



**AGENTES  
DA CIDADANIA**

---

**EBOOK 2021**

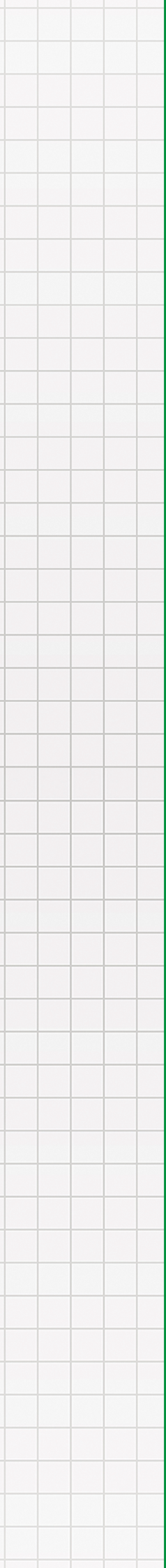


**UFG**  
UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE GOIÁS

**CGE**  
Controladoria  
Geral do Estado



**É POR  
VOCÊ  
QUE A  
GENTE  
FAZ**



# SUMÁRIO

---

<b>01. O PROJETO AGENTES DA CIDADANIA</b> .....	<b>4</b>
1.1 Por que surgiu?.....	<b>4</b>
1.2 O que é?.....	<b>4</b>
1.3 Como funciona?.....	<b>5</b>
<b>02. AGENTES DA CIDADANIA: EDIÇÃO 2021</b> .....	<b>5</b>
2.1 Perfil dos Cidadãos Inscritos.....	<b>6</b>
2.2 Conteúdos, aulas e atividades ministradas.....	<b>9</b>
2.2.1 Conteúdo Teórico EaD.....	<b>9</b>
2.2.2 Aulas ao Vivo.....	<b>10</b>
2.2.3 Atividades:.....	<b>14</b>
2.2.3.1 Módulo 01: Atividade Cidadania na Prática.....	<b>14</b>
2.2.3.2 Módulo 02: Atividade Utilizando o Canal da.....	<b>15</b>
Ouvidoria Estadual	
2.2.3.3. Módulo 03: Atividade Debate Cidadão.....	<b>16</b>
2.3 Desempenho dos participantes.....	<b>17</b>
2.4 Perfil dos Agentes da Cidadania.....	<b>18</b>
<b>03. CARTA DA GERÊNCIA</b> .....	<b>20</b>

## 01. O PROJETO AGENTES DA CIDADANIA

### 1.1. Por que surgiu?

Em 2019, através de uma pesquisa com os usuários da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás, a Controladoria Geral do Estado de Goiás (CGE-GO) detectou interesse, por parte do cidadão goiano, em certificações e capacitações em cidadania.

O reconhecimento dessa demanda levou, em 2020, à criação e execução do Embaixadores da Cidadania (EC), um projeto de capacitação que contou com mais de 1.000 inscritos, 611 selecionados e teve duração de 6 meses. Embora o EC 2020 tenha obtido bons resultados e avaliações muito positivas de seus participantes, detectou-se uma relevante taxa de abandono e reprovação logo no início do projeto, cerca de 22,8% e 15,2% respectivamente. Ao analisar dados sobre a trajetória dos participantes e seus feedbacks, chegou-se à conclusão de que o grau de exigência e complexidade do projeto foi um fator de dificuldade sentido logo de início por alguns dos cidadãos participantes da iniciativa cívica.

A partir daí, notou-se a necessidade de criar um projeto introdutório, que trouxesse conceitos iniciais sobre cidadania e controle social, de forma mais objetiva. Assim, com o objetivo de introduzir de maneira simples e ágil a temática da cidadania aos cidadãos goianos, surge o Agentes da Cidadania.

### 1.2. O que é?

O projeto Agentes da Cidadania (AC) é uma capacitação gratuita, 100% virtual, focada na democracia e participação cidadã que objetiva aproximar o cidadão do Governo. Tem por objetivo desenvolver na população a participação social e a cidadania por meio do conhecimento das ferramentas disponíveis no setor público, tais como os sistemas de Ouvidoria, os Portais da Transparência, entre outras.

Executada em parceria com a Universidade Federal de Goiás (UFG) por meio de projeto de extensão, os participantes que executaram todas as atividades propostas dentro da iniciativa, foram bonificados com certificado de 30 horas emitido pela instituição federal de ensino.

O curso é gratuito e exclusivo para cidadãos residentes no Estado de Goiás que tenham mais de 16 anos de idade. Segundo o Controlador-Geral do Estado de Goiás, Henrique Ziller, esta é mais uma forma de aproximar o cidadão das ações dos governos para que conheça e cobre seus direitos, além de compreender como a administração pública aplica os recursos dos impostos.

---

<sup>1</sup>Para mais informações, leia o Ebook Embaixadores da Cidadania - edição 2020 em <https://www.embaixadoresdacidadania.go.gov.br/assets/files/EmbaixadoresdaCidadania-Edicao2020.pdf>

Ainda segundo o Controlador, o Agentes da Cidadania faz parte de um projeto do governo Ronaldo Caiado para ampliar o conhecimento, a parceria e o controle social da população sobre a administração pública.

### **1.3. Como funciona?**

O Agentes da Cidadania é estruturado para ser uma capacitação de curta duração aberta aos cidadãos goianos como um todo. Com o objetivo de atingir o maior número e o mais diverso público, o único pré-requisito para participar é ter a partir de 16 anos (idade em que se adquire a maioridade civil) e ser residente em Goiás. Nesta primeira edição os preenchimentos de vagas disponibilizadas ocorreram de acordo com a ordem das inscrições que foram feitas, online, através do site<sup>2</sup> do projeto.

O AC foi estruturado através de conteúdos teóricos e capacitações em formato digital, todas sediadas em uma Plataforma EaD coordenada pela Gerência de Controle Social da CGE-GO. Foram ofertadas aulas síncronas com professores e profissionais atuantes na área de participação cidadã, transmitidas no Youtube e abertas ao público, assim como atividades práticas feitas com o auxílio de outras plataformas como Zoom, Redes Sociais e Portais Governamentais.

Dessa maneira, o projeto priorizou a interatividade e dinamicidade das trocas dos participantes entre si e com a Controladoria. A escolha metodológica por ferramentas digitais que são comumente utilizadas no dia a dia dos participantes permitiu transpor para os cidadãos goianos práticas cidadãs e de participação social no dia a dia e sem sair de casa. .

## **02. AGENTES DA CIDADANIA: EDIÇÃO 2021**

Na sua primeira edição, em 2021, o Agentes da Cidadania teve duração de 7 semanas, com início em 09 de fevereiro e término em 30 de março. As inscrições tiveram início em janeiro, foram abertas 2.000 vagas e o programa recebeu um total de 3.052 inscrições de cidadãos interessados. A seleção dos participantes foi por ordem cronológica de preenchimento das vagas.

A seguir, será apresentado o perfil de inscritos, selecionados e certificados a partir de uma ótica quantitativa descritiva e também qualitativa por meio da avaliação dos próprios cidadãos frente a experiência durante a capacitação.

---

<sup>2</sup> <https://www.controladoria.go.gov.br/agentesdacidadania/>

## 2.1. Perfil dos Cidadãos Inscritos

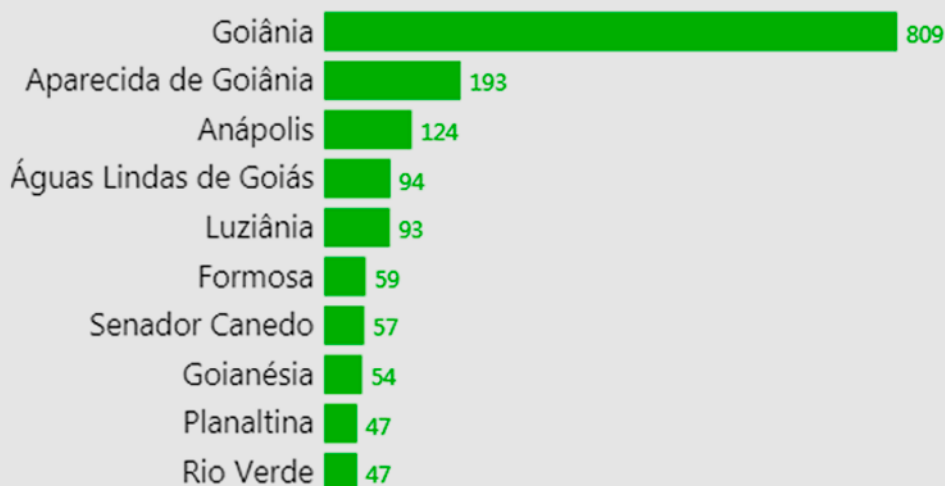
Ao se inscreverem no projeto, os cidadãos respondem um questionário que nos permite traçar o perfil de quem são os cidadãos goianos que têm se interessado e se disponibilizado a participar de iniciativas como o AC. Ao todo, o programa contou com a inscrição de cidadãos de 212 municípios espalhados em todo o território estadual, cerca de 82% do total de municípios do Estado, como pode ser visto no gráfico a seguir:

Gráfico 01 - Municípios goianos com cidadãos inscritos no programa



Este dado nos mostra que a primeira edição do Agentes da Cidadania atingiu diferentes regiões do Estado de Goiás, não ficando restrito à região metropolitana. No Gráfico 02, a seguir, é possível ver os 10 municípios com mais cidadãos inscritos no projeto:

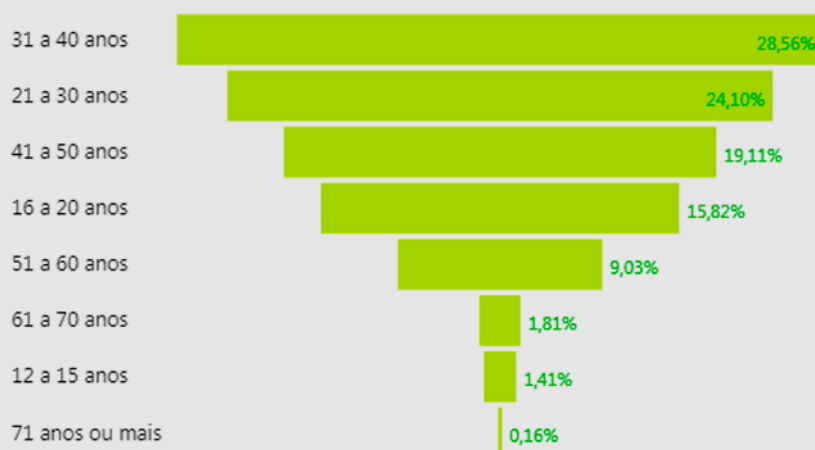
Gráfico 02 - Municípios goianos com mais cidadãos inscritos no programa



Goiânia, a capital do estado, é o município que contou com mais inscritos, um total de 809, seguido de Aparecida de Goiânia, município da região metropolitana, com 193 inscritos, e Anápolis, terceira maior população do estado, com 124 inscritos. Na sequência, estão presentes municípios da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE) como Águas Lindas de Goiás, Luziânia e Formosa. Destaca-se Rio Verde, município do sudoeste goiano, a 220 km da capital e 420 km do DF com 47 inscritos, ocupando o 9º lugar.

Para além da diversidade no alcance territorial do Estado, as inscrições contaram também com a diversidade no perfil dos cidadãos que se inscreveram. A primeira análise sob essa ótica pode ser vista na idade dos inscritos (Gráfico 03).

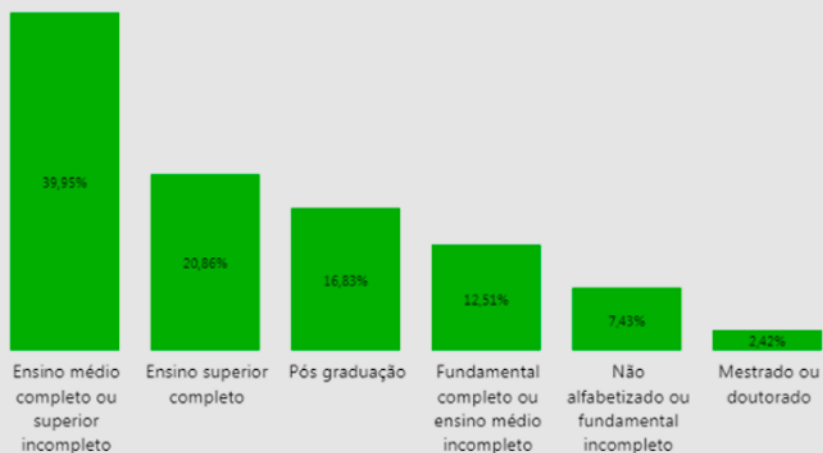
Gráfico 03 - Faixa etária dos goianos inscritos



A maioria das inscrições, cerca de 52,66%, partiram de cidadãos entre 21 e 40 anos. Mas, como pode ser visto, a diversidade na faixa etária dos cidadãos que se interessaram pelo programa e se inscreveram, começou a partir dos 12 anos e foi até os 75 anos, idade do inscrito mais velho desta edição. Porém, como previamente estipulado, a idade mínima de participação era de 16 anos, de modo que, os 1,41% (43 pessoas) inscritas na faixa etária dos 12 aos 15 anos não tiveram suas inscrições homologadas.

Outro dado importante para traçar o perfil destes cidadãos, é o nível de escolaridade. Com esta informação, é possível compreender qual o nível de instrução do cidadão que tem procurado se capacitar em cidadania. Veja no Gráfico 04 a seguir:

Gráfico 04 - Nível de escolaridade dos goianos inscritos



Quase 40% dos cidadãos interessados no AC possuíam até o Ensino Médio, seguido por cidadãos com Ensino Superior completo (20,8%). Contamos, também, com 7,43% de inscritos (227 pessoas) que declararam não ser alfabetizadas ou ter o fundamental completo, demonstrando que há em diferentes perfis de cidadão o interesse pelo tema e trazendo à equipe gerencial do projeto a importância de um projeto acessível a diferentes públicos, prezando pela linguagem simples.

Através do questionário de inscrição, também, foi possível traçar como esses cidadãos se identificam em gênero e raça. Então, majoritariamente, obtivemos inscrições de mulheres (66%) e a raça mais representativa nesse escopo foi a parda (45,71%), como pode ser visto nos Gráficos 05 e Gráfico 06:

Gráfico 05 - Gênero dos dos goianos inscritos

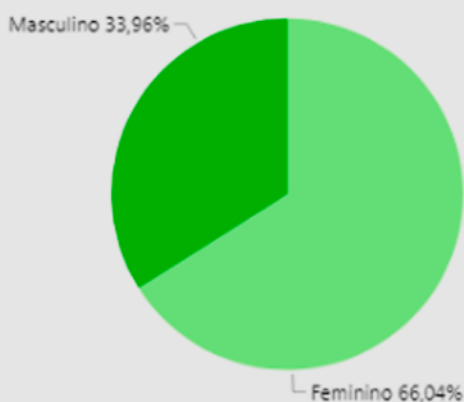
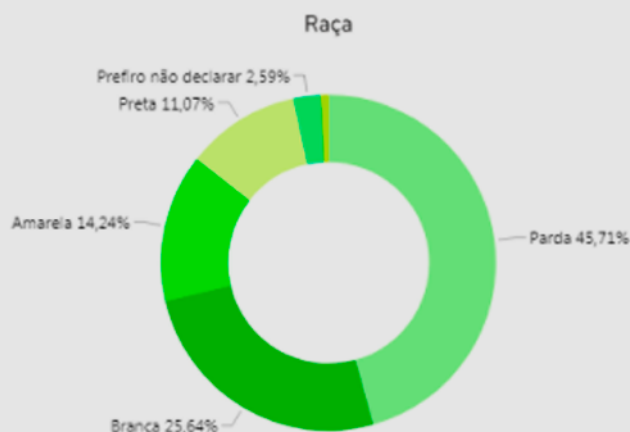


Gráfico 06 - Raça dos dos goianos inscritos

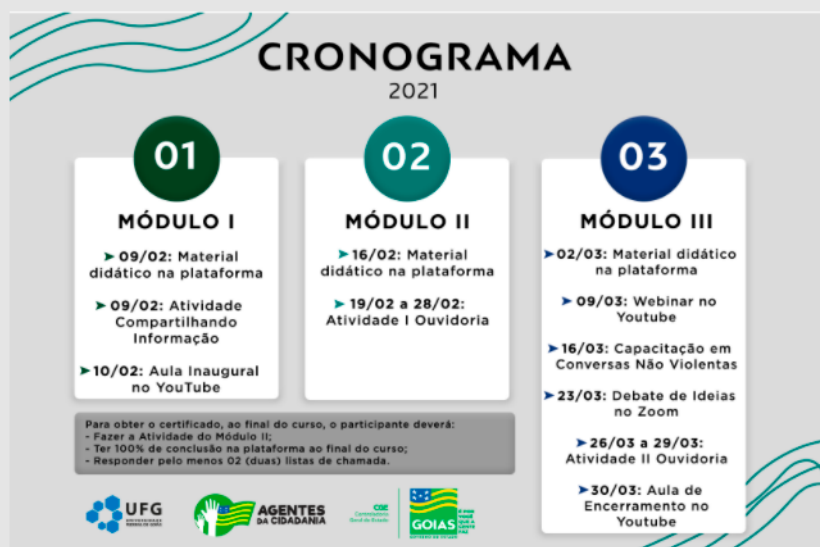




## 2.2 Conteúdos, aulas e atividades ministradas

Ao iniciarem o curso na Plataforma Ead, os 1.401 participantes da edição de 2021 tiveram acesso a um conteúdo dividido em 03 Módulos de Ensino, distribuídos ao longo das 7 semanas de duração do curso. A Imagem 01 a seguir, apresenta o cronograma do projeto e a distribuição do conteúdo ao longo da edição:

Imagem 01 - Cronograma Edição 2021



A cada conteúdo teórico, o participante era submetido a uma atividade proposta. As atividades foram desenhadas de acordo com a temática estudada naquele módulo. E para além dos conteúdos teóricos, cada módulo também contou com uma aula ao vivo transmitida via Youtube da CGE-GO.

A seguir, serão descritos os conteúdos teóricos, às aulas ao vivo e às atividades, respectivamente.

### 2.2.1 Conteúdo Teórico EaD

Com o objetivo de capacitar e fornecer conhecimento, a equipe responsável pelo Agentes da Cidadania formulou conteúdos teóricos e interativos. Em formato PDF, os conteúdos eram disponibilizados para leitura e estudos na Plataforma Ead. Divididos em três módulos, versavam sobre:

#### → Módulo 01:

- Capítulo 01 - Para Começar: Democracia Participativa e Representativa; Controle da Administração pública.
- Capítulo 02 - Conhecendo o Controle Social: O que é Controle Social e o que eu tenho a ver com isso?; Espaços para exercer o Controle social.
- Capítulo 03 - Como impactar e ser um multiplicador de cidadania na internet?: O que é impacto social e o que faz um multiplicador?; Como utilizar as redes sociais a favor do controle social?

## → Módulo 02:

- Capítulo 01 - Transparência Pública e Ouvidoria: O dever e o direito da transparência pública: Lei de Acesso à Informação; Espaços para exercer o Controle social: Ouvidoria.

## → Módulo 03:

- Capítulo 01 - Capacitação para Conversas Não Violentas

Os conteúdos tiveram como referências, principalmente, os cursos da Controladoria Geral da União (CGU) disponíveis na AVAMEC (plataforma de cursos do Ministério da Educação), assim como conteúdos produzidos pela organização da sociedade civil Politize, entre outras. Todos esses conteúdos foram, também, disponibilizados para download<sup>3</sup>.

### 2.2.2 Aulas ao Vivo

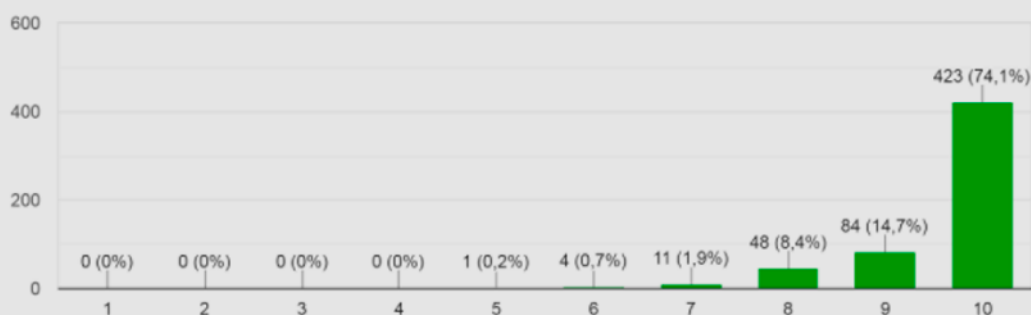
De maneira complementar aos conteúdos teóricos, também, foram organizadas aulas ao vivo com professores e profissionais da área. Para atingir o maior público possível, as aulas foram transmitidas no Youtube da Controladoria Geral do Estado de Goiás e amplamente divulgadas, podendo, assim, serem acessadas por qualquer cidadão interessado na temática.

A primeira aula, intitulada “Começando pelo começo: Democracia e Cidadania” aconteceu no dia 10/02 e contou com a presença do Controlador-Geral da CGE, Henrique Ziller, e da Secretária de Educação, Fátima Gaviolli. A aula foi ministrada pelo professor Dr. Humberto Dantas que é cientista social, mestre e doutor em Ciência Política pela USP e contou com um pico de 357 acessos simultâneos ao vivo no dia. Ao final, os participantes puderam avaliar, de zero a dez, a aula, veja no Gráfico 07 a seguir:

Gráfico 07 - Avaliação da aula “Começando pelo começo: Democracia e Cidadania”

Como você avalia a Aula Inaugural que acabou de assistir?

571 respostas



<sup>3</sup>Para acessar o conteúdo teórico do Agentes da Cidadania Edição 2021, acesse:

[https://drive.google.com/drive/folders/1fgvKVIFRcF86l\\_QdMoEnRMglnkyRvqsT?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1fgvKVIFRcF86l_QdMoEnRMglnkyRvqsT?usp=sharing)

De maneira complementar a avaliação, os participantes, também, puderam escrever elogios, críticas e sugestões sobre a aula:

“Parabéns pela "ousadia" em dar ao cidadão a possibilidade de ser protagonista da sua própria cidadania!”

**Francisco Lopes**

“Continuem essas formações são de suma importância.”

**Jacqueline Gonçalves**

“Só quero parabenizar pela aula e os organizadores também. Precisamos de tudo isso para continuarmos acreditando que é possível ser e fazer algo sempre melhor .”

**Marizeth Ribeiro**

“Aula inaugural super condizente com o que vi até o momento na plataforma, super acertada quanto à linguagem e forma de comunicar o conteúdo. Acho que abrange totalmente a diversidade de pessoas que deve estar participando, com clareza e objetividade. Muito legal! Elogio também o momento que está rolando exatamente agora na aula para resposta às perguntas.”

**Karita Garcia**

Até a data de elaboração deste E-book, a gravação da aula “Começando pelo começo: Democracia e Cidadania” conta está com mais de 2.600<sup>4</sup> visualizações no Canal do Youtube da CGE-G. Para assistir, acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=BGLZ9-Uuglg>.

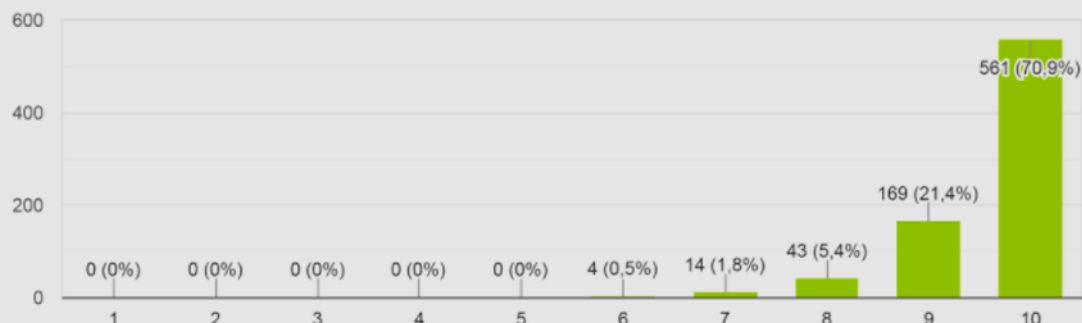
A segunda aula ao vivo do AC 2021 aconteceu no dia 09/03 no formato de Webinar. O tema foi “Cidadão e Governo: vamos conversar sobre transparência?” e contou com a presença de dois servidores da CGE-GO que atuam com a temática de transparência pública: Alessandra Lessa e Calebe Cerqueira. Além da prática como gestores, os convidados contaram suas experiências vividas no universo do controle social. A aula contou com um pico de 243 acessos simultâneos ao vivo no dia. Ao final, os participantes puderam avaliar, de zero a dez, a aula, veja no Gráfico 08 a seguir:

<sup>4</sup> Número de visualizações atualizados em 30/06/2021.

Gráfico 08 - Avaliação da aula “Cidadão e Governo: vamos conversar sobre transparência?”

Como você avalia o Webinar que acabou de assistir?

791 respostas



Novamente, os participantes, também, puderam escrever elogios, críticas e sugestões sobre a aula:

“Apenas agradecer pela oportunidade incrível de aprendizagem”

**Lais de Almeida**

“Esse serviço deveria ser mais divulgado na nossa sociedade.”

**Sandra Regina**

“Abrir mais vagas no curso para que mais pessoas conheçam essa excelente certamente que é a ouvidoria.”

**Sedline de Trindade**

Parabéns! Continuem investindo no cidadão só assim teremos uma sociedade mais sólida e comprometida com seus direitos e deveres....”

**Cicero Henrique**

“Nossa me sinto honrada em está participando desta Web com pessoas tão envolvida e bem instruídas.nós dirigindo com muita clareza e objetividade.Estão todos de parabéns.Obrigada por fazer parte deste momento!”

**Sandra Paula**

Até a data de elaboração deste E-book, a gravação no Youtube conta com mais de 2.200 visualizações<sup>5</sup>, para assistir, acesse:

<https://www.youtube.com/watch?v=izzKb6Zg4rs&t=421s>.

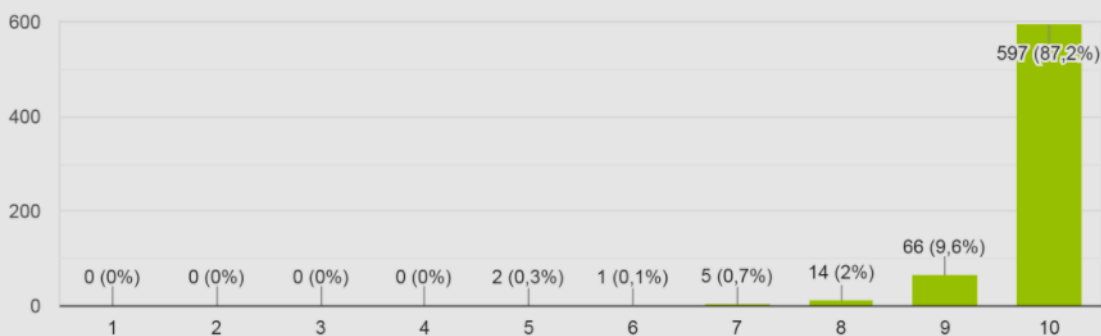
Por fim, a terceira aula foi a de encerramento e aconteceu dia 30/03 e contou com a presença do Controlador-Geral do Estado, Henrique Ziller e do Subcontrolador Diego Ramalho. Para ministrar a aula, o professor convidado foi o Antônio Napole, do Centro de Liderança Pública. Napole ministrou conteúdo sobre “Motivação e energia para ser um cidadão ‘máximo’”, que contou com um pico de 322 acessos simultâneos e 2.100 visualizações<sup>6</sup>.

Segundo a avaliação dos participantes, a terceira aula foi avaliada assim:

Gráfico 09 - Avaliação da aula “Motivação e energia para ser um cidadão ‘máximo’”

Como você avalia a aula que acabou de assistir?

685 respostas



A seguir, veja o que os participantes comentaram sobre a última aula ao vivo:

“Apenas elogio! Que aula MARAVILHOSA, que curso MARAVILHOSO, obrigada a TODA equipe pelos ensinamentos. Aguardo os próximos cursos.”

**Maria Gabrielle**

“Que tenham novas edições para formar mais agentes conhecedores da seriedade do trabalho de nosso Estado!”

**Sandra Regina**

“Estou extasiada com o lugar de fala do professor Antonio Napole D`Andréa Neto. Uma sacudida na vida! Mas quero deixar registrado meus sinceros agradecimentos à todos os envolvidos no projeto.”

**Simone Manuel**

<sup>5</sup>Número de visualizações atualizados em 30/06/2021.

<sup>6</sup>Número de visualizações atualizados em 30/06/2021.

“Por favor continuem com essas formações que nos proporcionam grandes conhecimentos e trás esperança de dias melhores..”

**Jaqueline Gonçalves**

Para assistir a terceira e última aula do AC 2021, acesse: <https://www.youtube.com/watch?v=sPvBjkn3i4c&t=831s>.

### 2.2.3 Atividades:

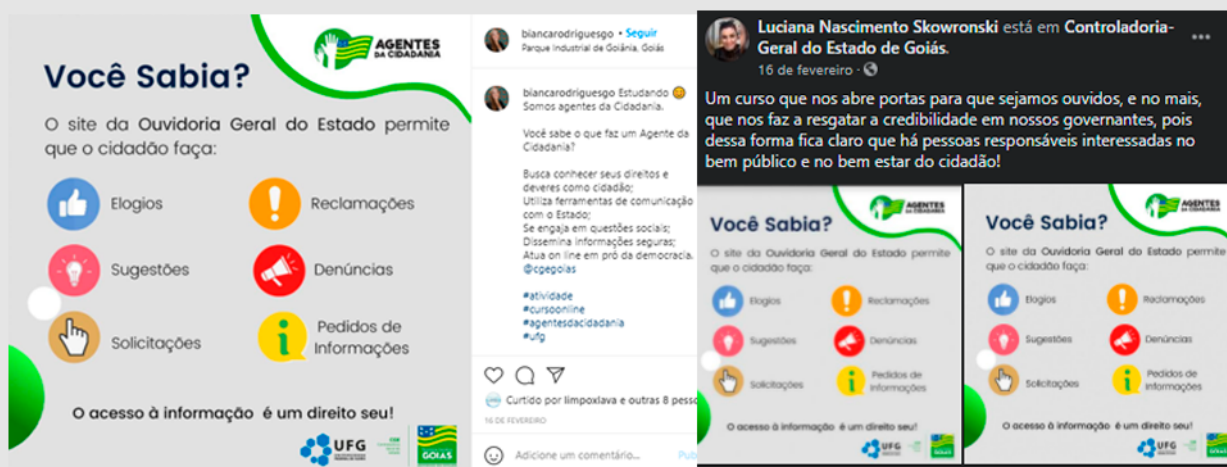
Para além dos conteúdos teóricos e aulas ao vivo, também, foram propostas atividades para absorção do aprendizado. Na Edição 2021, cada Módulo possuiu uma atividade, sendo que apenas a atividade do Módulo 02, “Utilizando o Canal da Ouvidoria”, teve caráter obrigatório. A seguir, conheça um pouco mais de cada atividade proposta.

#### 2.2.3.1 Módulo 01: Atividade Cidadania na Prática

O Módulo 01, enquanto primeiro módulo de estudos, tinha como objetivo introduzir aos participantes conhecimentos e conceitos básicos da participação cidadã e mostrar que o exercício da cidadania pode ser feito no dia a dia através de pequenas ações. Considerando que as redes sociais, nos últimos anos, tornaram-se peça fundamental na vida dos brasileiros e utilizá-las a favor da construção de uma sociedade mais consciente e participativa, é fundamental.

Os participantes foram instigados a utilizarem diferentes mídias para exercer a cidadania. A atividade consistiu em pedir que divulgassem em suas redes ferramentas de participação social disponíveis no Estado de Goiás, com enfoque para o Canal da Ouvidoria. A seguir, veja alguns compartilhamentos feitos por participantes nas suas redes sociais:

Imagem 02 - Atividade Cidadania na prática



### 2.2.3.2 Módulo 02: Atividade Utilizando o Canal da Ouvidoria Estadual

A atividade “Utilizando o Canal da Ouvidoria Estadual” era obrigatória no projeto. Isso significa que para obter o certificado todos os participantes precisariam, necessariamente, realizar a atividade. Obtivemos 550 participações, vindas de cidadãos de 105 municípios goianos. Ela tinha dois objetivos: apresentar aos cidadãos o Canal da Ouvidoria Estadual; e entender possíveis melhorias na Ouvidoria Estadual. Para tanto, a estratégia e metodologia utilizada foi dividir a atividade em 2 passos distintos.

No primeiro passo, os participantes apenas foram apresentados à existência do Canal da Ouvidoria e foram feitas explicações gerais sobre o que era, disposições legais e a importância desse instrumento no controle social da administração pública. Sem qualquer direcionamento prévio sobre como utilizar a Ouvidoria, os cidadãos foram convidados a realizar uma manifestação no Canal da Ouvidoria. Ao não conceder direcionamentos de uso, o objetivo era detectar possíveis dificuldades que um cidadão comum encontraria durante a utilização através de um questionário, intitulado “Avaliação da Experiência do Usuário”, feito pela equipe do projeto.

Já no segundo passo, após o primeiro contato com a Ouvidoria e feita a avaliação da experiência, os participantes receberam um Manual, elaborado pela CGE-GO, detalhando como funciona a Ouvidoria, quais são os tipos de manifestações, prazos, como elaborar uma manifestação de forma satisfatória e etc. Após ter sua manifestação respondida, o participante respondia a um segundo questionário, intitulado “Pesquisa de Satisfação”, para entender o quão satisfeito o usuário ficou com a resposta dada pelo órgão questionado. A seguir leia alguns feedbacks obtidos:

“Acho que o papel da ouvidoria ainda não é muito claro e como ele deve ser algo acessível para outras pessoas, neste sentido, a própria existência do curso Agentes da Cidadania já é muito valiosa; mas poderiam existir outras formas também de se alcançar a população em geral além dele.”

**Anônimo 1<sup>7</sup>**

“Apesar de minha manifestação ter sido um elogio, observei que realmente leram o que foi escrito, pois a resposta foi pautada naquilo que foi referido. ”

**Anônimo 2**

“Gostei da agilidade de navegar pelo site, não é nada burocrático. É bem interativo e de fácil compreensão.”

**Anônimo 3**

<sup>7</sup> Com o objetivo de colocar respostas mais sinceras e próximas da realidade possível, a equipe organizadora do Agentes da Cidadania optou para que os questionários fossem anônimos. Assim, os cidadãos poderiam, sem qualquer receio, opinar sobre diversos aspectos da política pública da Ouvidoria.

“Preciso digitar minhas informações a cada nova manifestação. Seria melhor se houvesse uma conta que já possuísse todas as informações salvas, restando apenas a manifestação. Haveria um painel com todas as manifestações já feitas, facilitando o acesso posteriormente.”

**Anônimo 4**

Ao final, os resultados obtidos através dessa atividade foram transformados em um relatório. Intitulado “Pesquisa Cidadã: A experiência de uso dos Agentes da Cidadania com o Portal da Ouvidoria Estadual de Goiás<sup>8</sup>”, este material configura-se, para além da consolidação e registro das informações adquiridas, como uma rica fonte de pesquisa e consulta sobre a política da Ouvidoria Estadual de Goiás. A pesquisa gerada pelos Agentes foi apresentada em maio de 2021 à Gerência de Ouvidoria e à equipe de Tecnologia da Informação da CGE. Muitos dos achados vindos do cidadão corroboram melhorias que já estavam sendo executadas pela Ouvidoria até então, como a solução de Inteligência Artificial (IA) para o Portal, que objetiva facilitar a classificação de manifestações pelo usuário. Outros achados como a alta porcentagem de cidadãos que acessam o portal pelo celular e complemento de informações sobre tipos de manifestações e prazos, estão sendo considerados para serem inseridos no Portal de maneira mais clara e didática para seus usuários.

#### 2.2.3.3. Módulo 03: Atividade Debate Cidadão

Por fim, a última atividade proposta foi o “Debate Cidadão”. Durante esse último módulo, os participantes foram capacitados em Comunicação Não Violenta, ou seja, foram ensinados sobre a convivência harmônica dentro de um contexto de pluralidade de pensamentos, destacando-se a importância de diferenciar ideias e opiniões de discriminação e preconceito.

Então, para colocar em prática o conhecimento adquirido, a atividade proposta foi a realização de um debate, chamado de “Debate Cidadão”. Os participantes interessados em participar se inscreveram e receberam um guia com dois temas e cada tema possuía argumentos contra e a favor. Os temas debatidos foram: “Desvio de Conduta do Servidor” e “Pandemia”, sem saber qual posicionamento defendem, os participantes estudaram ambos os argumentos, isso porque, entender o lado do outro, independente da sua opinião, é essencial para uma conversa saudável e não violenta.

No dia da simulação, através de um sorteio, os participantes foram divididos em equipes e cada equipe, também através de sorteio, ficou sabendo qual posicionamento deveria defender. Assim, de maneira saudável, respeitosa e atenta, os participantes exercitam, através da simulação, como deve ser uma conversa enriquecedora e frutífera. A seguir, veja como foi nossa simulação:

<sup>8</sup> Para saber mais sobre o documento “Pesquisa Cidadã: A experiência de uso dos Agentes da Cidadania com o Portal da Ouvidoria Estadual de Goiás” acesse-o em: <https://drive.google.com/file/d/1nbuhQ2ESDnLxqpmwMpC2tguMxOhjwwUd/view?usp=sharing>

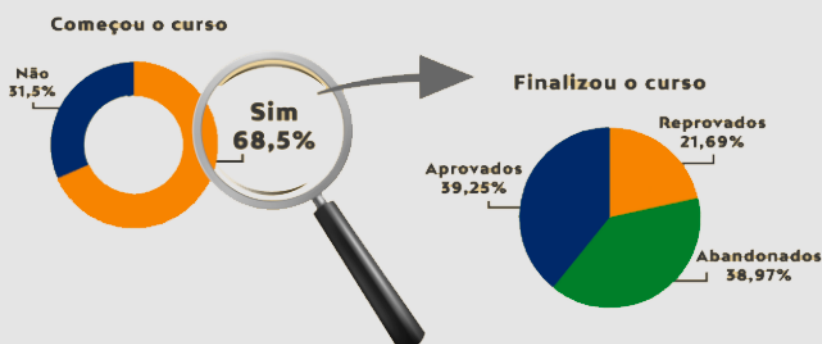




### 2.3 Desempenho dos participantes

Ao todo 2.047<sup>9</sup> cidadãos foram cadastrados na Plataforma Ead do Agentes da Cidadania. Destes, 68,4% acessaram a plataforma, ou seja, iniciaram sua participação no projeto. A partir desse momento, o comportamento do cidadão no projeto poderia ser classificado de três diferentes maneiras: cidadãos que abandonaram o projeto, cidadãos aprovados e cidadãos reprovados. Dessa maneira, dentre os participantes que começaram o projeto: 38,97% abandonaram o projeto, 39,2% foram aprovados e 21,6% foram reprovados.

Imagem 04 - Comportamento dos participantes cadastrados



Aretio (2002) apresenta dois modelos de evasão: o abandono real e o abandono sem iniciar. O aluno sem iniciar tem a característica de não efetuar qualquer tipo de registro ou participação em nenhuma atividade, de nenhuma disciplina do curso. No AC, esse tipo de abandono representou 31,5% do total de selecionados. Já o abandono real é definido pelo aluno que se matricula, inicia as atividades e em algum momento do curso deixa de concluir ou participar das atividades (apud Oliveira e Bittencourt, 2020).

O abandono real<sup>10</sup> no AC foi atribuído àqueles que não finalizaram as 7 semanas, tão pouco cumpriram requisitos obrigatórios, totalizando 38,97% dos cidadãos que iniciaram o projeto. Aqueles que cumpriram todos os requisitos, foram considerados aprovados, representando 39,25% do total. Já os que

<sup>9</sup> As 47 inscrições que excederam o número total inicial de vagas dizem respeito ao preenchimento, em segunda chamada, de desistências formais. Ou seja, 47 participantes selecionados informaram, previamente, suas desistências. Assim, essas vagas foram repassadas para os próximos inscritos da lista.

<sup>10</sup> Para cálculo da taxa de abandono real foram considerados participantes que não chegaram a realizar 40% das atividades da plataforma e não realizaram a atividade da ouvidoria.

chegaram ao final do AC, porém não realizaram todas as atividades obrigatórias foram considerados reprovados, com uma taxa de 21,69%.

Oliveira e Bittencourt (2020) afirmam que a evasão é um dos principais problemas a serem superados pelo EaD e um número alto de evasão no sistema público significa recursos públicos desperdiçados ou não chegando aos objetivos previstos. Não existe solução fácil ou receita tranquila para acabar com o problema. Mesmo em situações diversas, no sistema público (gratuito) ou privado (pago), o problema persiste, sendo necessárias intervenções e ações contínuas das instituições de ensino.

A gratuidade da inscrição e do projeto, bem como a falsa ideia de facilidade de participação em projetos EaD, são alguns dos motivos que podem explicar tanto a primeira barreira de cidadãos que se inscreveram e não tiveram interesse em iniciar a certificação, quanto dos participantes que começaram e não concluíram, seja por abandono ou reprovação.

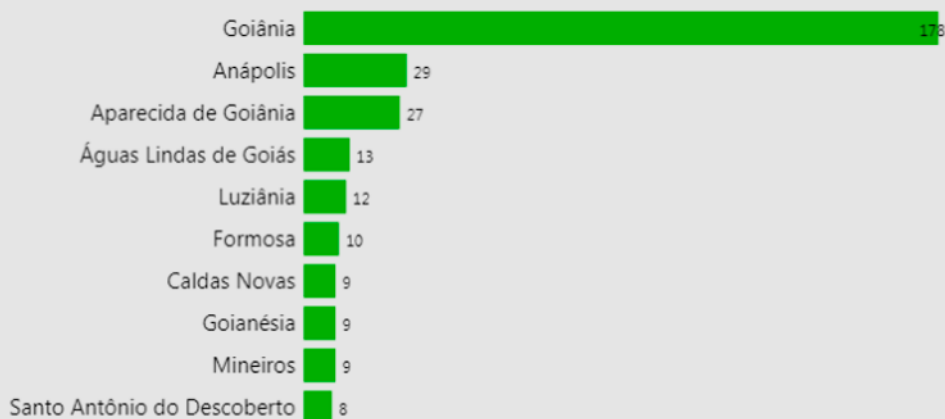
No entanto, a preocupação está na produção de estratégias para minimizar essa problemática, intervindo o máximo possível para que o cursista não se sinta abandonado à própria sorte e distante da instituição de ensino e da conclusão do seu curso. Será que a condição de ser tratado somente como mais uma matrícula afasta o cursista da possibilidade de ser reconhecido e se sentir parte do grupo de estudos, provocando a evasão? Devemos utilizar as análises sobre a evasão nos cursos de EaD como forma de aumentar a permanência, o fortalecimento das competências digitais e diferenças, do respeito à diversidade cultural, para que possamos alcançar o almejado: participação social (Branco, Conte e Habowski, 2020).

## 2.4 Perfil dos Agentes da Cidadania

A edição de 2021 do programa Agentes da Cidadania contou com a formação de 550 cidadãos. Como mencionado anteriormente, ao longo das semanas haviam atividades e prazos que deveriam ser cumpridos pelos participantes e aqueles que cumpriram foram, oficialmente formados e receberam o certificado de 30 horas-aulas da Universidade Federal de Goiás.

A seguir, conheça os 10 municípios com mais cidadãos que se tornaram Agentes da Cidadania:

Gráfico 10 - Municípios goianos com mais Agentes da Cidadania

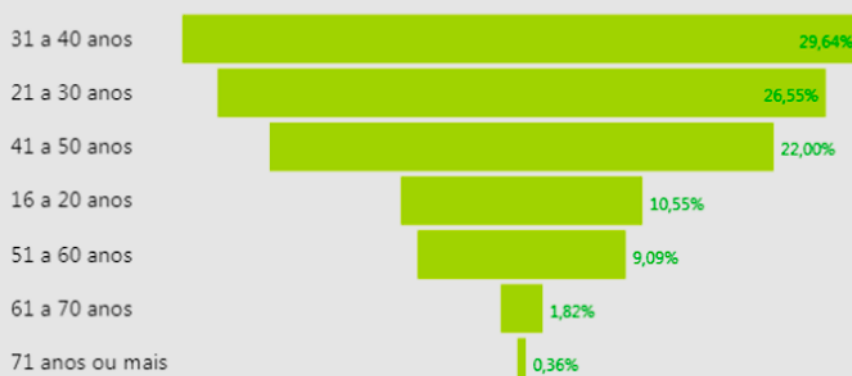


Ao fazer uma comparação entre esse Gráfico 07 com o Gráfico 02 (Municípios goianos com mais cidadãos inscritos no programa), notamos algumas alterações. Por exemplo, enquanto Aparecida de Goiânia aparecia em segundo lugar com mais número de inscritos e Anápolis em terceiro (vide Gráfico 02), a posição dos municípios muda quando o referencial se torna o total de formados: Anápolis fica em segundo lugar com maior número de formados e Aparecida de Goiânia em terceiro.

Goiânia, assim como contou com o maior número de inscritos, também, contou com o maior número de formados, ao todo 178 Agentes. E do quarto ao sexto lugar, também, não houve alteração. Águas Lindas de Goiás, Luziânia e Formosa se mantiveram como quarto, quinto e sexto lugar, respectivamente com número de mais inscritos e mais formados. Destaca-se o desempenho dos cidadãos nos municípios de Caldas Novas, Goianésia, Mineiros e Santo Antônio de Descoberto que, embora não estivessem entre os 10 municípios com mais inscritos (vide Gráfico 02), estão no top 10 municípios com mais Agentes da Cidadania.

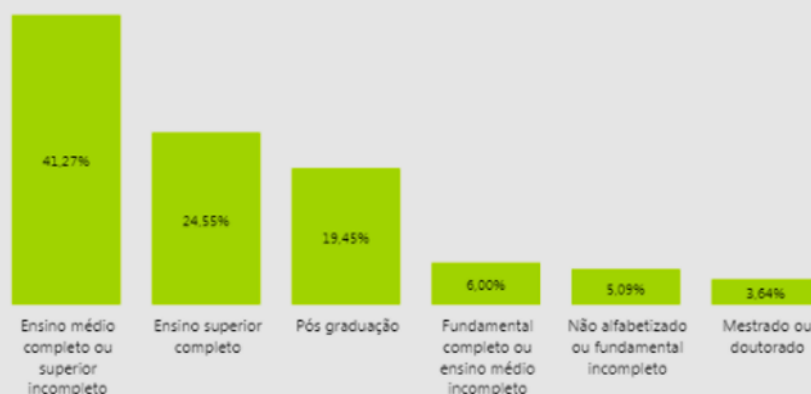
Essa alteração, porém, não foi vista na faixa etária dos formados que se manteve como a dos inscritos (vide gráfico 03).

Gráfico 11 - Faixa etária dos Agentes da Cidadania



Outro dado importante para entendermos quem são os cidadãos formados no AC 2021 é o nível de escolaridade. Inicialmente, vimos que o interesse pelo projeto partiu, majoritariamente, de cidadãos com ensino médio e superior completos (vide Gráfico 04). Quando analisamos o grau de instrução dos formados, notamos que os níveis de escolaridade se mantiveram os mesmos. Veja no Gráfico 12 a seguir:

Gráfico 12- Nível de escolaridade dos Agentes da Cidadania



Assim como na análise descritiva de inscritos, entre os formados no projeto predominam o gênero feminino (62,18%) e a raça autodeclarada como parda (46,18%) como pode ser visto nos Gráficos 13 e Gráfico 14, respectivamente:

Gráfico 13 - Raça dos Agentes da Cidadania

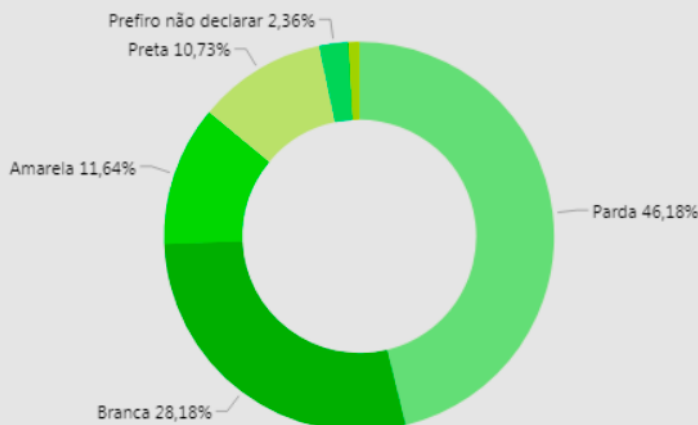
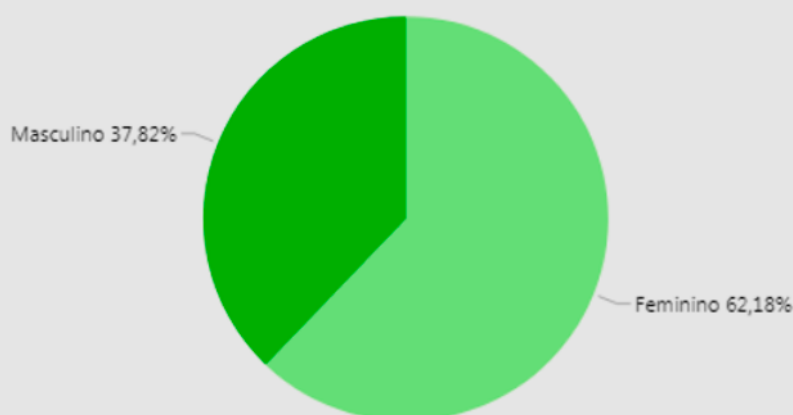


Gráfico 14 - Gênero dos Agentes da Cidadania



### 03. CARTA DA GERÊNCIA

O projeto Agentes da Cidadania (AC) nasceu de um anseio da CGE Goiás em expandir a porta de entrada dos cidadãos goianos no fortalecimento da relação cidadão-Estado. Para permitir que mais pessoas pudessem acessar conhecimentos sobre controle social e transparência, desenhamos um projeto em um formato mais simples e ágil. Foram 2 meses de formação, com conteúdo condensado, linguagem simples e uma tarefa principal: que o cidadão conhecesse, utilizasse e avaliasse o Portal da Ouvidoria Geral do Estado de Goiás.

Esse processo de expansão materializado na realização do AC, como todo projeto-piloto, passou por determinadas limitações. Na parte técnica, a plataforma EaD utilizada apresentou problemas no envio de e-mail para os inscritos na fase inicial do projeto, o que pode ter prejudicado o primeiro contato com o cidadão, ocasionando parte das desistências. Além das desistências iniciais, uma dificuldade já característica de formações online é a alta

taxa de abandono ao longo do projeto. Esse é um de nossos maiores desafios ao propor projetos como o Agentes da Cidadania (AC) e o Embaixadores da Cidadania. O AC, contudo, para além do caráter gratuito, conta com a ausência de incentivos materiais, o que contribui para o aumento da probabilidade de abandono. Por esse motivo, técnicas de gamificação e um atendimento humanizado e mais informal são sempre considerados na tentativa de manter o cursista até o final do projeto. Mas, para além do que foi feito com o atendimento e gamificação, para futuras edições é preciso considerar novos nudges<sup>11</sup> que gerem maior comprometimento nos inscritos. Uma possibilidade seria desenvolver um mecanismo de bloqueio temporário para aqueles que abandonaram alguma formação já ofertada pela CGE. Outra possibilidade sempre em mente é captar recursos para premiações.

Considero que a cereja do bolo no AC foi nossa iniciativa de “incubar” uma política pública como atividade prática dentro da formação. Tratar a utilização do Portal da Ouvidoria como estudo de caso oportunizou benefícios não só para os cidadãos participantes, como também para os gestores do Portal. Para os primeiros, notamos um sentimento geral de surpresa pela existência da ferramenta e um anseio de maior divulgação da mesma para a sociedade. Para os últimos, muitas constatações técnicas e gerenciais se confirmaram a partir do feedback do cidadão, impulsionando tanto melhorias que já estavam no radar quanto outras novas que não haviam sido consideradas. Como alguns exemplos cito, brevemente, o desenvolvimento de um Plano de Comunicação da Ouvidoria com foco do cidadão, desenvolvimento de mecanismos que facilitam a navegação e abertura de manifestações, linguagem mais acessível e exposição de informações de forma mais intuitiva e didática no portal online. Para mostrar a importância e potencialidade que o estreitamento da relação cidadão-Estado possui, e esses e outros resultados do Agentes da Cidadania serão retornados aos cidadãos que participaram da formação.

Afinal, a ideia é que o relacionamento do Governo do Estado de Goiás não se finde ao final dessas iniciativas. Pelo contrário, nosso anseio é que este seja apenas o início de uma parceria duradoura e valiosa para todos os atores envolvidos. E já observamos indícios desse fortalecimento: Agentes formados em 2021 que se inscreveram para o Embaixadores da Cidadania 2021 e, logo em seguida, já manifestaram interesse em serem voluntários de futuras edições dos projetos. Garantindo, assim, a possibilidade de retroalimentar um Ecossistema de Participação no Estado, onde o cidadão goiano saiba que pode e deve atuar proativamente na melhoria de políticas públicas.

**Marjorie Lynn,**  
Gerente de Controle Social

---

<sup>11</sup> Nudge, que no Brasil é traduzido como “empurrão”, está relacionado principalmente à arquitetura de escolhas, onde pequenas alterações na forma de resolver um problema podem influenciar a tomada de decisões do indivíduo que se quer atingir.