluta de pessoas no CadÚnico para cada bairro. Quanto maior o número de pessoas no CadÚnico, mais escura a tonalidade do vermelho. Também é possível visualizar no mapa todos os equipamentos de “Assistência social” (indicados por pino na cor azul), “Segurança alimentar e nutricional” (indicados por pino na cor verde) e “Trabalho, emprego e renda” (indicados por pino na cor laranja). Ao clicar no pino referente a cada equipamento é habilitada uma caixa de texto com informações específicas daquele equipamento, como o número de servidores que trabalham no equipamento e número de atendimentos à população realizados no equipamento, por exemplo.



A informação disposta logo após ao mapa, indica duas porcentagens relativas ao número de pessoas cadastradas. O primeiro número é a porcentagem de pessoas no CadÚnico em relação à população total de Fortaleza, segundo projeções do IBGE. O segundo número indica a porcentagem de pessoas analfabetas e acima de 15 anos no

CadÚnico em relação à população total de Fortaleza, também segundo projeções do IBGE Posterior a esses dois números são apresentados os gráficos relativos aos temas de educação, composição das famílias e mercado de trabalho.

Em relação à escolaridade são dois os gráficos: um para as pessoas que já frequentaram escola para realização de estudos formais e outro para aqueles que frequentam. No caso dos que ainda estão na Escola, o total de pessoas foi distribuído em oito grupos, são eles: "Alfabetização para adultos", "Creche ou Pré-Escolar", "EJA", "Ensino Fundamental", "Ensino Médio", "Pré-Vestibular", "Outros", "Superior". Para aqueles que já frequentaram também são oito estratos: "Alfabetização para adultos", "Creche ou Pré-Escolar", "EJA", "Ensino Fundamental", "Ensino Médio", "Nenhum", "Outros", "Superior". As pessoas que já não frequentam mais a Escola foram agregadas também em 8 estratos, são eles: "Alfabetização para adultos", "Creche ou Pré-Escolar", "EJA", "Ensino Fundamental", "Ensino Médio", "Nenhum", "Outros", "Superior".





Quanto à composição das residências dos cadastrados, o painel apresenta gráfico que torna possível visualizar a composição do domicílio por número de residentes. Também há gráfico de barras para indicar a composição etária dos cadastrados, o que permite a visualização do perfil etário daqueles que estão no CadÚnico.



Composição dos Beneficiados

Na mesma residência - 2015



Fonte: SETRA / Cadastro Único de Dezembro 2015

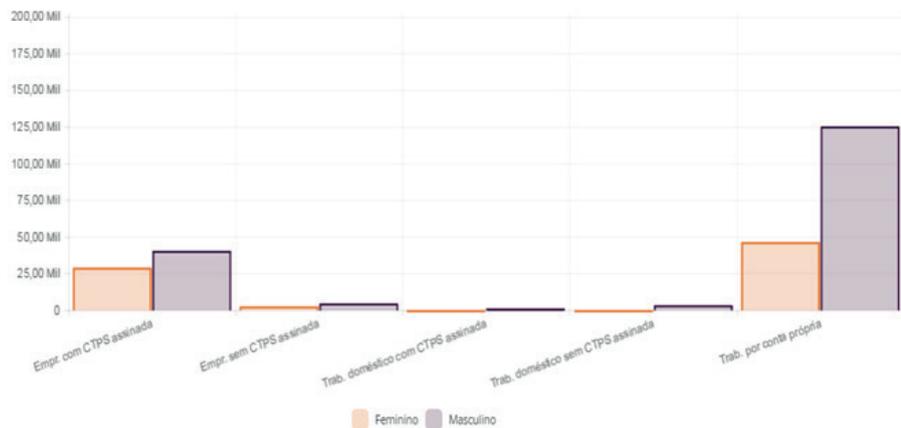
Atualizado em: um mês atrás

O Painel é complementado ainda com mais um gráfico relativo à participação no mercado de trabalho. Por sexo, é possível visualizar segundo a categoria “tipo de trabalho”⁴, que atividade remunerada foi realizada na semana anterior à entrada no CadÚnico.



Trabalharam na semana anterior

Número de pessoas por tipo de trabalho e sexo - 2015



4) Os tipos de trabalho indicados são: Empregado com CTPS assinada, Empregado sem CTPS assinada, Trabalho Domo com CTPS assinada, Trabalho doméstico sem CTPS assinada, Trabalho por conta própria.

Referências Bibliográficas

AUGÉ, Marc. Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade. Campinas: Papirus, 1994.

ALCÂNTARA JUNIOR, José. Algumas formas de sociabilidade dos passageiros de ônibus, Tese, (Doutorado em Ciências Sociais) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. Modernidade Líquida. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. 110 p. – Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: < <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>>. Acesso em: 15 Abr 2016

CAIAFA, Janice. Jornadas urbanas – exclusão, trabalho e subjetividade nas viagens de ônibus na cidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2002.

ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, vol.22, n.6, p.1267-1276, jun. 2006.

SCIREA, Luísa B. Etnografando o ônibus: individualismo e gênero em Florianópolis. Revista Todavia, Ano 3, no. 5, dez. 2012.

UN-HABITAT. Habitat III – Issue papers 1 – Inclusive Cities. Nova York: UN-HABITAT, 2015. Disponível em: < <https://www2.unteamworks.org/bitcache/6152487d463cc5f9b70ac32fc32321cf31f59953?vid=542862&disposition=inline&op=view>>. Acesso em: 18 maio 2016.

UN-HABITAT. Habitat III – Issue papers 6 – Urban Governance. Nova York: UN-HABITAT, 2015. Disponível em: <<https://www.habitat3.org/bitcache/50155cc00c91e3d7fb86846a7b2f358918e91b56?vid=542867&disposition=inline&op=view>>. Acesso em: 06 maio 2016.

