

# Ciclo 6

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 6

Relatório da Demonstração Pública 1

Ata da cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 6

Estudo básico sobre experiência mobile para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

Estudo sobre bases de Transparência

Estudo sobre iniciativas similares

Nota Técnica à Minuta de Decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará

**D22.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação

Parte 1. Implementações feitas no eixo de Transparência

Parte 2. *Mockups* e estórias de novas funcionalidades nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação



## Saberes acessíveis

No sertão brabo, na romaria, debaixo da estátua de Padim Ciço, no frio de tremer o queixo na serra, nas quebradas do litoral de um litoral que é massa! Todo canto demanda um saber. Um querer saber. No sertão, o agricultor precisa se informar se a semente chega, se o dinheiro do garantia safra vai ser depositado. O romeiro quer saber se tem atendimento numa UPA se sofrer acidente na descida do Horto. O turista precisa saber o rumo que leva à Jericoacoara. Por isso, um sistema de informação acessível é fundamental para fortalecer o conhecimento. É preciso conhecer para cobrar, para ser vigilante, num momento em que poderes públicos são colocados à prova.

Mas não basta apenas deixar um monte dados reunidos de forma inacessível. Dados sem entendimento não passam de números vãos. Por isso, o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão também vai enfrentar um desafio arretado: vai ter até mesmo tradução para o ceares, esse jeito peculiar de falar do cearense, um povo que reúne inventividade e humor até mesmo na hora de se expressar. Até porque o cidadão demanda de dado traduzido, na sua linguagem, na sua forma de se comunicar. O ceares é apenas um argumento para tornar as informações do portal da transparência mais acessível. Mais um elemento para tentar atrair o cidadão e tornar o Sistema efetivo, capaz de garantir o direito à informação, extremamente caro e importante para melhorar a qualidade da democracia. Agora pronto!

**Eulália Camurça**

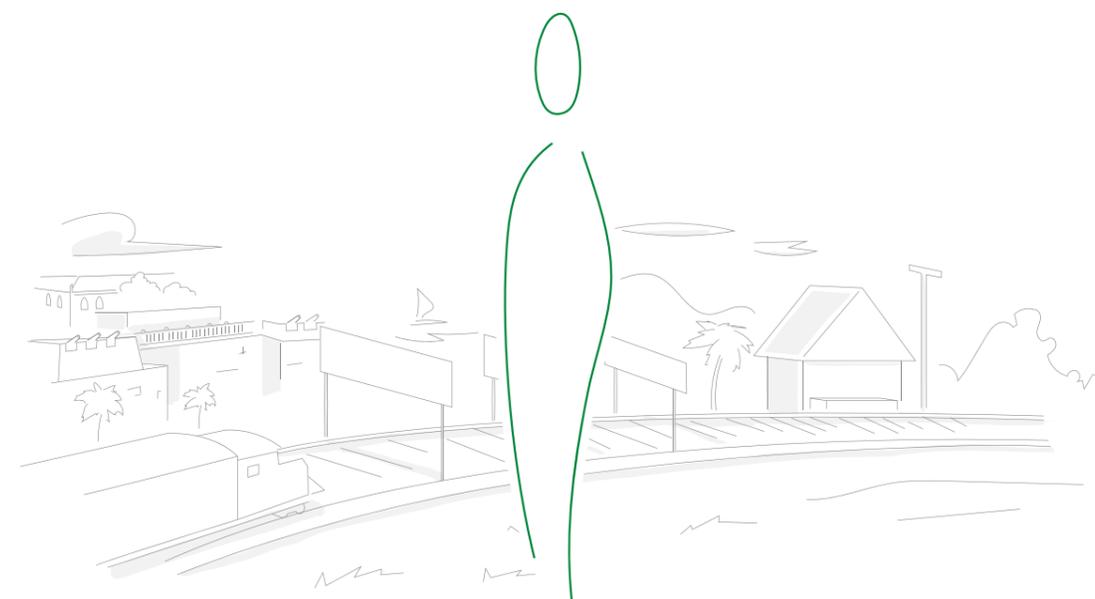
(especialista em comunicação do projeto)

# Sumário

<b>RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 6</b>	<b>7</b>
<b>Resumo executivo</b>	<b>9</b>
<b>Introdução</b>	<b>9</b>
<b>Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 6</b>	<b>10</b>
Equipe de desenvolvimento	10
Equipe de design	11
<b>Produtos da presente entrega</b>	<b>12</b>
<b>Critérios de Aceite</b>	<b>13</b>
<b>Conclusões e próximos passos</b>	<b>13</b>
<b>RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA 1</b>	<b>15</b>
<b>Introdução</b>	<b>17</b>
<b>A Demonstração</b>	<b>18</b>
<b>Conclusão</b>	<b>20</b>
<b>ATA DA CERIMÔNIA DE PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 6</b>	<b>23</b>
<b>Histórico de sprints</b>	<b>25</b>
Sprint 0	25
Sprint 1	25
<b>Anotações</b>	<b>26</b>
Transparência	26
SIC e SOU	27
Bloqueios, desafios e tarefas	27
<b>Produtos</b>	<b>28</b>
Caiena	28
Caiena e COTIC	28
<b>ESTUDO BÁSICO SOBRE EXPERIÊNCIA MOBILE PARA O SISTEMA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO CEARÁ</b>	<b>29</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>31</b>
<b>2. Antecedente</b>	<b>31</b>
<b>3. Conceitos</b>	<b>32</b>
<b>4. Pesquisas</b>	<b>33</b>
<b>5. Análise</b>	<b>35</b>
<b>6. Conclusão</b>	<b>36</b>
<b>ESTUDO SOBRE BASES DE TRANSPARÊNCIA</b>	<b>37</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>39</b>
<b>2. Método de análise</b>	<b>39</b>
<b>3. Bases de dados analisadas</b>	<b>40</b>
a) Contratos e Convênios	40
b) Compras	41
c) Edificações	42
d) Obras rodoviárias	43
e) Investimentos por município	44
f) Investimentos por macrorregião	44
g) Receitas	45
h) Resultados	46
i) Informações dos servidores	46
<b>4. Outras formas de alimentação do portal</b>	<b>47</b>

<b>ESTUDO SOBRE INICIATIVAS SIMILARES</b>	<b>49</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>51</b>
<b>2. Preâmbulo: aspectos gerais orientadores para o desenvolvimento de iniciativas de TIC em Governo</b>	<b>51</b>
2.1. Da natureza do Problema: Desenvolvimento e Governança de Sistemas de TIC em Governo	52
2.2. Transparência e Acesso à Informação	56
2.3. Ouvidoria	65
<b>3. Avaliação de Iniciativas de Interesse</b>	<b>74</b>
3.1. Indicadores de avaliação – Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria	74
<b>4. Avaliação preliminar e seleção de iniciativas para exame aprofundado</b>	<b>78</b>
4.1. Espaços para petição, solicitação cidadã e relatoria de demandas	80
4.2. Espaços de Acesso à informação e transparência ativa	100
4.3. Espaços de Transparência	115
4.4. Repositórios de Dados Abertos	130
<b>5. Análise comparativa</b>	<b>137</b>
5.1. Pontuação Geral	137
5.2. Avaliação por componentes de Indicadores de avaliação	141
<b>6. Conclusões</b>	<b>147</b>
<b>7. Anexos</b>	<b>149</b>
7.1. Anexo 1 - Nota Técnica à Minuta de Decreto que Dispõe sobre a atualização da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará	149
7.2. Relatório de pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes (Governo Federal)	149
<b>8. Bibliografia e notas</b>	<b>156</b>
<b>NOTA TÉCNICA À MINUTA DE DECRETO QUE DISPÕE SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ</b>	<b>159</b>
<b>I. Constitucionalidade formal</b>	<b>161</b>
<b>II. Mérito</b>	<b>161</b>
II.1. Alocação da Ouvidoria entre as funções pertinentes ao sistema interno de controle da administração pública	162
II.2. Desafio de esculpir nos artigos do Decreto Estadual normas que deem concretude aos princípios da Constituição Federal	165
<b>III. Conclusão</b>	<b>169</b>
<b>IV. Questões Incidentais</b>	<b>170</b>
IV.1. Controle Externo da atividade policial	170
IV.2. Consolidação das alterações legislativas e transparência ativa	171
IV.3. Disponibilização dos textos legislativos e transparência ativa	171
<b>D22. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS AO SISTEMA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (PARTE 1)</b>	<b>173</b>
<b>Contextualização</b>	<b>175</b>
<b>Screenshots das implementações</b>	<b>175</b>

<b>D22. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS AO SISTEMA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (PARTE 2)</b>	<b>179</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>181</b>
<b>2. Perfis de usuários do SPRC</b>	<b>182</b>
<b>3. Estórias de Ouvidoria e Acesso à Informação</b>	<b>184</b>
3.1. Estórias referentes a qualquer perfil de usuário	185
3.2. Estórias referentes ao perfil de cidadão	185
3.3. Estórias referentes ao perfil de cidadão anônimo	186
3.4. Estórias referentes a todos os perfis de operadores	187
3.5. Estórias referentes ao perfil operador triagem de denúncias	187
3.6. Estórias referentes ao perfil de coordenador	188
3.7. Estórias referentes ao perfil de secretário	189
3.8. Estórias referentes aos perfis de operadores CGE SOU e SIC	189
3.9. Estórias referentes ao perfil de avaliador CGE	190
3.10. Estórias referentes ao perfil de coordenador 155	190
3.11. Estórias referentes ao perfil de atendente 155	191
3.12. Estórias referentes ao perfil SOU setorial OUVIDOR	191
3.13. Estórias referentes ao perfil SOU setorial OUVIDOR SUB-REDE	193
3.14. Estórias referentes ao perfil SIC setorial	193
3.15. Estórias referentes ao perfil de operador de área interna	194
<b>4. Sugestão de status para as manifestações</b>	<b>194</b>
<b>5. Mockups das estórias de SOU e SIC</b>	<b>195</b>



## RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 6

## Resumo executivo

---

Este relatório tem por objetivo apresentar de forma resumida a execução das atividades do Ciclo de Trabalho 6, que foram pautadas pela cerimônia de planejamento. A experiência de envolver diretamente os cidadãos no processo de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), por meio da *Demonstração Pública 1 – Lançamento do Byte Fundamental*, trouxe insumo para as atividades seguintes. Os pontos focais do Ciclo 6 estiveram, antes de tudo, em realizar os ajustes na primeira versão do *software*, a partir das descobertas feitas neste primeiro teste com usuários finais e, em seguida, na implementação das primeiras funcionalidades de Transparência e elaboração de novas funcionalidades de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## Introdução

---

A priorização de atividades realizadas durante o Ciclo de Trabalho 6 foi realizada no dia 27 de abril de 2017 durante a cerimônia de planejamento. Na ocasião foram definidas quais atividades seriam realizadas nas semanas seguintes. De acordo com o Plano de Trabalho Revisado, apenas um produto seria entregue ao final do Ciclo 6: *D22. Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de ouvidoria, transparência e acesso à informação*. Com essa premissa em mente, Caiena e CGE realizaram acordos quanto à priorização do que seria feito em cada uma dessas três frentes (Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação).

Também de acordo com o Plano de Trabalho revisado, os objetivos para as atividades do Ciclo de Trabalho 6 são citados abaixo, seguidos de um breve comentário sobre o trabalho realizado para cumprí-los:

- *Incrementar o Sistema de Relacionamento com novas funcionalidades para Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência*: as funcionalidades do SPRC foram incrementadas com base nas funcionalidades priorizadas na cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 6. É importante destacar o fato de que este ciclo de trabalho foi marcado pela divisão das atuações das equipes de desenvolvimento e design da Caiena, sendo que a equipe de desenvolvimento focou seu trabalho em transparência e a equipe de design focou seus esforços nas frentes de ouvidoria e acesso à informação;

- *Incrementar a arquitetura de informação do sistema:* a arquitetura de informação do SPRC foi incrementada com base nas funcionalidades priorizadas na cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 6 e nos feedbacks dos usuários, coletados na atividade de demonstração no Vapt Vupt;
- *Avaliar e adequar a linguagem utilizada no sistema de acordo com os variados perfis de usuários:* foram realizadas adequações de linguagem com base nos *feedbacks* dos usuários colhidos na cerimônia de demonstração no Vapt Vupt e também da equipe técnica da CGE.

## Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 6

Durante a reunião de planejamento um ponto de destaque foi feito pelos responsáveis por tecnologia da equipe CGE trazendo à tona a tamanha proporção e complexidade existentes em relação aos dados de transparência. Por esse motivo, a Caiena dividiu as equipes de desenvolvimento e design em duas frentes de trabalho, com o objetivo de englobar ouvidoria, acesso à informação e transparência. Uma vez que trabalhou-se em duas frentes, destaca-se a seguir, também de forma separada, o planejamento e a execução dos trabalhos de cada área.

### Equipe de desenvolvimento

A atuação da equipe de desenvolvimento da Caiena no Ciclo de Trabalho 6 foi focada em transparência e implementação de melhorias em ouvidoria e acesso à informação, sendo três as tarefas realizadas: i) implementação de aprimoramentos da arquitetura de informação do sistema; ii) desenvolvimento das primeiras funcionalidades no eixo de transparência; e iii) aprofundamento na compreensão das fontes de dados também no eixo de transparência.

Sobre os aprimoramentos na arquitetura de informação do sistema, usou-se como base o final do Ciclo de Trabalho 5, que foi marcado por uma demonstração pública para os usuários finais do SPRC: os cidadãos. Sabe-se que o projeto do SPRC tem por premissa que os cidadãos estejam no centro do processo de decisão. Assim, a demonstração pública foi feita para colocar o cidadão em contato com o sistema em desenvolvimento. A partir

dessa cerimônia de utilização por parte dos cidadãos foram coletadas sugestões para incrementar a arquitetura da informação e a taxonomia do SPRC. No eixo da arquitetura de informação foram feitas alterações pontuais no cadastro de manifestação de ouvidoria, além de refinamentos na linguagem utilizada. Um exemplo é a não utilização do termo "logradouro", uma vez que vários usuários demonstraram dificuldade de entendimento. Outro ajuste, dessa vez tanto de linguagem quanto de arquitetura, foi trocar o termo "conta" por "perfil". Essa sugestão foi uma percepção da equipe técnica da CGE, também presente na demonstração pública. Outra melhoria surgida a partir da demonstração pública foi um ajuste no campo "tipo de documento". As pessoas, ao utilizarem o sistema, pensavam que era necessário preencher o número do documento no campo destinado à busca. Foi feita uma alteração para evitar essa confusão. Ainda, outro ajuste foi a necessidade de evitar que os usuários pudessem copiar e colar a confirmação do e-mail no momento do cadastro. Foi também implementada a validação de CPF, pois um dos usuários entrou com um CPF inválido.

Na atividade de desenvolver as primeiras funcionalidades de transparência, utilizou-se como base o *webservice* da Secretaria da Fazenda do Ceará (SEFAZ) e Obras, por meio do qual se construiu uma ferramenta básica (portal de dados abertos) que permite *receber, consumir e visualizar* dados de receitas.

Realizou-se também um estudo de aprofundamento sobre as bases de transparência a partir das bases de Contratos e Convênios, Compras, Edificações, Obras Rodoviárias, Investimentos por Município, Investimentos por Macrorregião, Receitas, Resultados e Informações dos Servidores.

### Equipe de design

Durante o Ciclo de Trabalho 6, a equipe de design da Caiena atuou na elaboração de um documento contendo as informações necessárias para chegar o mais próximo possível da lista completa de funcionalidades necessárias aos Sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Neste documento, foram listados os tipos de perfis de acesso ao sistema, englobando desde o cidadão anônimo, passando pelos operadores da CGE até chegar em ouvidores de sub-redes de órgãos setoriais, detalhando o que cada tipo de perfil pode realizar dentro do sistema. A seguir, foram escritas em forma de estórias as funcionalidades referentes a cada tipo de perfil de acesso. Também foram listados os status possíveis para os chamados de ouvidoria e acesso à informação, assim como as suas descrições.

A elaboração deste documento foi feita com o apoio da Larisse Moreira e do Jean Lopes, da CGE, que auxiliaram no processo de revisão das funcionalidades listadas e na inclusão de novas funcionalidades.

A partir do documento de funcionalidades de ouvidoria e acesso à informação, a equipe de design iniciou os trabalhos de elaboração das telas (*mockups*) do sistema, a partir do que já havia sido implementado no Ciclo de Trabalho 5 e inserindo novos elementos interativos de algumas das novas funcionalidades listadas.

Por último, a equipe de design iniciou, juntamente com a especialista em comunicação do projeto, Eulália Camurça, uma revisão na linguagem usada nos elementos de interface do Sistema, com o objetivo de padronizar, aumentar a consistência e adequar os termos utilizados ao vocabulário popular do cidadão cearense. Este trabalho se estenderá pelos próximos ciclos.

## Produtos da presente entrega

- Relatório da Demonstração Pública 1;
- Ata da cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 6;
- Estudo básico sobre experiência mobile para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará;
- Estudo sobre bases de Transparência;
- Estudo sobre iniciativas similares;
- Nota Técnica à Minuta de Decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará;
- **D22.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação
  - **Parte 1.** Implementações feitas no eixo de Transparência;
  - **Parte 2.** *Mockups* e estórias de novas funcionalidades nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## Critérios de Aceite

- a) Novas funcionalidades testadas pelos usuários finais;

*Status: efetivo e operacional.*

- b) *Feedback* dos usuários recebido e sistematizado.

*Status: efetivo e operacional.*

## Conclusões e próximos passos

Dando continuidade ao desenvolvimento do SPRC durante o Ciclo de Trabalho 7, o movimento esperado é que as atuações das equipes de design e desenvolvimento voltem a convergir e se tornem complementares. Pode-se considerar como algo positivo o fato da equipe de design estar um ciclo à frente da equipe de desenvolvimento, de modo que existe um maior tempo hábil para revisões e aprimoramentos no design das telas antes que elas sejam implementadas pelos desenvolvedores.

Para o Ciclo de Trabalho 7, os seguintes objetivos devem ser cumpridos, de acordo com o Plano de Trabalho Revisado:

- Implementar novas funcionalidades no sistema, relativas à ouvidoria, acesso à informação e transparência;
- Implementar uma versão responsiva, empacotada como *webApp*, para dispositivos móveis;
- Permitir que o sistema suporte a leitura de QRCode.

Portanto, os produtos da próxima entrega serão os seguintes:

**D23.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no sistema;

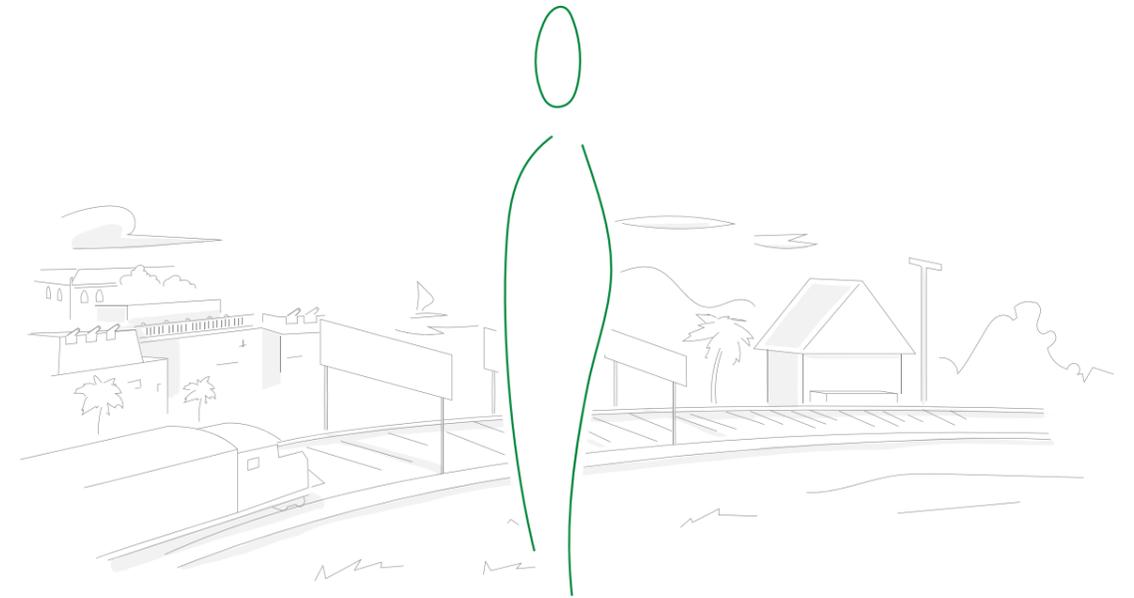
**D24.** *WebApp* com funcionalidades de ouvidoria, acesso à informação e transparência.

Por fim, esses são os critérios de aceite:

- Funcionalidades priorizadas;
- *Feedback* dos usuários incluídos no processo;
- *WebApp* validado pela CGE e implementado;

- *WebApp* pronto para ser testado pelos cidadãos;
- *Feedback* recebido e sistematizado.
- Leitura de QRCode disponível.

**É importante frisar:** estes objetivos, escopo e critérios de aceite poderão ser alterados e refinados através da cerimônia de planejamento que ocorrerá na semana do dia 22 de maio de 2017, com a participação da equipe da Caiena e da CGE. Essa premissa está aderente ao que determina o Termo de Referência – ao sugerir metodologia ágil como método de governança – e ao Plano de Trabalho apresentado na proposta técnica da Caiena e refinado com os cidadãos no Ciclo de Trabalho 1.



## RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA 1

## Introdução

---

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) tem como uma de suas premissas a comunicação e colaboração constantes com os seus usuários, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. Essas interações acontecem pela aplicação de diferentes métodos durante as etapas de Design, Projeto e Desenvolvimento em cada Ciclo de Trabalho, conforme estabelecido no Plano de Trabalho do projeto.

O desenvolvimento dessas atividades é imprescindível para que o Sistema tenha aderência entre os seus usuários, sejam eles cidadãos ou servidores públicos. Durante todos os ciclos de trabalho, em especial os dedicados à fase de pesquisa, fez-se oficinas de design para entender quem são os usuários, suas necessidades quando buscam serviços de controle social do Governo e os processos que podem ser aplicados ao longo dessa relação. Os ciclos destinados à pesquisa permitiram uma compreensão ampla sobre os usuários do sistema a partir de vários pontos de vista, proporcionados pelas oficinas, estudos feitos ao longo dos ciclos e pelas pesquisas Web e etnográfica.

Em posse das informações obtidas anteriormente, as equipes partiram para o Ciclo de Trabalho 5, que marcou o início da fase de desenvolvimento do SPRC. Tal como proposto no Plano de Trabalho, logo nesse primeiro primeiro ciclo de desenvolvimento, o objetivo era construir e implementar as funcionalidades previstas, bem como as interfaces do Sistema. A intenção era que, ao final do ciclo, uma primeira versão do SPRC pudesse ser testada por uma amostra dos usuários finais, em um evento denominado *Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental*.

Portanto, este relatório tem como finalidade documentar esse primeiro teste feito com os usuários, além de sistematizar as informações obtidas durante o evento.

## A Demonstração

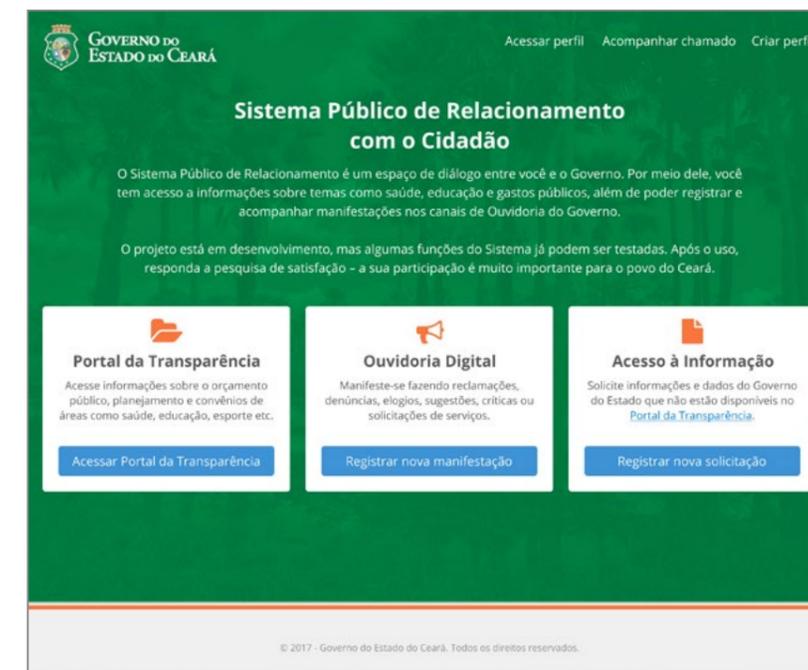
O evento "Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental" aconteceu do período das 8h às 17h, do dia 25 de abril, no Vapt Vupt do Antônio Bezerra, em Fortaleza. Essa foi a primeira oportunidade em que os cidadãos puderam testar e avaliar as ferramentas já disponíveis do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), ainda em desenvolvimento. Ao longo do dia, cerca de 70 pessoas participaram do teste.



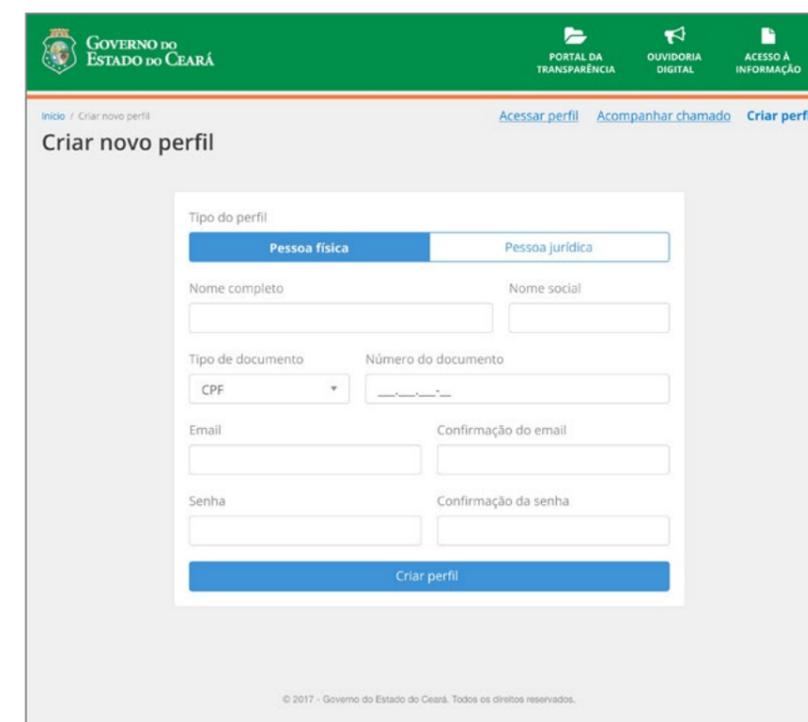
A estrutura montada para a demonstração contava com cinco computadores para utilização dos cidadãos.

Logo na abertura, às 8h, os computadores já estavam à disposição dos cidadãos que estavam em busca de um dos serviços oferecidos pelo governo – diariamente, cerca de 3.200 pessoas que passam pelo local, um dos principais motivos para sua escolha. Enquanto aguardavam atendimento, os cidadãos eram convidados a navegar pelo Sistema, registrar uma manifestação de ouvidoria, ou solicitar acesso à informações.

É importante deixar registrada importância da colaboração dos servidores do Vapt Vupt em relação ao evento. Além da solicitude durante sua organização, com frequência, cidadãos eram orientados por servidores a participar da Demonstração. Ademais, durante o período da tarde, horário em que há uma demanda um pouco menor em comparação com a manhã, vários servidores também foram testar as ferramentas já disponíveis do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

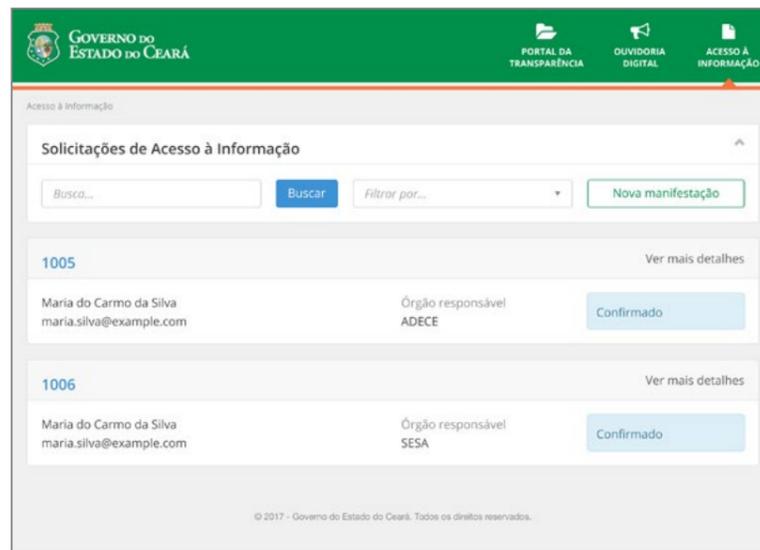


Home do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão usada para o teste.



Cidadãos foram orientados a criar uma conta para poder registrar uma manifestação no Sistema.

Página do Sistema em que fica armazenado o histórico de manifestações já feitas pelo usuário (neste exemplo, solicitações de Acesso à Informação).



A intenção do teste com cidadãos era identificar oportunidades de melhoria no Sistema, antes mesmo de sua conclusão. Para isso, além de acompanhar os cidadãos durante o uso, percebendo dificuldades ou pontos de atenção, a equipe presente no local pedia que os participantes respondessem uma pesquisa de satisfação para avaliar o desempenho das ferramentas utilizadas.

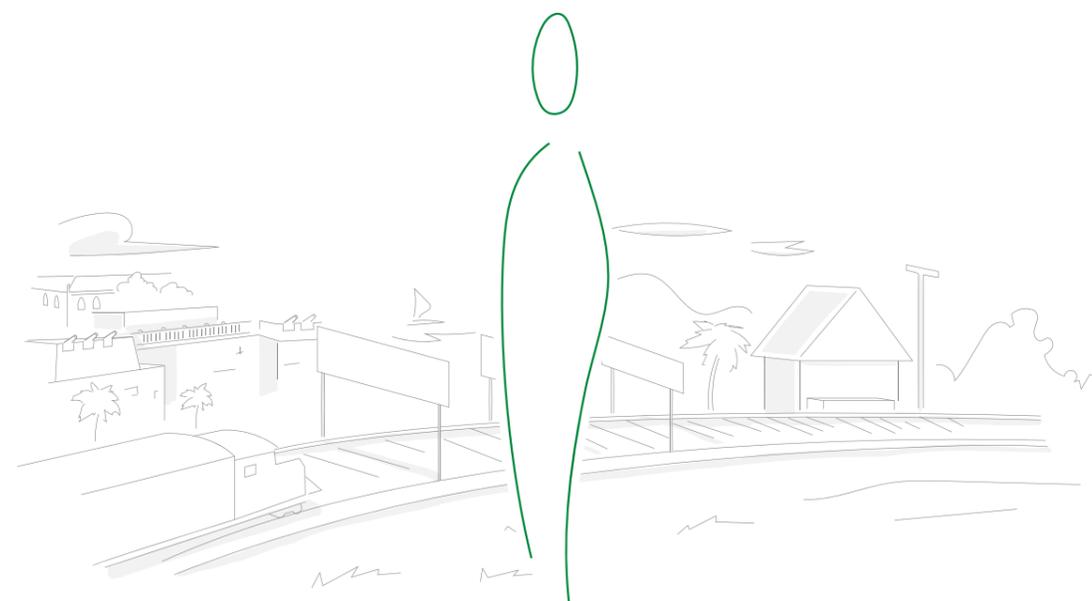
Além da equipe técnica da Caiena, compareceram à Demonstração alguns dos servidores públicos da CGE, tal como o secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, Flávio Jucá. Os chamados cadastrados pelos usuários durante a Demonstração Pública foram repassados à equipe técnica da CGE, uma vez que a interface utilizada durante o evento não tem integração com os atuais sistemas do Estado.

## Conclusão

Criar a possibilidade de um evento para que os cidadãos testem as funcionalidades do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão viabiliza uma das premissas deste projeto: a participação cidadã na construção da tecnologia.

Nessa dinâmica há resultados positivos para os dois lados: os cidadãos começam a conhecer o Sistema e fazem parte da sua concepção – algo estabelecido desde o início –, enquanto a equipe de desenvolvimento entra em contato com a perspectiva dos futuros usuários sobre as ferramentas disponíveis.

As percepções dos participantes durante o uso do Sistema obtidas na Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental trouxeram informações valiosas para o desenvolvimento das próximas ferramentas, principalmente aquelas destinadas ao Acesso à Informação e Transparência, tal como oportunidades de melhoria das ferramentas já implementadas. Além disso, também apresentaram algumas direções para a adequação da linguagem do SPRC, prevista para ser iniciada durante o Ciclo de Trabalho 6 e finalizada nos ciclos adiante.



**ATA DA CERIMÔNIA DE  
PLANEJAMENTO DO CICLO  
DE TRABALHO 6**

## Histórico de sprints

---

### Sprint 0

**Período:**

27/03 até 20/04

**Dias úteis:**

18 (16 dias de desenvolvimento)

**Esforço:**

149 story points (9,31 SP/Dia)

**Objetivo:**

Estar com uma versão do software preparada para a primeira demonstração pública

**Critério de aceite:**

Sucesso da Demonstração Pública I

### Sprint 1

**Período:**

02/05 até 22/05

**Dias úteis:**

14

**Esforço:**

130,34 story points + 10%

**Objetivos:**

- 1) Documentar regras de negócio e fazer mockups sobre SOU/SIC;
- 2) iniciar o desenvolvimento de funcionalidades para o eixo de transparência começando por uma ferramenta estilo "Dados Abertos" das Receitas através do web-service da SEFAZ e Obras;
- 3) aprofundar a compreensão das fontes de dados do Portal de Transparência.

**Critérios de aceite:**

*Para SIC e SOU:* a equipe de design fará mockups das próximas funcionalidades.

*Para desenvolvimento em transparência:* ter uma ferramenta básica para receber, consumir e acessar dados de receitas da SEFAZ e de obras.

*Para aprofundamento da compreensão das bases:* aprofundar a compreensão das fontes de dados.

## Anotações

### Transparência

- Tiago resgatou que já no ciclo 6 há a previsão de desenvolvimento de ferramentas/funcionalidades de Transparência, porém, após leitura do Plano de Trabalho revisado em voz alta, o entendimento do texto foi revisto e pactuado: todos os ciclos mencionam "Acesso à Informação, Transparência e Ouvidoria" fazendo referência ao SPRC. Isso não indica que em todos os ciclos é mandatório entrar funcionalidades dos três eixos.
- Fizemos a leitura do ciclo 6 do Plano de Trabalho para esclarecer os objetivos, produtos, critérios de aceite.
- Marcos colocou que pode ser arriscado postergar o início do desenvolvimento das funcionalidades de transparência uma vez que as integrações necessárias não são simples. Colocou que há uma grande complexidade no entendimento dos tipos e arquitetura dos arquivos (web-service, etc).
- Marcos sugeriu uma etapa intermediária para que a equipe de desenvolvimento possa entender a estrutura dos dados que chegam para o Portal de transparência.
- Marcos sugeriu que a primeira iteração no eixo de transparência considere o serviço de Receitas (web-service da SEFAZ).
- Funcionalidades/pré-requisitos da ferramenta de acesso à receitas:
  - Usuário com conta e sem conta teria acesso à ferramenta de receitas.

- Ouvidores, 155 e demais operadores teriam acesso à ferramenta.
- Não há necessidade de perfis específicos para cada tipo de usuário.
- A ferramenta estaria disponível em um quarto acesso através da página inicial: Dados Abertos (colocar o link está no contexto de uma primeira versão, isso será revisto adiante).
  - 1) Ferramenta de admin para configurar integração dos dados (baixa prioridade).
  - 2) Ferramenta para consumir dados do webservice SEFAZ e gravar na Base de Dados do SPRC.
  - 3) Bases que serão consumidas:
    - SEFAZ: receitas (p/ dado aberto será dado bruto).
    - Obras (disponibilização dos dados abertos).
- Uirá sugeriu a seguinte tríade para a primeira iteração de funcionalidades para transparência: conhecer os dados, conectar os dados e disponibilizar os dados.

### SIC e SOU

- A equipe de design fará um levantamento de estórias/funcionalidades que serão necessárias para substituir o sistema atual.
- A equipe de design fará mockups das novas funcionalidades a partir da lista de estórias priorizadas.

### Bloqueios, desafios e tarefas

- *Bloqueio potencial:* acesso à SEFAZ (server precisa estar autorizado para acessar webservice).
- *Desafio potencial:* entender a estrutura do dado bruto.

## Produtos

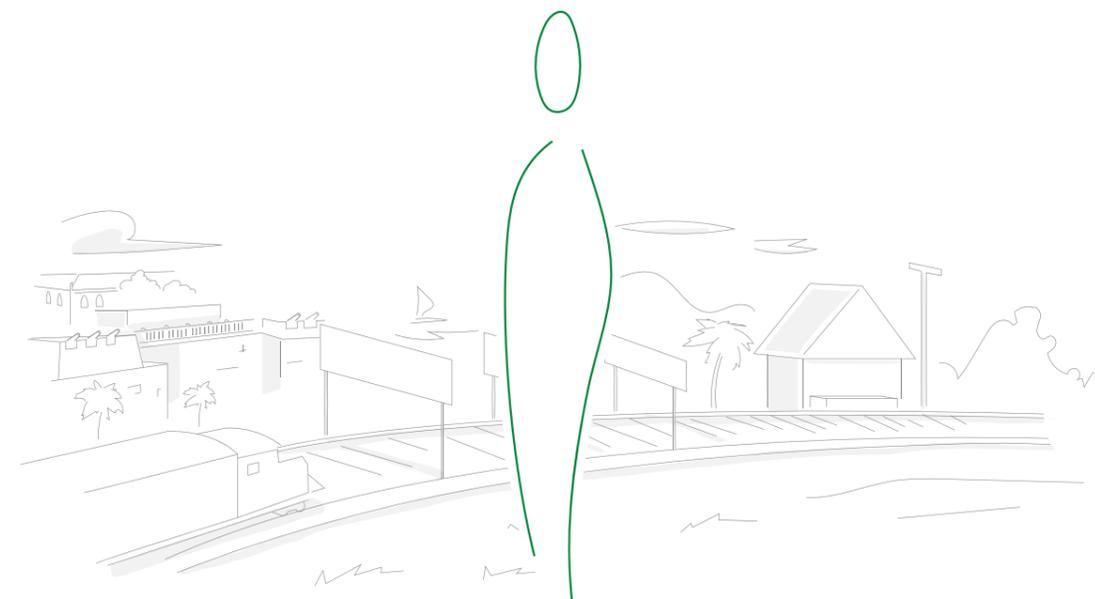
---

### Caiena

- Estudo de iniciativas similares.
- Integração de base de “receitas” e “obras” via web-service com possibilidade de download do dado bruto.
- Levantamento de estórias necessárias para substituir o sistema atual (considerando *call center*, perfis de usuário, etc).
- Design de novas funcionalidades de SIC e SOU, mockups, a partir da priorização das estórias.

### Caiena e COTIC

- Aprofundamento no catálogo de fontes de dados.



## ESTUDO BÁSICO SOBRE EXPERIÊNCIA MOBILE PARA O SISTEMA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO CEARÁ

## 1. Introdução

---

O projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC) está sendo conduzido em ciclos de trabalho com duração de aproximadamente 30 dias corridos. Em cada um dos ciclos de trabalho os objetivos são reavaliados, o escopo é refinado e, então, são feitos os esforços pertinentes, sempre com respeito ao prazo e orçamento. Essa prática de avaliação e validação constantes tem permitido tomar decisões importantes para o projeto no decorrer da realização dos trabalhos. A possibilidade de avaliar e ajustar o curso do projeto de modo sistemático está alinhado ao método ágil – sugerido no Termo de Referência (TdR) e citado na Proposta Técnica.

No presente momento, uma das decisões está relacionada à estratégia para implementar uma experiência mobile para o SPRC. Conforme identificado nos estudos do Ciclo de Trabalho 2 e, previamente, no TdR há um volume crescente de tentativa de acesso aos sistemas de Transparência, Ouvidoria e Acesso à Informação por meio de dispositivos móveis.

Nesse contexto, existe a indefinição sobre a abordagem tática para a criação de uma experiência móvel. É em virtude disso que esse estudo sistematiza informações básicas para servir de apoio à tomada de decisão.

## 2. Antecedente

---

No Termo de Referência do SPRC estava explícita a demanda pela construção de uma experiência de uso para dispositivos móveis. O Plano de Trabalho Revisado previu a construção da experiência mobile por meio da construção de dois aplicativos híbridos, um deles para Android e o outro para o iOS. Além disso, previu-se que o SPRC Web deveria ser responsivo. No entanto, tal abordagem criaria, além do SPRC Web, dois outros aplicativos desenvolvidos, em partes, com tecnologias específicas, além do *Ruby on Rails*.

Durante a cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 5, a Caiena apresentou essa abordagem e os módulos gerais que seriam construídos. A partir dessa apresentação inicial, construiu-se uma reflexão sobre se valia a pena continuar e investir na construção de aplicativos híbridos ou, então, migrar para a construção de uma versão específica do SPRC para mobile, não apenas responsiva. Este ensaio tem como objetivo contextualizar e trazer informações para apoiar esse processo de tomada de decisão.

### 3. Conceitos

Antes de apresentar dados de pesquisas coletadas, a seguir são apresentados alguns conceitos básicos para permitir o pleno entendimento deste estudo.

- Versão responsiva para navegador Web: trata-se de uma versão de um sistema Web que "responde" às mudanças no tamanho e configurações de tela. A experiência de uso é idêntica à versão desktop do sistema, sofrendo algumas alterações específicas na disposição dos elementos;
- Versão mobile para navegador Web: trata-se de uma versão específica de um sistema Web para ser utilizada por dispositivos móveis. A experiência de uso é mais elaborada do que na versão responsiva;
- Aplicativo nativo: é uma abordagem na qual toda a construção das funcionalidades se dá em plataforma nativa. Nessa abordagem, deve ser construída uma versão para Android e outra para iOS;
- Aplicativo híbrido: é uma abordagem que mescla aplicativos nativos com a versão Web. É criada uma "casca" de funcionalidades nativas, cujo miolo é uma versão Web do sistema.

O que está em reflexão no momento é se a experiência mobile do SPRC deve ser realizada por uma "Versão Mobile para Navegador Web" ou então por um "Aplicativo híbrido". É importante frisar que, apesar dos caminhos técnicos disponíveis, em ambos a experiência do usuário final estará no centro das decisões de projeto. Em outras palavras, tanto uma abordagem técnica quanto a outra são capazes de entregar uma experiência de uso significativa para o cidadão. Como mencionou Raluca Budiú, da Nielsen, quando questionada se preferia uma experiência mobile para navegador ou responsiva, em tradução livre:

"A resposta curta é não, eu não prefiro mobile para navegador ou responsivo. O que eu prefiro são sistemas que entregam a melhor experiência móvel, independente da abordagem". E complementa: "Os usuários não ligam se um sistema usa uma abordagem responsiva ou mobile. Tudo o que importa é que uma experiência mobile siga as regras da experiência mobile padrão e que seja otimizada para ser utilizada em uma ampla variedade de dispositivos". A Caiena acredita que, independente da abordagem, a experiência de uso deve ser a melhor possível.

### 4. Pesquisas

A pergunta central a ser abordada nesse estudo é como os usuários se comportam quando precisam decidir entre i. instalar e utilizar um aplicativo nativo ou ii. utilizar o navegador em um site mobile. Todos os estudos e análises pesquisados são unânimes em mencionar que não se trata de uma resposta simples. Há sempre um contexto a ser considerado para entender como o usuário se comporta. Ainda, alguns dos estudos corroboram a visão da Caiena de que, independente da abordagem técnica, a experiência de uso é que vai garantir alcançar os objetivos do projeto. Abaixo, são organizados alguns dados revelados pelas pesquisas avaliadas pela Caiena:

- **Techcrunch (2014)<sup>1</sup>**
  - a) Quando se mede o tempo gasto pelos usuários em aplicativos ou Mobile Web é notório que os usuários gastam mais tempo nos aplicativos, apesar de isso não refletir na preferência;
  - b) Isso se explica pela natureza dos aplicativos que chamam mais a atenção dos usuários, como jogos, e-mail e facebook, por exemplo;
  - c) Para se ter uma ideia do peso do Facebook nessa informação, constata-se que 42% de todo o tempo gasto com aplicativos é no Facebook.
- **Quixey (2015)<sup>2</sup>**
  - a) 32,6% dos usuários pesquisados mencionaram que não possuem preferência entre aplicativo nativo e versão mobile e utilizam ambos, dependendo do contexto;
  - b) 19,6% preferem, com certeza, Mobile Web;
  - c) 23,1% preferem aplicativo;

<sup>1</sup> Perez, Sarah. 21 de agosto de 2014. "Majority of Digital Media Consumption Now Takes Place in Mobile Apps." *TechCrunch*. <https://techcrunch.com/2014/08/21/majority-of-digital-media-consumption-now-takes-place-in-mobile-apps/>.

<sup>2</sup> Quixey. 22 de dezembro de 2015. "Quixey Survey Reveals the Mobile Experience Is Broken: Consumers Want All the Value of Apps, but in an Easier, More Convenient Way." *Quixey*. <https://www.quixey.com/blog/quixey-survey-reveals-the-mobile-experience-is-broken-consumers-want-all-the-value-of-apps-but-in-an-easier-more-convenient-way>.

- d) 49,7% dos respondentes não gostam de utilizar aplicativos, por duas razões primárias: i. não querem comprometer o limite de armazenamento do celular; ii. sentem que os aplicativos apresentam problemas de performance;
- e) 66,4% dos respondentes preferem utilizar Mobile Web por duas razões principais: 32,5% gostam de ter acesso a todos os conteúdos em um único lugar (navegador); enquanto 23,3% gostam de não precisar instalar nada novo, além de 10,6% não gostam de ficar trocando de aplicativos.

- **Bright Local (2015)**<sup>3</sup>

Essa pesquisa é específica e investiga como os usuários se comportam em atividades de busca.

- a) 50% preferem utilizar o navegador Web (vs. 44% em 2013);
- b) 40% preferem usar experiência com mapas (vs. 45% em 2013);
- c) 10% preferem usar aplicativo móvel (vs. 11% em 2013).

- **LSA's Local Media Tracking Survey (2015)**<sup>4</sup>

- a) Nielsen, Flurry (Yahoo) e comScore concordam que 90% do tempo gasto em celulares é feito em aplicativos nativos. Essa é uma constatação que se dá, sobretudo, por conta do tempo gasto com Facebook e entretenimento (jogos);
- b) Entretanto, há uma série de pesquisas que indicam: os usuários preferem websites mobile do que as aplicações nativas;
- c) 64% dos usuários preferem utilizar uma versão mobile do que um aplicativo enquanto navegam e buscam na internet.

- **Smart Insights (2017)**<sup>5</sup>

- a) É preciso interpretar com cuidado o fato de 90% do tempo gasto no celular acontecer em aplicativos, uma vez que esse tempo está altamente concentrado em aplicativos de trocas de mensagens, Facebook e jogos.

<sup>3</sup> Marchant, Ross. 13 de maio de 2015. "61% of Mobile Users More Likely to Contact a Local Business with a Mobile Site." *BrightLocal*. (<https://www.brightlocal.com/2015/05/13/61-of-mobile-users-more-likely-to-contact-a-local-business-with-a-mobile-site/>).

<sup>4</sup> Sterling, Greg. 5 de agosto de 2015. "Data: 7 in 10 Consumers Prefer Mobile Sites vs. Mobile App in Search." *LSA Insider*. <http://www.lsa-insider.com/data-7-in-10-consumers-prefer-mobile-sites-vs-mobile-apps-in-search/archives#sthash.sk4Mev9Y.dpbs>.

<sup>5</sup> Chaffey, Dave. 1 de março de 2017. "Mobile Marketing Statistics Compilation." *Smart Insights*. <http://www.smartinsights.com/mobile-marketing/mobile-marketing-analytics/mobile-marketing-statistics/>.

## 5. Análise

Os dados coletados e analisados demonstram nuances no comportamento dos usuários quando se deparam com a escolha de um aplicativo móvel e uma experiência móvel no navegador. O primeiro aspecto é o contexto da aplicação em análise. Há, certamente, preferência por um aplicativo nativo para sistemas de uso muito frequente ou contexto muito específico, como Redes Sociais, Jogos e Mensageria. Por outro lado, no geral, os usuários preferem utilizar o próprio navegador, pois este apresenta facilidades e familiaridade no uso, não requerendo procedimento de instalação e configuração. Portanto, representa uma barreira de entrada menor para os usuários finais. Para tarefas específicas, como "buscar" ou então "compras online" (pesquisa: The State of Mobile Apps for Retailers), os usuários preferem utilizar o navegador Web ao invés de um aplicativo. Se considerada a atividade de "busca", a preferência por Web é de 64% dos usuários. No caso de compras online, os usuários precisam observar uma vantagem enorme e um grande diferencial para instalar um aplicativo específico. A ampla maioria prefere a versão para navegador.

Se a análise for feita fora de contextos específicos de aplicação é importante considerar os dados apresentados pela pesquisa Quixey (2015), em que 32,6% dos usuários pesquisados utilizam ambas abordagens, enquanto 19,6% com certeza preferem mobile Web.

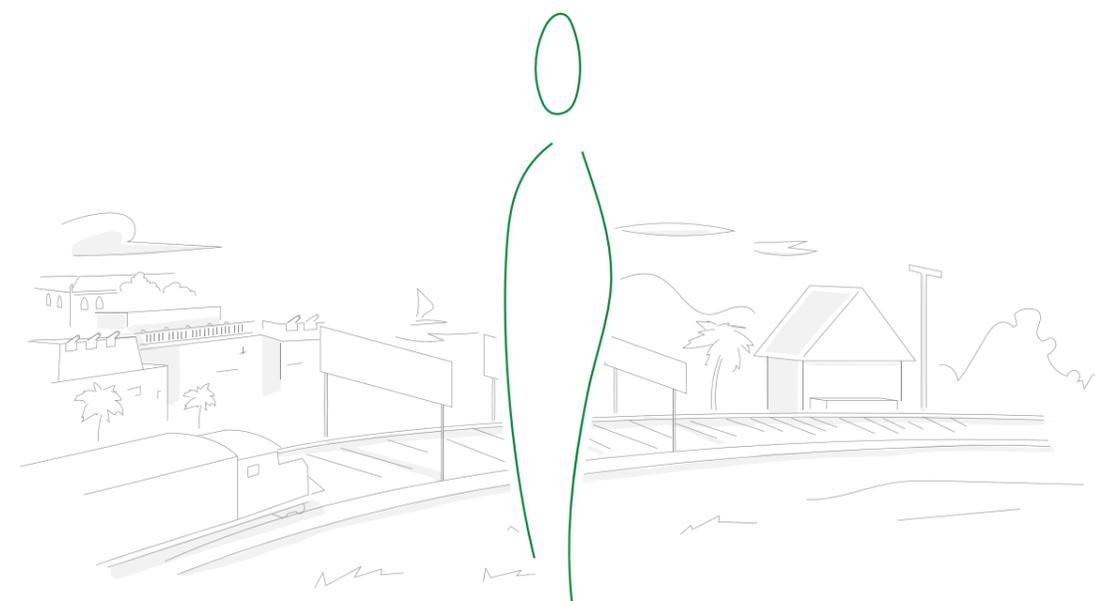
Para além da preferência dos usuários é importante também considerar os aspectos técnicos. Manter uma versão com aplicativos nativos ou híbridos vai requerer equipes especializadas em Android e iOS. Além disso, haverá uma atividade de gestão e logística ligada à manutenção dos espaços virtuais na loja da Apple e do Google. Ademais, há de se considerar que em todos os momentos que o SPRC evoluir, será necessário lançar as novas versões nas respectivas lojas, passando pela aprovação das mesmas. Por outro lado, se for construída uma versão mobile Web, a manutenção será mais eficiente e o lançamento em produção será automático. Ainda, a experiência de uso não será comprometida em nenhuma das abordagens técnicas.

## 6. Conclusão

A partir dos dados analisados é possível estabelecer as seguintes premissas:

- 1) A preferência dos usuários está fortemente ligada ao contexto do sistema;
- 2) No geral, há uma preferência pela experiência mobile Web;
- 3) Em redes sociais, jogos e mensageria os usuários preferem usar aplicativos;
- 4) Em buscas e compras pela internet os usuários preferem a experiência no navegador;
- 5) Os usuários preferem a experiência Web mobile, pois não é preciso instalar nada;
- 6) Manter versões iOS e Android do SPRC é mais complexo;
- 7) Gerenciar os espaços nas lojas virtuais pode gerar custos e tarefas logísticas;
- 8) A experiência de uso é independente da abordagem técnica utilizada.

Com base nos dados apresentados e nas premissas sugeridas espera-se tornar o processo de decisão mais informado e consequente com o projeto do SPRC.



## ESTUDO SOBRE BASES DE TRANSPARÊNCIA

## 1. Introdução

---

No Ciclo de Trabalho 6 foram priorizadas funcionalidades para prover a CGE com um portal de dados abertos. O objetivo dessa priorização foi iniciar o contato da equipe de desenvolvimento da Caiena com algumas das bases de dados que são integradas no Portal da Transparência. Para tanto, duas bases de dados foram priorizadas: Receitas e Obras. Entretanto, para além do portal de dados abertos, que consiste fundamentalmente em publicar dados, pesquisar e recuperar dados brutos, foi implementada uma primeira funcionalidade da Camada de Integração, qual seja: a possibilidade de cadastrar serviços fornecedores de dados.

Portanto, esse documento é parte da entrega maior do desenvolvimento e aborda as análises realizadas durante o Ciclo de Trabalho 6 nas fontes de dados que são integradas de maneira semi-automática ao Portal da Transparência, seja por meio de serviços web ou até mesmo arquivos estruturados de texto.

## 2. Método de análise

---

Foi estruturada, em conjunto com a COTIC, uma planilha eletrônica para elencar as fontes de dados e caracterizá-las conforme os seguintes parâmetros: i. Informação; ii. Órgão; iii. Integração; iv. Transformação nas informações; v. Complexidade. Vale destacar que o parâmetro "Integração" indica a forma pela qual as informações são integradas no Portal da Transparência.

Após a estruturação dessa planilha, a COTIC enviou para a Caiena amostras de dados e da descrição de serviços web. Com isso, a Caiena pode entender a nomenclatura dos métodos, os parâmetros passados como entrada (não para todos eles) e o resultado esperado.

Com as amostras dos dados e a descrição dos serviços, foi possível realizar navegações estruturadas no Portal da Transparência para compreender como esses dados são apresentados no Portal. Assim, para cada fonte de dados listada na planilha eletrônica, foram levantados aspectos sobre a experiência de uso no portal da transparência, os métodos de acesso às informações, e a forma como isso ocorre.

Os ganhos dessa análise para o SPRC, nesse momento do trabalho, são os seguintes:

- 1) Compreensão mais detalhada sobre os dados da SEFAZ, que apresentam maior complexidade;
- 2) Entendimento de alguns padrões de apresentação e navegação no Portal da Transparência;
- 3) Identificação de detalhes faltantes -- que deverão ser especificados nas interações de grooming -- para a implementação e integração de mais fontes de dados;
- 4) O padrão SOAP é bastante utilizado pelos serviços apresentados;
- 5) Contratos e convênios, ainda que seja de domínio da CGE, deveria expor suas informações por meio de serviços.

A seguir, são apresentadas as bases de dados analisadas.

### 3. Bases de dados analisadas

#### a) Contratos e Convênios

**Forma de integração:** acesso direto ao banco de dados relacional.

##### Observações gerais

- Fiscalizar a execução dos contratos/convênios;
- Contratos/Convênios podem ser pesquisados. Há dois tipos de busca: Simplificada e Avançada;
- Encontrar o contrato é a primeira etapa para o usuário;
- Depois de encontrar, ele pode: ver edital, abrir chamado de ouvidoria, fazer download das informações;
- Há um recurso desnecessário: "buscar na tabela";
- Há links em um modal que levam para outro modal. Algo estranho do ponto de vista do fluxo de uso;
- São mostrados logo na janela inicial um gráfico com os maiores contratos do Estado;

- É muito importante que o acesso aos dados de contratos e convênios seja feito por meio de serviço e não direto do banco de dados;
- Por que existe Secretaria e Órgão na Busca e na modelagem?

#### b) Compras

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

##### Observações gerais

- A lógica de uso é muito semelhante aos Convênios e Contratos: permite-se uma busca para encontrar compras;
- Após a busca, o portal apresenta os itens mais comprados pelo Estado (maiores itens adquiridos);
- Ao clicar em um dos itens, é aberta uma listagem com as compras desses itens;
- Mostra-se, na sequência, os maiores fornecedores desse ano;
- A lógica de uso é muito semelhante aos Convênios e Contratos: permite-se uma busca para encontrar compras;
- Após a busca, o portal apresenta os itens mais comprados pelo Estado (maiores itens adquiridos);
- Ao clicar em um dos itens, é aberta uma listagem com as compras desses itens;
- Mostra-se, na sequência, os maiores fornecedores do ano corrente;
- Ao clicar nos fornecedores, seria interessante mostrar os itens que eles forneceram, mas isso não ocorre.

##### Métodos

- RetornaFornecedores: retorna os fornecedores do item comprado;
- RetornaComprasItem: retorna o quantitativo comprado do item na ata;
- RetornaComprasOrgaos: retorna o quantitativo comprado do item nos órgãos;

- RetornaDadosRP: retorna os dados do registro de preço. Estrutura do dado: Cod\_Item, Desc\_Item, Desc\_Org, Cod\_Forn, Desc\_Forn, Pk\_Cat, Pk\_Grupo, Flg\_Ord, Ano\_Ini, Ano\_Fim;
- RetornaFornecedores: retorna os 10 fornecedores que mais venderam. (Não é possível filtrar por ano ou período de tempo);
- RetornaOrgaos: retorna os orgaos que compraram um item em determinado fornecedor. Pode-se passar o código do fornecedor e o código do item;
- RetornaCategoria: retorna todas as categorias dos itens do catálogo;
- RetornaGrupo: retorna todos os grupos de uma determinada categoria de item comprado.

### c) Edificações

Fonte: DAE

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

#### Observações gerais

- Pelo portal atual, não é intuitivo partir do conceito "Edificações" e descobrir que ele está dentro de Planejamento e Execução Orçamentária;
- Uma edificação pode ser filtrada por sua descrição ou pelo município;
- São exibidas as "maiores obras" por investimento financeiro;
- O funcionamento é padrão: é feita uma busca. Se tiver mais que um resultado, aparece uma lista em um modal e que permite ver detalhes. Se tiver apenas um resultado, vai pro detalhe direto;
- Tem um comportamento indevido quando aparece um detalhe em um modal no botão "Voltar à página anterior".

#### Métodos

- GettoMaioresEdificacoes: retorna as 10 maiores edificações por volume de recursos financeiros;
- GetObras: retorna uma listagem das obras;
- GetDetalheEdificacoes: retorna mais detalhes sobre uma obra específica. O campo a mais em relação ao GetObras é o "descricaoObra".

### d) Obras rodoviárias

Fonte: DER

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

#### Observações gerais

- No caso de obras rodoviárias há uma informação geoespacial que aparece na consulta. A dúvida é sobre qual o serviço que fornece essa informação geoespacial. O getObras parece ter latitude e longitude, mas não tem informação sobre linhas.

#### Métodos

- listaSituacao: retorna uma lista com as possíveis situações das obras;
- listaObra: não foi possível inferir os parâmetros desse método. Aparentemente retorna detalhes das obras;
- consultaObraPorId: retorna o mesmo que listaObra em termos de estrutura de dados, porém, de uma obra especificada por um ID;
- listarObraPorRodoviaTrecho: retorna as obras filtrando por RodoviaTrecho. Não estão claros os parâmetros que devem ser passados para a obtenção dos resultados;
- listaTrecho: retorna os nomes dos trechos das obras.

## e) Investimentos por município

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

### Observações gerais

- Os dados sobre investimentos por município ficam ancorados no item "Prioridades de Governo";
- É apresentado um mapa com pontos para cada município. Ao clicar em um dos pontos são abertos todos os investimentos para aquele município em questão;
- É possível ver mais detalhes sobre o investimento em dois níveis de navegação. Um pouco estranho o fluxo de navegação;
- Para cada "tipo de investimento" há um ícone. No entanto, apenas um deles é utilizado no momento, que representa "TODOS OS TIPOS";
- Ainda que os ícones indiquem "Todos", quando clicado em "Saúde", não retorna nenhum município;
- No portal da transparência, o investimento por município pode ser encontrado em: <http://transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/presenca-nos-municipios>

### Métodos

- GetInvestimentosMunicipio: Retorna todos os investimentos para um determinado município. Possivelmente é o serviço que fornece os dados para: <http://transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/mapa-municipio-view?ID=MILH%C3%83>. Pela documentação da COTIC não está claro quais os parâmetros de entrada, apesar de ser possível inferir;
- GetMaioresEmpreendimentos: Retorna lista dos maiores empreendimentos.

## f) Investimentos por macrorregião

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

### Observações gerais

- Os investimentos por macrorregião podem ser acessados pelo menu prioridades de governo;

- Os dados podem ser consultados por ano e por "Poder";
- Abaixo, é apresentada uma tabela com dados como: Poder, Macrorregião, Orçamento Inicial, Orçamento Atualizado, Valor Empenhado, Valor Pago, % Pago;
- Ao pesquisar, a lista é filtrada. O comportamento é ligeiramente distinto das outras experiência. Nos demais casos, o resultado da busca é exibido em uma janela modal.

### Métodos

- ConsultaExecucaoAnoPoder: Retorna as informações que aparecem na listagem. Pela documentação fornecida não fica claro quais parâmetros podem ser enviados na requisição para realizar as buscas.

## g) Receitas

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

### Observações gerais

- Ao acessar as receitas pelo Portal da Transparência, há três possibilidades de menu em destaque: Receitas do Poder Executivo, Recursos Recebidos em Transferências, Receitas Lançadas. Obviamente, há outras no menu lateral, em menor destaque;
- No caso das receitas do Poder Executivo, a lógica de busca é a utilizada. Há a opção de Busca Simples e Busca Avançada;
- A busca simples e avançada diferem apenas na forma como o resultado é mostrado. A "Busca Avançada" mostra mais informações. De fato, não é a busca que se altera mas a visualização dos dados;
- Lógica muito semelhante é observada para Recursos Recebidos em Transferências e Receitas Lançadas;
- As informações são desagregadas por órgão e por tipo de receita;
- Não ficou claro, a partir do serviço analisado, quais as transformações sofridas no dado para publicação no portal.

**Métodos**

- mesExercicio: esse serviço retorna uma série de informações orçamentárias em função do mês e exercício fornecidos como parâmetro de entrada.

**h) Resultados**

**Forma de integração:** serviço web padrão SOAP

**Observações gerais**

- Apresenta navegação semelhante aos demais, por permitir buscar e obter mais detalhes sobre a informação.
- Os campos apresentados ao usuário são: Indicador, Un., Secretaria, Programado 2016, Realizado 2016, Programado 2017, Programado 2018.

**Métodos**

- InvResultado: os campos retornados pelo serviço são os seguintes: NomeIndicador, Unidade, Secretaria, Defnicao, VlrProgramadoAnoAnterior, VlrExecutadoAnoAnterior, VlrProgramadoAnoAtual, VlrProgramadoProximoAno. Esses dados são apresentados diretamente para o usuário.

**i) Informações dos servidores**

**Forma de integração:** arquivos texto estruturados

**Observações gerais**

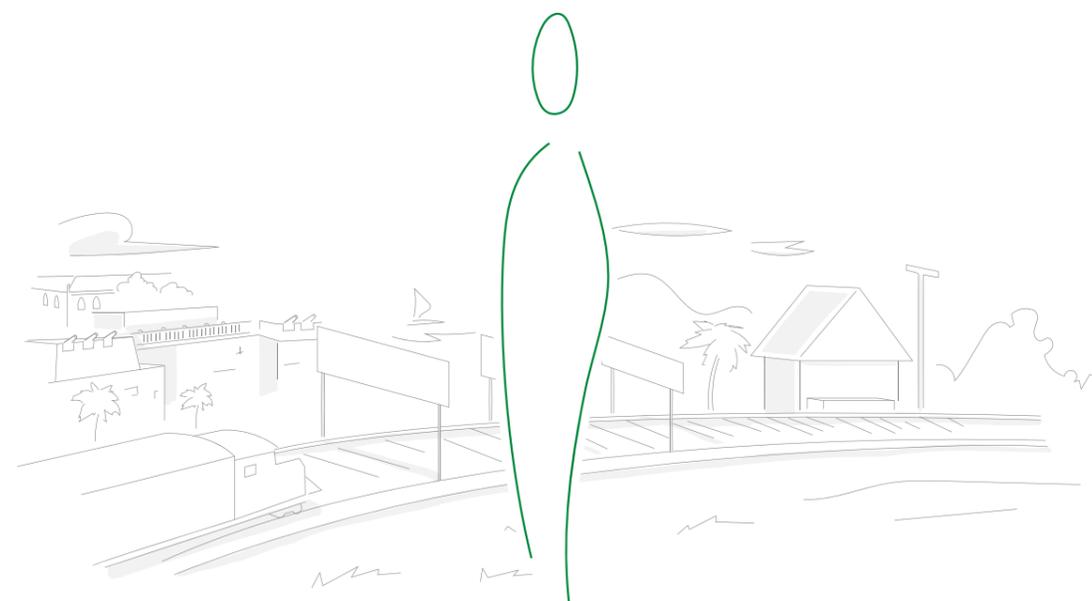
- A informação dos servidores se trata de uma das informações mais consultadas;
- No Portal, é possível buscar por nome do servidor, órgão/entidade, mês de referência e cargo/função;
- Ao realizar uma busca o usuário é direcionado para uma listagem com os nomes dos servidores;
- Ao clicar em um dos nomes, mais detalhes são exibidos;
- Os dados dos servidores são fornecidos por meio de arquivos texto estruturados;
- As regras para processamento dos arquivos estão

descritas em: cge\_cetic\_layout\_arquivos\_v2.o\_Portal - FolhaPagamento;

- Fundamentalmente, são três arquivos fornecidos: ARQFIN, ARQFUN e Rubricas;
- A junção desses arquivos resulta no consolidado e nos detalhes apresentados no portal da transparência;
- O processamento se dá por consumo de caracteres, previamente especificados em tamanho e semântica no documentno cge\_cetic\_layout\_arquivos\_v2.o\_Portal - FolhaPagamento.

**4. Outras formas de alimentação do portal**

Muitas das informações disponibilizadas pelo portal são alimentadas por meio de um Content Management System - CMS. É o caso de vários indicadores e conteúdos mais estáticos como páginas e arquivos. Entende-se, a partir disso, que seja necessário prever no SPRC funcionalidades de CMS que possam ser integradas ou desenvolvidas, dependendo de sua complexidade, escopo e cronograma. Fundamentalmente, ocorre a carga de informações para geração de gráficos em páginas estáticas. Além disso, há também páginas estáticas com arquivos específicos disponíveis para downloads.



## **ESTUDO SOBRE INICIATIVAS SIMILARES<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Por André Leirner

## 1. Introdução

---

O presente trabalho tem como objetivo oferecer parâmetros para o desenvolvimento do **Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC)**. Para tal, foi dividido em duas partes. A primeira delas faz um breve arrazoado sobre (i) o campo das Tecnologias de Informação e Comunicação para Governo (TIC4GOV), bem como dos campos da (ii) Transparência, (iii) Acesso à Informação e (iv) Ouvidoria. Resulta dessa reflexão uma breve base teórica e uma bibliografia de referência, pano de fundo para a realização deste documento.

Na segunda parte, o trabalho teórico é decupado e, a partir dele, são elencados critérios de seleção para avaliar casos paradigmáticos de TIC. A seção subsequente aplica esses critérios a uma lista de mais de 30 iniciativas fornecida pelo contratante resultando em uma seleção de doze iniciativas a serem avaliadas com mais detalhe. A parte final apresenta as conclusões desse processo e oferece discussões sobre possíveis desdobramentos.

## 2. Preâmbulo: aspectos gerais orientadores para o desenvolvimento de iniciativas de TIC em Governo

---

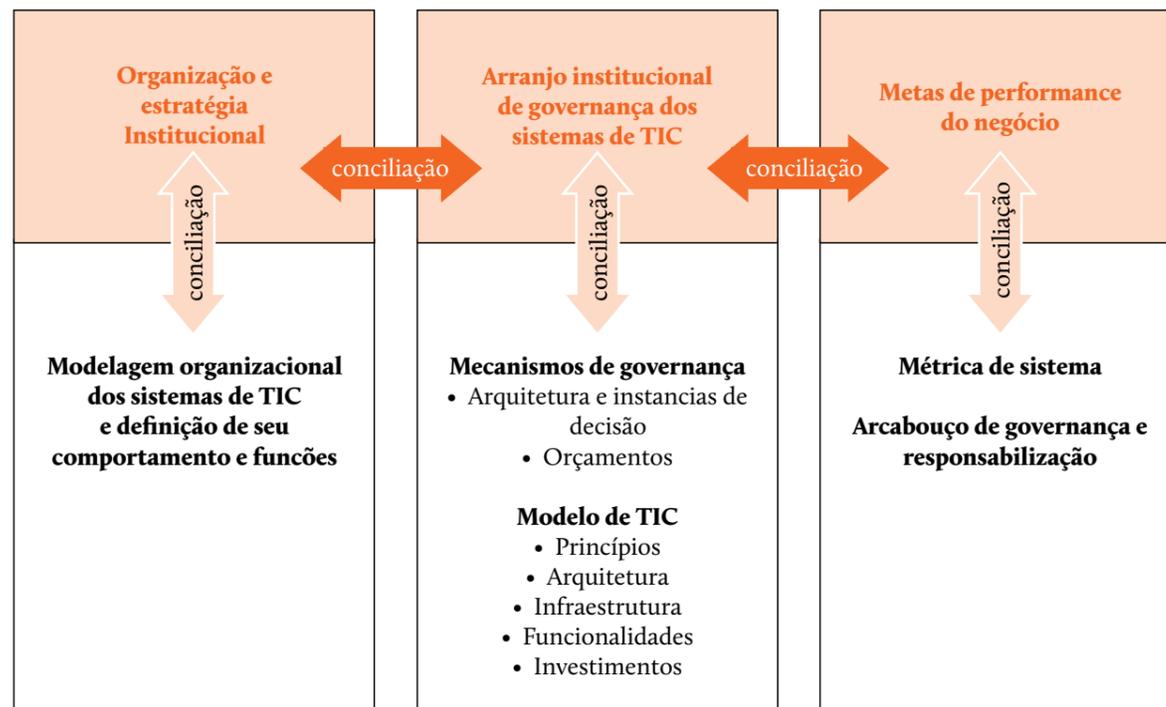
O objetivo da reflexão proposta adiante é circunstanciar o trabalho de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará dentro da problemática do amadurecimento de soluções de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em Governos.

De fato, tal reflexão deverá ser algo sintética e normativa, i.e., pois não é seu intento primordial contribuir para o debate acadêmico ou ser extensiva e esgotar o tema em questão. Espera-se, contudo, contribuir para o processo de desenvolvimento do SPRC por meio do elenco e oferta de elementos orientadores para (i) o “desenho do negócio”, incluindo aspectos relacionados ao (ii) Desenvolvimento e Governança do Sistema, à (iii) Transparência, (iv) ao Acesso à informação e (v) ao desenho de sistemas de Ouvidoria.

## 2.1. Da natureza do Problema: Desenvolvimento e Governança de Sistemas de TIC em Governo

Segundo Weill & Ross (2004)<sup>1</sup>, o desenho de sistemas está intimamente relacionado à definição de sua estratégia de governança, o que implica na “especificação de direitos de tomada de decisão e no estabelecimento de arcabouços de responsabilização (accountability)”<sup>2</sup>. Por outro lado, é de conhecimento também que o desenvolvimento de sistemas implica no “estabelecimento de processos eficientes de entrega e apoio a regimes de serviço” (GLUP, STUART et al, 2009)<sup>3</sup>. Observa-se, portanto, duas dimensões imbricadas no desenvolvimento de iniciativas de TICs, uma relacionada à sua governança e outra relacionada à sua gestão, ambas refletindo a arquitetura organizacional das instituições envolvidas na implementação desses processos. Esse encadeamento, por sua vez, tem reflexos no modelo de TIC a ser adotado, nos seus regimes de controle de tomada de decisão (governança), nas suas métricas de funcionamento e nos seus arcabouços de responsabilização, como representado na Figura 1.

Figura 1 - Arcabouço de Governança de TICs Weill & Ross, 2004 (adaptado e traduzido pelo autor).



<sup>1</sup> WEILL, Peter; ROSS, Jeanne W. **IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results**. Harvard Business Press, 2004.

<sup>2</sup> Tradução do autor

<sup>3</sup> GALUP, Stuart D. et al. An overview of IT service management. **Communications of the ACM**, v. 52, n. 5, p. 124-127, 2009.

Ainda que do ponto de vista teórico o diagrama acima possa ilustrar de maneira clara os métodos envolvidos no desenvolvimento de sistemas, quando postos em prática, mostram-se desafiadores. Ao examinar e desdobrar o conteúdo da primeira caixa – *Organização e Estratégia Institucional*, frequentemente depara-se com cenários de elevada complexidade. Nessas situações, a organização e a estratégia das instituições em tela, sejam elas companhias ou governos, são fruto de processos envolvendo muitas variáveis e apresentam configurações resultantes de *percursos histórico-institucionais*, fruto da inter-relação entre componentes e agentes do próprio sistema institucional e destes com a sociedade – *path dependency* (Hall, 2003). Não bastasse, esse cenário é dinâmico e sujeito à mudanças (Mansbridge, 2014)<sup>4</sup>, sejam elas consequência de avanços tecnológicos, alterações sócio-comportamentais na sociedade e/ou do próprio percurso histórico e político das instituições.

Em outras palavras, ainda que o diagrama da Figura 1 organize as informações ali dispostas de maneira clara e consequente, o cenário real de imbricamento entre esses fatores apresenta uma complexidade consideravelmente maior do que a acima exposta. Tal complexidade desafia procedimentos tradicionais de planejamento e de sistematização prévia de fatores e componentes de um sistema.

Essa condição, por sua vez, não é nova e é reconhecidamente a razão de inúmeros fracassos no campo desenvolvimento de soluções em TICs (Sutherland, 2016), *razão pela qual o presente trabalho está sendo desenvolvido amparado pelo método ágil Scrum* (Sutherland, 2016<sup>5</sup>; Schwaber & Beedle, 2002<sup>6</sup>).

Em termos gerais, o Scrum é uma estratégia de desenvolvimento incremental estruturada em ciclos de desenvolvimento. Cada ciclo é definido por um elenco de tarefas (ou metas) que devem ser endereçadas. Ao fim de cada ciclo é realizado um teste do produto e/ou resultado alcançado, e os defeitos encontrados são corrigidos, bem como sugestões de incrementos são identificadas. Um novo ciclo é iniciado somente ao fim do anterior, o que pressupõe a mitigação dos problemas encontrados e a manutenção do foco.

<sup>4</sup> MANSBRIDGE, Jane. *A Contingency Theory of Accountability*. The Oxford Book of Public Accountability, 2014.

<sup>5</sup> SUTHERLAND, Jeff. **Scrum: a arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo**. Leya, 2016.

<sup>6</sup> SCHWABER, Ken; BEEDLE, Mike. **Agile software development with Scrum**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2002.

Nesta metodologia, o desenvolvimento ocorre de maneira sistemática de acordo com o elenco de prioridades (tarefas ou metas) de cada momento do desenvolvimento. Sendo assim, módulos são sempre desenvolvidos incrementalmente, mesmo que configurem componentes em paralelo, que irão se conectar adiante. Cada módulo, portanto, deve apresentar integridade suficiente para possuir alta coesão com o todo e, no entanto, baixo acoplamento. Isto é, devem se sustentar e apresentar uma métrica de resultado atrelada à operacionalização completa de requisitos e/ou funcionalidades, configurando uma etapa completa de desenvolvimento.

Seja no desenvolvimento de um módulo ou na composição entre eles, realiza-se uma análise de requisitos e um ciclo completo de desenvolvimento e operacionalização. Há, portanto, uma dinâmica permanente de adaptação dos requisitos de sistema às condições ambientais de seu desenvolvimento. Por óbvio, tal dinâmica depende de direção e priorização. Priorizar é direcionar uma ação e abrir mão de outra, em uma lógica de avaliação e geração de impacto no usuário final. É justamente durante este procedimento que ocorre o *desenho de processos*, alinhando arranjos institucionais de *governança* com metas de *performance do negócio*, i.e., parâmetros de *gestão*.

No que toca ao problema em tela – o desenvolvimento do SPRC – isso acarreta na resolução de que os fatores acima sistematizados deverão ser incorporados incrementalmente no processo de desenho, engenharia de *software* e desenvolvimento dos trabalhos.

Até o presente ciclo de trabalho, procedeu-se com uma coleta ampla de informações envolvendo diversos setores do governo e da sociedade. Este relatório, por meio do exame de demais iniciativas de interesse ao desenvolvimento desse trabalho, culmina nesse ciclo de consulta. Desse ponto em diante, o processo de trabalho envolve, respectivamente, um afinamento de opções de desenvolvimento. Essa triagem tem como objetivo integrar e compactar a solução e identificar elementos essenciais de desenvolvimento. Isso, por sua vez, resulta em uma solução mais limpa e compacta em termos de programação, com ganhos de performance, manutenção e, sobretudo, foco nas demandas dos cidadãos e dos usuários.

Contanto, fica mantida a percepção que o processo de desenvolvimento envolve tanto esforços de *modelagem institucional* quanto do *desenho de processos, desenvolvimento e engenharia de software*, para o emprego desse modelo<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Aspectos relacionados a **design e experiência do usuário (UX)**, também são fatores determinantes para a efetividade e usabilidade de sistemas.

O emprego dessa lógica dentro do campo de políticas públicas, por sua vez, apresenta especificidades bastante particulares. Considerando que muitas delas serão desenvolvidas adiante, pode-se prezar pela brevidade nesse momento. No que toca os aspectos de *modelagem institucional*, os critérios de desenvolvimento do sistema em tela deverão – em maior ou menor grau – contemplar os *requisitos de garantia e expansão dos direitos de cidadania*, aqui traduzidos em práticas de (i) *Transparência*, (ii) *Acesso à Informação* e (iii) *Ouvidoria*, definidos em amplos termos como recursos de (i.i) *controle social de aspectos fiscais da gestão pública*; (ii.i) *de controle social da efetividade da gestão pública*, aqui traduzida por meio de indicadores normatizados e/ou informações para sua elaboração e monitoramento e (iii.i) *de comunicação da população com a administração pública*, em benefício de ambos, buscando conhecer o grau de satisfação e a opinião do usuário quanto ao serviço prestado.

Por sua vez, no que toca os requisitos de *engenharia de software*, a mesma deverá considerar atributos funcionais e de qualidade, tais como: *protocolos de desenvolvimento orientado por testes automatizados (Test Driven Development)*, aspectos de responsividade para dispositivos móveis, acessibilidade e as sete ações padrão e o modelo *CreateReadUpdateDelete (CRUD)*. Assim, são estabelecidos não só *parâmetros de atendimento a serviços*, mas também *limites de responsabilização* no caso de eventuais falhas de funcionamento e/ou segurança.

Adicionalmente, considerando que a solução apresentada deverá ser em código aberto i.e., de utilidade pública, requisitos de *manutenção e suporte* de engenharia de software e sistemas deverão ainda atender os critérios de viabilidade de adoção da solução ora desenvolvida por comunidades profissionais de tecnologia disponíveis para atuar no Estado do Ceará.

Por fim, o sistema poderá considerar em suas decisões arquiteturais as normativas dos *Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico do Governo Federal*, que definem um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral. Entretanto, é importante frisar que a adoção plena desses padrões não poderá interferir de maneira negativa no cronograma e orçamento do projeto. Os padrões de interoperabilidade, antes de mais nada, devem estar aderentes à realidade do Ceará e, apenas depois de acurada análise, adequar-se de maneira plena e inequívoca a eventuais padrões de interoperabilidade.

Isto posto, apresenta-se a seguir considerações sobre os requisitos de desenvolvimento no âmbito dos campos da *Transparência e Acesso à Informação, Ouvidoria e Engenharia de Software*.

## 2.2. Transparência e Acesso à Informação

### 2.2.1. Contexto e Definição

A implementação de uma política de *Transparência e Acesso a Informação* parte do entendimento de que a *informação* é um *direito*, um ativo que tem valor tanto próprio quanto instrumental, na medida em que é um *pressuposto ao exercício de outros direitos*.

No caso da administração pública, o *direito à informação* é central ao exercício da *responsabilização*. Práticas de responsabilização podem ser realizadas por organismos do próprio Estado – controladorias, corregedorias, diversas instâncias do ministério público, tribunais, secretarias etc. – ou pela própria sociedade civil. Como consequência, o exercício dos direitos relacionados ao *controle do Estado* será tão forte quanto mais consistentes forem a transparência e o acesso à informação.

No contexto democrático, a responsabilização é conduzida pela sociedade e tem papel preponderante, ao lado de controle legislativo e judiciário sobre o executivo e a existência de sufrágio, para garantia de direitos e de igualdade perante a Lei. A sua publicização, por sua vez, é central à manutenção da *liberdade de expressão e imprensa* (B. Neto & Coppedge, 2015).<sup>8</sup>

Nesse contexto, o exercício da cidadania se legitima a partir da perspectiva da voz cidadã ser considerada significativa o suficiente para influenciar a implementação e condução das políticas públicas. Sendo assim, se por um lado, a cidadania se realiza por meio do controle social das políticas públicas, possível somente a partir do acesso à informação e da existência de espaços legítimos de participação e contestação (Fung, 2004)<sup>9</sup>, por outro, ela se torna possível somente no momento em que o próprio Estado se constitui a partir do *reconhecimento das demandas sociais*, aperfeiçoando seu desenho e seus serviços em diálogo contínuo com a sociedade (Hirschman, 1970; Ramana, 2013; B. Neto & Coppedge 2015).<sup>10</sup>

<sup>8</sup> BIZZARRO NETO, Fernando; COPPEDGE, Michael. **O Brasil Na Perspectiva Do Projeto Variedades Da Democracia (Perspective on Brazil By the Varieties of Democracy Project)**. 2015.

<sup>9</sup> FUNG, Archon. **Participation, Deliberation, and Representation in the Policy Process**. John F. Kennedy School of Government. Paper presented at the conference on Civic Engagement in the 21st Century, 2004.

<sup>10</sup> HIRSCHMAN, Albert O. **Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states**. Harvard university press, 1970. RAMANA, M. V. Nuclear policy responses to Fukushima: Exit, voice, and loyalty. **Bulletin of the Atomic Scientists**, v. 69, n. 2, p. 66-76, 2013.3e

Portanto, a Transparência é central ao exercício da cidadania, e para que isso seja possível, constitui e incorpora um conjunto de mecanismos de *acesso à informações de interesse público*, sejam elas produzidas ou detidas pelo Estado.

Esse acesso, por sua vez, pode se dar por *publicações proativas* (transparência ativa) por parte da Administração Pública ou por *procedimentos formais de solicitação de informações* capazes de esclarecer o funcionamento das instituições governamentais (transparência passiva), como prescreve a *Lei de Acesso à Informação* – Lei 12.527/2011 (Angélico, 2012)<sup>11</sup> – e a Lei da Transparência – Lei Complementar 131/2009.

A adoção desses *marcos como prática de governo*, por sua vez, acompanha uma tendência mundial de abertura do Estado à sociedade, observado no movimento Governo Aberto (ou Estado Aberto – Oszlak, Oscar. "ESTADO ABIERTO: ¿HACIA UN NUEVO PARADIGMA DE GESTIÓN PÚBLICA?" Retos e innovaciones (2013) : 14 – e consubstanciado em plataformas como a Open Government Partnership, iniciativa multilateral que já conta com a adesão de mais de 60 países.

Para além de acompanhar tendências, a adoção de princípios e práticas de transparência como método de governo acarreta no *alinhamento institucional* do governo do Estado do Ceará com entendimentos, expressos em documentos internacionais (como a Declaração de Brisbane), de que o direito à informação é um direito humano fundamental, indissociável do direito à livre expressão. Ambos são pilares fundamentais da Democracia e do acesso a outros direitos e liberdades.

Esse alinhamento fortalece a legitimidade do governo, qualifica a participação social, funciona como ferramental de promoção da integridade e prevenção da corrupção, além de conceituar a governança interna em razão do controle mais adequado do fluxo de dados e informações.

### 2.2.2. Aspectos relacionados ao desenho institucional

Para além do efeito político, a adoção dos marcos acima mencionados acarreta num incremento significativo da capacidade de diálogo interinstitucional no governo. Do ponto de vista *organizacional*, esses marcos permitem a *evolução* de uma condição de arquitetura de informação ora construída em torno de "*silos de conhecimento*" para uma arquitetura operacionalizada em torno de "*protocolos de padronização de informações e processos*", com

<sup>11</sup> ANGÉLICO, Fabiano. **Lei de acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil**. 2012. Tese de Doutorado.

ganhos de eficiência e eficácia reconhecidamente significativos nos processos de gestão<sup>12</sup> (Ross, 2003; Gil-Garcia, 2016<sup>13</sup>).

Em complemento, do ponto de vista *institucional*, por sua vez, a adoção de uma política de transparência e acesso à informação implica na existência de instâncias de implementação e *governança* – dotadas de recursos orçamentários e pessoal, entre outros – guardiãs tanto das práticas proativas de disseminação e acesso à informações, quanto dos próprios procedimentos e espaços destinados a esse acesso. Desta forma, implica também que essas instâncias possuam legitimidade e poder suficientes para estabelecer os critérios de publicização de dados e requerer, se necessário, informações junto a outros órgãos e recebê-las em tempo hábil de modo a cumprir-se a legislação.

Isso posto, o *Sistema de Transparência e Acesso à Informação* corresponde tanto a um arranjo entre órgãos da Administração Pública, como a um elo entre esses e o cidadão. O projeto apresenta ainda interface obrigatória com outros mecanismos de participação e controle social já existentes (ex.: Conselhos de Direitos) e com órgãos de promoção da cidadania (ex.: Defensoria Pública). Por essas razões, apresenta uma estreita relação com a Casa Civil e a Comunicação Institucional do Estado, que devem estar alinhadas às premissas da Política de Transparência.

É justamente por esse papel de conexão e fluxos que o *Sistema de Transparência e Acesso à Informação* demanda uma camada de integração simples e funcional orientada por serviços *web*. Mais adiante, esse tema será explorado.

### 2.2.3. Aspectos institucionais relacionados a requisitos de sistema

Os conceitos e premissas acima apontam para os seguintes desdobramentos em termos de requisitos de sistema, fazendo-se necessário a existência de:

#### 2.2.3.1. Recursos de gestão de dados e metadados

Esses recursos envolvem o estabelecimento de diretrizes de interoperabilidade de dados e de relacionamento entre informações. Essas diretrizes, expressas em termos de metadados, qualificam dados armazenados no que toca (i) à natureza da informação, (ii)

<sup>12</sup> Tanto melhor se essa arquitetura for instrumentalizada por tecnologias de informação, sempre com máxima observância ao princípio *Keep it Simple* (KIS).

<sup>13</sup> GIL-GARCIA, J. Ramon; ZHANG, Jing; PURON-CID, Gabriel. Conceptualizing smartness in government: An integrative and multidimensional view. *Government Information Quarterly*, v. 33, n. 3, p. 524-534, 2016.

TOLBERT, Caroline J.; MOSSBERGER, Karen. The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public administration review*, v. 66, n. 3, p. 354-369, 2006.

seu formato, (iii) periodicidade, (iv) metodologia de produção e/ou coleta, (v) unidade e/ou métrica, (vi) origem e/ou setor de governo e (vi) agente responsável.

É fundamental indicar, no entanto, que a decisão de implementar padrões de metadados seja observada e eventualmente priorizada de maneira duplamente conseqüente: considerando se de fato se trata de demanda inequívoca do usuário final e a também capacidade de interoperar com outros sistemas do Estado já integrados de algum modo ao Portal da Transparência. Por óbvio, deverá ser uma decisão profundamente ponderada pelo grupo de trabalho da CGE, da Caiena e dos Cidadãos/Usuários.

Essas diretrizes têm como objetivo subsidiar a formação de uma política de gestão de dados que possibilite a integração e o diálogo entre dimensões de informações oriundas de diferentes setores de governo. Do ponto de vista prático, isso pressupõe ainda que haja como requisito de sistema a *existência de padrões normatizados de publicação de dados e relatórios*. Levando em consideração, ainda, que tais padrões podem ser criados de modo simples e elegante para, no futuro, terem condições de aderir ou interoperar com outros padrões.

#### 2.2.3.2. Recursos de resgate de informações & Protocolos de solicitação, envio e recepção de dados e informações

Esses recursos envolvem o desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de meios de acesso e busca às bases de dados de outras instâncias de governo, de modo a organizar a Política da Transparência e fazer cumprir os marcos legais de Acesso à Informação e Transparência. Para que isso seja possível, faz-se necessário o aperfeiçoamento de protocolos de solicitação, envio e recepção de dados e informações, cuja implementação envolve a consideração de duas dimensões não excludentes: (i) agentes envolvidos e (ii) modo de divulgação. No que diz respeito aos agentes envolvidos, a comunicação pode ser tanto entre (i.i) órgãos de governo, como entre (i.ii) governo e sociedade civil, tendo o cidadão aqui incluído. O modo de divulgação, por sua vez, pode se dar tanto por (ii.i) disseminação proativa de informações (transparência ativa), como por (ii.ii) atendimento às demandas específicas de acesso à informação (transparência passiva). Tanto no caso da comunicação intergovernamental como no caso da comunicação entre governo e sociedade civil, os modos de divulgação por transparência ativa ou passiva são aplicáveis, seja qual for o sentido do fluxo de informação: alimentando a base de dados do governo ou resultante da emissão de dados pela mesma.

Isto posto, no que toca aos protocolos de solicitação, envio e recepção de dados e informações, os seguintes requisitos de sistema se apresentam:

### 2.2.3.2.1. Recursos de transparência ativa

A divulgação por ações de transparência ativa pressupõe a disponibilização e a emissão periódica de dados normatizados e sua disseminação em forma de relatórios e/ou arquivos estruturados de bases de dados. Sua finalidade é informar os órgãos de comunicação e pesquisa, além de possibilitar a construção de métricas de gestão, subsidiando tanto as ações de governo como de responsabilização do mesmo. As fontes desses dados são diversas e originárias dos processos de gestão e recolha de dados pelo Estado.

Para a implementação de recursos de transparência ativa, por sua vez, é necessário:

#### 2.2.3.2.1.1. Existência de APIs

As APIs (*Application Programming Interface*) são interfaces de programas para transmissão de informações e dados. Essas interfaces são programas que permitem o “diálogo” entre as bases de dados dos entes fornecedores de informações e as bases de dados dos entes receptores.

As APIs são o sustentáculo da camada de integração e, por isso mesmo, precisam ser implementadas de modo simples e elegante, para garantir máxima adesão.

#### 2.2.3.2.1.2. Existência de mecanismos automatizados de busca, exploração e captura de dados;

Eventualmente, a depender do acordo institucional e sua tradução em termos de solução resultante, a entidade receptora de dados tem à sua disposição também mecanismos de busca, exploração e coleta de dados junto às bases fornecedoras. A existência desses mecanismos não implica, necessariamente, (i) na possibilidade da entidade fornecedora poder desempenhar as mesmas ações na base receptora, (ii) que a entidade receptora possa alterar registros da base fornecedora ou (iii) que a base da entidade fornecedora posse a ser parte da base fornecedora ou (iv) que a base da entidade fornecedora esteja completamente aberta ao escrutínio da entidade receptora, sendo possível delimitar campos e áreas de acesso.

#### 2.2.3.2.1.3. Existência de mecanismos automatizados de edição e publicação de dados;

A existência desses mecanismos permite que (i) dados sejam disponibilizados automaticamente em forma de relatórios periódicos e acessíveis ao usuário visitante do Portal da Transparência

ou que (ii) o próprio usuário possa manipular dados, editar e imprimir seu próprio relatório a partir do portal visitado<sup>14</sup>.

### 2.2.3.2.2. Recursos de transparência passiva

A divulgação de informações por transparência passiva, por sua vez, implica na existência de estruturas de atendimento e procedimentos de coleta de informações, seja do cidadão e/ou de organismos da sociedade civil ou do Estado. A emissão de informações resultantes desse processo é episódica, ou seja, ocorre em atendimento às solicitações realizadas. Esse processo de coleta de informações deverá permitir o reconhecimento da especificidade de cada demanda e seu encaminhamento dentro do processo burocrático, de modo a garantir o exercício do direito de atendimento segundo os preceitos da Lei. A finalidade desse tipo de divulgação de dados é, portanto, tanto criar antecedentes jurisprudenciais para a garantia de direitos, quanto possibilitar a construção de métricas de gestão.

Para sua implementação é necessária a existência de uma solução de atendimento composta pelo menos por (i) um ambiente de atendimento para o solicitante da informação, (ii) um ambiente para o atendente dessa solicitação e (iii) um ambiente de administração do sistema.

Na construção dessa solução podemos mencionar como itens de destaque e atenção os seguintes aspectos:

#### 2.2.3.2.2.1. Alertas para garantir o atendimento de prazos

A Lei de Acesso à Informação (LAI) estipula prazos de atendimento e a existência de recursos de monitoramento de atendimento e alertas para esses prazos, o que configura uma importante ferramenta de gestão.

*No que toca a emissão desses alertas para o cidadão, os mesmos podem assumir a forma de mensagens enviadas ao e-mail ou adicionadas ao calendário.*

#### 2.2.3.2.2.2. Interface com outros mecanismos de participação e controle social

Considerando o contexto democrático em que o exercício de responsabilização conduzido pela sociedade tem papel preponderante na constituição da democracia, faz-se necessário ainda a existência de interfaces com processos de responsabilização já existentes (ex.: Conselhos de Direitos) e com órgãos de promoção da cidadania (ex.: Defensoria Pública), tais quais:

<sup>14</sup> A plataforma IOTA disponível em código aberto é um exemplo dessa solução. Para mais detalhes ver <https://appcivico.com/pt/> e <http://observasampa.prefeitura.sp.gov.br/>

- Espaços de disseminação e publicização de informação;
- Alertas sobre atividades e espaços de participação vinculadas aos conteúdos pesquisados e/ou solicitados.

No que toca a emissão desses alertas para o cidadão, os mesmos podem assumir a forma de e-mail ou de calendário. No que tange aos espaços de disseminação e publicização de informações, o mesmo pode assumir forma de quadro ou lista de atividades e espaços de participação vinculados aos conteúdos pesquisados e/ou solicitados. No entanto, esses desenvolvimentos podem ser realizados posteriormente. Para o momento, a Caiena recomenda fortemente que esses requisitos não sejam priorizados em detrimento do usuário com perfil Operador e do Cidadão que deseja Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria. No contexto de priorização, é fundamental que as ferramentas dos operadores (servidores) funcionem de modo simples e pleno para garantir que as demandas dos cidadãos sejam atendidas.

### 2.2.3.3. Requisitos gerais

Dada a sua natureza pública, os seguintes requisitos gerais são ainda necessários à operação adequada aos preceitos da LAI em um Sistema de Transparência:

#### 2.2.3.3.1. Acessibilidade

O ambiente de acesso às informações devem ser de boa leitura e apresentar:

- Oferta de informações básicas de funcionamento;
- Oferta de orientações didáticas de utilização. As seguintes informações devem ser apresentadas ao usuário(a), de forma simples e acessível na página de Transparência, indicando: (i) para que serve a Transparência, (ii) como tramitará sua solicitação de informação, (iii) quais são as outras formas de apresentar sua solicitação (presencial, por telefone, e-mail etc);
- Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação: solicitar o mínimo de informações de modo a evitar prejuízos de avaliação por parte do atendente;
- Possibilitar a leitura por parte de pessoas que possuem necessidades especiais (desenho inclusivo) – estar em conformidade com a legislação de acessibilidade.

É justamente por esse aspecto que a primeira versão do SPRC – testada com usuários finais no Vapt Vupt em Fortaleza – já foi concebida e construída com todas as suas páginas 90%

compatíveis com o padrão *e-Mag* para acessibilidade. Entretanto, é preciso enfatizar: implementar um padrão de nada vale se o usuário final não for, de algum modo, envolvido no processo de experimentação. É por esse motivo que na Oficina de Design do Ciclo de Trabalho 5, a Caiena proporcionou o envolvimento do cidadão Donald, portador de deficiência visual. Esse envolvimento está possibilitando a realização de um teste no Instituto dos Cegos, em Fortaleza. São esses usuários que poderão ajudar a entender se a experiência de uso está, de fato, adequada.

#### 2.2.3.3.2. Acurácia e completude;

As informações prestadas ao solicitante devem apresentar uma linguagem clara e objetiva e serem oportunas, atendendo precisamente a sua demanda.

Faz-se necessário também avaliar acurácia e completude da informação prestada. Desse modo, recomenda-se o emprego dos seguintes recursos de linguagem, monitoramento e avaliação:

- Apresentar relatório de verificação amostral periódica das respostas prestadas;
- Oferecer pesquisa de satisfação após cada consulta e cada recebimento de informação.

A priorização desses requisitos deverá ser decidida em cerimônia de planejamento pela equipe técnica da CGE e da Caiena.

#### 2.2.3.3.3. Requisitos mínimos de identificação

O Estado deve coletar apenas os **dados básicos** do solicitante. Entende-se como “dados básicos” apenas aqueles necessários e cruciais para se estabelecer a comunicação, ou seja, nome e endereço (de e-mail ou postal) do solicitante.

Uma vez que o acesso à informação é algo que visa o controle social e o direito à informação é um direito difuso da sociedade, recomenda-se que **apenas o órgão gestor da política de acesso à informação – no caso, a CGE – tenha acesso aos dados pessoais do requerente**. A razão disso é a eventual possibilidade do cidadão sofrer algum tipo de constrangimento e/ou tratamento diferenciado por parte do órgão consultado dada a sua profissão ou o seu gênero.

#### 2.2.3.3.4. Garantia de proteção de dados pessoais combinada à política do “*release to one, release to all*”

Considerando a natureza da utilidade pública dos serviços prestados, caso um cidadão obtenha informações via recursos de *transparência passiva*, essa informação deve ser publicada

*proativamente*, para não ter um caráter de privilégio. Desse modo, caso um cidadão obtenha uma informação, toda a coletividade deve ter a possibilidade de obtê-la com a mesma facilidade. Considerando os requisitos *mínimos de identificação*, acima mencionados, faz-se necessário que o sistema:

- Ofereça garantia de anonimato e sigilo;
- Publicize os conteúdos solicitados e respondidos pelos usuários.

*Soluções para esse tipo de requisito podem ser passivas ou ativas. Soluções passivas assumem forma de repositório de dados, que podem ser ou não priorizados. Uma forma comum de repositório de dados priorizados é a seção “perguntas frequentes” ou “Frequently Asked Questions” (FAQs). Soluções ativas, por sua vez, assumem uma forma de recursos de interatividade que podem estar ou não associados aos repositórios de dados. Soluções como redes sociais, Internet Café e aplicativos de comunicação do tipo Messenger/ Whatsapp são exemplos de recursos de interatividade ligados ao acesso limitado ao repositório de dados. Soluções do Ouvidoria Ativa, como Painel Público (POP) e/ou Priorize associam de maneira clara os recursos de comunicação e acesso a banco de dados, oferecendo recursos de priorização de organização majoritária de solicitações. Dessas, somente essa última solução atende aos requisitos mínimos de identificação e anonimidade.*

Portanto, é preciso considerar essa questão para eventual priorização em cerimônia de planejamento entre a equipe da CGE e da Caiena.

#### 2.2.4. Discussão

Apesar da existência do Portal de Transparência do Governo do Estado do Ceará (<http://transparencia.ce.gov.br/>), observou-se a inexistência de protocolos formalizados de envio de dados e gestão de metadados, cabendo à Política de Transparência o seu desenvolvimento. No diagnóstico realizado no Ciclo de Trabalho 2 (pág. 109, Relatório do Ciclo de Trabalho 2) foram encontradas 66 fontes de dados, diferentes formatos de arquivos, com variações sintáticas e semânticas no trato da informação. Sendo assim, para a implementação dos requisitos acima mencionados faz-se necessário primordialmente (i) o desenho de uma normativa de interoperabilidade e uniformização de dados simplificada, (ii) sua adesão pelas diversas secretarias e (iii), finalmente, a implementação de uma camada de integração simplificada e efetiva.

Ademais, por outro lado, ainda que o atual sistema adotado pela CGE atenda os preceitos de atendimento em cumprimento aos preceitos da Lei, identifica-se oportunidades de aperfeiçoamento no que toca ao atendimento ao artigo 8, §1º, incisos v e vi da Lei

de Acesso a Informação, i.e.; (i) oferta de dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades (métricas de gestão) e (ii) respostas à perguntas mais frequentes da sociedade (métricas de solicitação e de atendimento).

Nesse sentido, o relatório do ciclo anterior (pág. 199, Relatório do Ciclo de Trabalho 3) oferece uma análise diagnóstica dos recursos de governo eletrônico atualmente em uso pela CGE no seu Sistema de Ouvidoria e apresenta considerações metodológicas para o seu aperfeiçoamento. Oferece preliminarmente diretrizes para a integração de sistemas ativos e passivos de transparência, considerações essas que poderão ser objeto de reflexão aprofundada, com base na interação com os usuários finais enquanto testando e usando o sistema, ocasião em que poderá ser oferecida uma estrutura de diretrizes de processo.

## 2.3. Ouvidoria

### 2.3.1. Contexto e Definição

A Ouvidoria se configura como um mecanismo de participação e controle social que tem a atribuição de viabilizar e incrementar a aproximação da sociedade com o Estado, garantindo o aperfeiçoamento dos serviços públicos a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos e pelas cidadãs<sup>15</sup>.

O órgão trabalha com a perspectiva de transmissão de conhecimento e não apenas de informações. Trata-se de impulsionar a criação de estratégias que permitam à sociedade civil de forma geral e aos cidadãos e às cidadãs em especial, conhecer o

<sup>15</sup> Atualmente existem 896 ouvidorias para o exercício da cidadania em vários segmentos da administração pública, especificados abaixo:

- Poder Executivo Federal – 145 Ouvidorias
- Poder Judiciário (União, Estados e DF) – 62 Ouvidorias
- Poder Legislativo (União, Estados, DF e Municípios) – 12 Ouvidorias
- Ouvidorias Estaduais e DF – 478 Ouvidorias
- Ouvidorias Municipais – 182 Ouvidorias
- Ouvidorias de Polícias – 17 Ouvidorias

É mister ressaltar que na administração pública, as Ouvidorias-Gerais foram disseminadas fortemente a partir de uma interpretação da Emenda Constitucional número 19, de 04 de junho de 1998 e posteriormente com o advento da Emenda Constitucional que acrescentou o artigo 103-A, §7º, na Carta Constitucional, em que determina a criação de ouvidorias de justiça na União. Dentre suas características, tem-se que a Ouvidoria-Geral no Brasil é um instrumento de comunicação da população com a administração pública; está se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos, buscando conhecer o grau de satisfação e a opinião do usuário do serviço prestado. Fonte:

[http://www.trt14.jus.br/Ouvidoria/Historico\\_Ouvidorias.htm](http://www.trt14.jus.br/Ouvidoria/Historico_Ouvidorias.htm) e [http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com\\_content&view=article&id=726](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726)

funcionamento do Estado e com ele dialogar e interagir. Falamos de um mecanismo de governança democrática que permite a inclusão das vozes dos destinatários dos serviços públicos na determinação de suas definições políticas.

Longe de se sobrepor ou repetir o trabalho já realizado por outros órgãos de controle e fiscalização, as Ouvidorias, despidas de atribuições disciplinares, funcionam como elementos dinamizadores da gestão pública, estabelecendo eficazes e permanentes canais de comunicação internos e externos e empreendendo análises aprofundadas sobre os seus desafios estruturais e organizacionais na perspectiva da promoção da cidadania. Trata-se, ao fim e ao cabo, de um órgão de gestão democrática fundamental ao desempenho das atribuições públicas.

Outro aspecto do trabalho das Ouvidorias, quando dotadas de características que lhe garantam autonomia, independência e prerrogativas de atuação, é sua capacidade de articular as demandas da sociedade civil e traduzi-las em propostas e políticas institucionais concretas, contribuindo para a convergência das perspectivas internas e externas acerca dos principais desafios do serviço público.

### 2.3.2. Aspectos relacionados ao desenho institucional

Como acima mencionado, a elaboração de parâmetros e critérios para o desenvolvimento de um *sistema de Ouvidoria* responde tanto a considerações de *modelagem institucional* quanto do *deseño de processos, desenvolvimento e engenharia de software*.

No que toca a aspectos de *arranjo e organização institucional*, considerando a finalidade de uma *Ouvidoria*, podemos elencar os seguintes elementos normativos, oriundos do âmbito legal e da literatura sobre o tema.

A Constituição Cidadã de 1988 trouxe, sob a perspectiva da restauração do Estado Democrático de Direito no Brasil, preceitos estruturantes como a participação social e a valorização de mecanismos de exercício direto da vontade popular.

Tais preceitos, pela primeira vez, deixaram de ser meras palavras de ordem para se tornar eixos fundamentais de estruturação das instituições públicas, como são os casos do art. 1º, parágrafo único, e do art. 37, §3º, incisos I a III do texto constitucional.

Com base nesses dispositivos, o Estado tem promovido a institucionalização de diversos instrumentos destinados a viabilizar a participação e o controle social, dentre os quais se destacam:

- a) as Ouvidorias;
- b) os planejamentos participativos (PPA, planos diretores de ordenação urbana etc);
- c) os Conselhos gestores e/ou fiscalizadores de políticas públicas;
- d) as audiências e as consultas públicas;
- e) as conferências públicas.

Todo esse instrumental, à disposição da sociedade, pretende atribuir concretude ao mandamento constitucional que confere ao cidadão a titularidade do poder político.

Grande parte das ouvidorias brasileiras se filia ao que foi chamado por Lyra (2013<sup>16</sup>) de paradigma liberal-modernizante, que tem como principal meta a busca de eficácia na administração pública. De outro lado, há o paradigma democrático, a partir do qual, ainda de acordo com Lyra, a atuação da ouvidoria se pauta pela “busca de mais justiça, inclusão social e participação”.

As Ouvidorias vêm, paulatinamente, se consolidando como mecanismos essenciais de promoção da qualidade e democratização da Administração Pública, sendo que sua formulação jurídico-teórica tem avançado “*pari passu*” com as bem-sucedidas experiências práticas das Defensorias Públicas Estaduais, que adotaram definitivamente o modelo autônomo e democrático de Ouvidoria com o advento da Lei Complementar Federal nº 132, de 2009.

Os avanços democráticos do modelo externo de Ouvidoria se evidenciam também em outras áreas. O Projeto Pensando o Direito, desenvolvido pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça como parte do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, expressamente referenciou o modelo de externo em seu edital sobre Ouvidorias Públicas, publicado no ano de 2011. O resultado da pesquisa é claro:

“Ouvidoria interna e externa: qual o modelo que melhor atende aos objetivos de uma ouvidoria pública?”

“(…) na ouvidoria interna o ouvidor muitas vezes perde a ligação com a sociedade, pois se insere por demais no órgão estatal. Isso seria prejudicial ao próprio órgão, pois faria com que a qualidade das informações

<sup>16</sup> Artigo “A OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA: SITUAÇÃO ATUAL E PERSPECTIVAS” apresentado pelo Prof. Rubens Pinto Lyra no encontro anual da ANPOCS de 2013.

produzidas fosse diminuída, além de colaborar com a perda de legitimidade diante da população.

*(...) conclui-se que a ouvidoria interna, por sua estrutura, favorece um contato mais próximo com o administrador, porém, não possibilita que esse administrador seja fiscalizado pela ouvidoria de maneira efetiva. (...). No caso da ouvidoria externa, pode-se afirmar que o contato com o Administrador aconteceria de forma mais independente, pois o ouvidor não integra o órgão a ser fiscalizado.” (2012<sup>17</sup>)*

Também o Boletim de Análise Político-Institucional do IPEA, publicado em 2013, abordou a questão da Ouvidoria Pública e governança democrática:

“Um tema central nas atribuições e no trabalho realizado pelas ouvidorias é a questão da autonomia. Levando em consideração a sua natureza e sua finalidade de contribuir para o amadurecimento da democracia participativa no Brasil, o tema da autonomia é uma questão da maior relevância. Não é possível pensar a razão de ser destas instituições sem levar em consideração a sua condição de autonomia. [...]

## 2 AUTONOMIA DAS OUVIDORIAS NA GOVERNANÇA DEMOCRÁTICA [...]

Se, por um lado, o uso privado da razão é uma condição imprescindível para a gestão e a atuação das instituições públicas, por outro, a governança democrática não pode ser reduzida a este procedimento. A fim de preservar a sua qualidade democrática, as instituições públicas devem, ou deveriam, assegurar algum espaço para a autorreflexão crítica de seus propósitos e ações. Neste sentido, *um dos principais objetivos das ouvidorias públicas é contribuir para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública.* Às ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que instituem a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições.

[...]

Um requisito básico para alcançar autonomia é ter definido desde seu ato normativo um mecanismo externo para escolha do Ouvidor.” (2013<sup>18</sup>)

<sup>17</sup> Disponível em: <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2013/02/Vol-ume-42-relat%c3%b3rio-final.pdf>

<sup>18</sup> Disponível em: [www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book\\_bapi%203.pdf](http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book_bapi%203.pdf)

### 2.3.2.1. Da Legitimidade do processo de escolha do(a) Ouvidor(a)

Como depreendemos das citações acima, na perspectiva de ampliação da cidadania e amadurecimento de nossa democracia participativa, no que se refere à Ouvidoria devemos nos pautar pela externalidade do processo de escolha dos Ouvidores.

O modelo “externo” de Ouvidoria se caracteriza, principalmente, pela autonomia funcional e independência do órgão, sendo que, para plena satisfação de tal pressuposto fundamental, sua direção deve caber à pessoa eleita em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria.

As Ouvidorias externas têm representado uma oportunidade de se rever a forma pela qual as instituições públicas se abrem às opiniões dos atores sociais, à participação popular, se transformando mesmo em catalisadores de iniciativas nesse sentido, como uma chancela, um atestado de que é possível uma outra forma de gestão.

### 2.3.2.2. Da existência de um colegiado que promova o controle externo das atividades da Ouvidoria

Outra diferença que merece destaque nas experiências já vivenciadas se refere à existência ou não de Conselhos Participativos nas próprias Ouvidorias, o que permite o aprofundamento e a diversificação da participação social qualificada na gestão pública de forma permanente, assim como a criação de uma bem-vinda instância de fiscalização externa da própria Ouvidoria, constituindo, inclusive, novos espaços educativos e de fomento à participação.

Quando falamos da criação desses colegiados, falamos, em verdade, do adensamento da promoção da participação social com foco na definição de diretrizes institucionais: do acúmulo construído por entidades, movimentos sociais e organizações não governamentais, pode se valer a gestão pública para a potencialização, diversificação e aprofundamento dos trabalhos necessários à efetivação de suas atribuições.

Trata-se de Colegiado formado, em regra, por pessoas e/ou representantes de entidades notoriamente comprometidas com os princípios e atribuições do respectivo órgão público ao qual se vincula à Ouvidoria, que atuam voluntariamente, de forma propositiva e em conjunto com a Ouvidoria, empenhando-se na democratização dos espaços de participação e na defesa dos direitos das cidadãs e cidadãos.

### 2.3.2.3. Da incidência da Ouvidoria nos processos decisórios

A Ouvidoria trabalha com a perspectiva de priorização do enfrentamento dos problemas que mais afligem os cidadãos e de maior relevância social, com grandes impactos transformadores. A previsão normativa da participação direta do Ouvidor nas instâncias superiores, garantindo que as tomadas de decisão sejam sempre permeadas da vocalização das demandas dos destinatários dos serviços públicos permite uma articulação dinâmica e permanente de críticas frente às dialógicas e negociadas possibilidades de modificação, visando a consecução do Interesse Público.

### 2.3.2.4. Da interface com outros mecanismos de participação e controle social já existentes

A construção de possíveis soluções para os conflitos e desafios da gestão pública, se elaboradas de forma coletiva e com participação popular, tendem a se tornar mais repletas de legitimidade e, ao final, de realidade – ao menos da realidade que acompanha aqueles que são comumente os destinatários dos serviços públicos e devem, portanto, ser o foco da priorização das instituições, sob o risco de desvirtuamento de suas origens.

Do acúmulo construído por Conselhos de Direitos e outros mecanismos de participação social já consolidados, deve se valer a Ouvidoria para a potencialização, diversificação e aprofundamento dos trabalhos necessários à efetivação de suas atribuições.

### 2.3.2.5. Peculiaridades da Ouvidoria, que não se confunde nem com serviço de informação, nem com serviço de promoção da transparência, nem com corregedoria

Isso posto, a Ouvidoria não pode ser encarada sob o prisma de uma solução meramente administrativa, adequada apenas às demandas já identificadas pela administração pública, vez que sua implementação decorre da concretização de princípios e valores democráticos constitucionalmente bem demarcados, voltados à garantia do exercício permanente do controle e da participação social.

Tendo em vista o acúmulo teórico e prático já consolidado sobre o tema, listamos algumas características essenciais que devem ser contempladas no desenho das Ouvidorias Públicas, sob pena desse órgão não conseguir atingir seus mais altaneiros objetivos:

- a) Ouvidor(a) eleito(a) em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria, para o exercício de mandato;

- b) Autonomia funcional e independência hierárquica;
- c) Prerrogativas de atuação, como o acesso aos locais e documentos necessários ao exercício de suas funções;
- d) Participação do Ouvidor(a) nos espaços colegiados de deliberação, com direito a voz nas tomadas de decisão;
- e) Conselho Participativo composto por representantes da sociedade civil.

*O Anexo 1 deste relatório desenvolve essa discussão e comenta a minuta de decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do sistema estadual de ouvidoria do poder executivo do estado do Ceará.*

### 2.3.3. Aspectos institucionais relacionados a requisitos de sistema

Considerando o exposto, no que toca a requisitos de desenho e funcionamento do sistema, podemos apontar tanto aspectos relacionados à garantia de direitos do usuário quanto aos resultados a serem apresentados pelo mesmo.

#### 2.3.3.1. Requisitos gerais

Dada a sua natureza pública, os seguintes requisitos gerais são ainda necessários à operação adequada aos preceitos da LAI em um Sistema de Transparência:

##### 2.3.3.1.1. Contemplar as peculiaridades de Ouvidoria

Faz-se necessário diferenciar serviços e processos de Ouvidoria de serviços de informação, transparência e corregedoria.

*É preciso garantir que as manifestações possam ser realizadas de maneira anônima e de forma extremamente simplificada, para potencializar a participação.* Somente após a participação estar consolidada é que se deve pensar sobre acrescentar mais atributos ao sistema. Trata-se do básico bem feito como prioridade e do Cidadão com participação para testar, lembrar e contribuir.

##### 2.3.3.1.2. Acessibilidade

###### 2.3.3.1.2.1. Apresentar informações básicas de funcionamento do Sistema de Ouvidoria ao cidadão

As seguintes informações devem ser apresentadas ao usuário(a), de forma simples e acessível na página de Ouvidoria indicando: (i) para que serve a Ouvidoria; (ii) como tramitará sua manifestação; (iii) quais são as outras formas de apresentar sua manifestação (presencial, por telefone etc);

#### 2.3.3.1.2.2. Apresentar e oferecer orientações didáticas de utilização das seguintes funcionalidades:

- Como apresentar sua manifestação (registro inicial);
- Como acompanhar a tramitação da manifestação;
- Como complementar e/ou corrigir a manifestação inicial, se for o caso;
- Como optar pela forma de receber as devolutivas (e-mail, telefone, carta, mensagem, presencialmente, etc);
- Como receber as devolutivas parciais sempre que: i) os prazos ou outros combinados não forem ser cumpridos; e ii) houver alguma urgência envolvida;
- Como receber o resultado final de sua demanda;
- Como acessar as estatísticas geradas pela Ouvidoria a partir de seu caso (assim como de outros casos – parâmetros da LAI).

#### 2.3.3.1.2.3. Apresentar um desenho inclusivo

Toda a operação deve ser pensada de forma a facilitar o manuseio por todos os públicos, de maneira simples e intuitiva.

Adicionalmente, o(a) usuário(a) deverá, na maior medida possível, poder se manifestar em sua própria linguagem, evitando-se ao máximo o uso de recursos de tomada de decisão por múltipla escolha.

As ferramentas devem ainda ser pensadas em uma perspectiva inclusiva, tendo como premissas o desenho universal e a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. Testes com Cidadãos usuários e portadores de deficiência visual estão em planejamento para acontecer no Instituto dos Cegos, por exemplo.

#### 2.3.3.1.2.4. Oferecer garantia de anonimato e de sigilo

A necessidade de identificação pode inibir sobretudo críticas e denúncias, que são absolutamente necessárias ao aperfeiçoamento da gestão pública.

Desse modo faz-se necessário haver no espaço destinado a identificação do usuário(a) as hipóteses de optar pelo *anonimato* e/ou optar pelo *sigilo* dos dados que o(a) identificam, contudo, em nenhuma hipótese isso deve implicar na impossibilidade de acompanhar a tramitação do caso e receber retornos.

Entretanto, caso o usuário(a) opte pelo sigilo de dados que o(a) identificam (e não o anonimato), deve haver o alerta de que ele(a) não deve se identificar no texto da manifestação, sob o risco de haver possibilidade de identificação durante a tramitação.

#### 2.3.3.1.2.5. Prever a possibilidade de preservação de direitos diante de urgências

Muito além de um requisito da ferramenta de tecnologia, esse aspecto é institucional. Desse modo, o sistema como um todo, apoiado por tecnologia, poderá facilitar tramitações excepcionais, para casos graves e/ou urgentes, cuja tramitação regular implicaria, por exemplo, risco à saúde, à integridade e/ou à vida do/a manifestante ou de terceiros. Não trata-se portanto de objetivo alcançável por ferramenta única e exclusivamente. Aliás, como boa parte dos requisitos aqui abordados.

#### 2.3.3.1.2.6. Possibilitar a consolidação de dados oriundos do uso do sistema de modo a contribuir com a eficiência na gestão pública e com práticas de controle social da administração por parte do cidadão

O sistema poderá prever – se devidamente priorizado -- uma sequência de alimentação de dados que permita consolidação emergente de requisições por tipo, período, tema, secretaria, origem, gênero e idade. É óbvio que essas informações são apenas exemplos. As de fato deverão considerar as informações disponíveis no momento da priorização.

O sistema poderá ainda oferecer recursos para que os(as) cidadãos(cidadãs) possam acessar e gerar relatórios que lhes permitam controlar o trabalho do órgão, observar e comparar demandas similares e verificar o resultado do atendimento de sua demanda com demandas similares e seu volume e/ou frequência (recorrência), ou mesmo de outros tipos de maneira fácil e intuitiva.

É sempre de fundamental importância ressaltar: as palavras relatórios e atributos como “fácil e intuitiva” são genéricos. Isso determina que, se esses objetivos forem priorizados em cerimônia de planejamento, que seus detalhes sejam considerados e escolhas adequadas sejam feitas em respeito às demandas reais dos Cidadãos/Usuários, do cronograma e do orçamento.

#### 2.3.3.1.2.7. Estar em acordo com as práticas de Acesso à Informação em vigor na legislação

Os princípios da Lei de Acesso à informação se aplicam à Ouvidoria, com integral publicidade das manifestações (preservando-se o direito ao sigilo e anonimato já abordados).

Adicionalmente, dados estatísticos acerca do seu funcionamento devem ser oferecidos em forma de relatório e também desagregada, normatizada e acessível, para utilização por demais órgãos da administração e por entidades da sociedade civil, favorecendo e fomentando eficiência na gestão pública e práticas de controle social da administração. O mesmo alerta para a generalidade do termo relatório – já abordado – deve aqui ser observado novamente.

### 3. Avaliação de Iniciativas de Interesse

#### 3.1. Indicadores de avaliação – Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria

Considerando o exposto anteriormente, sistematizamos os argumentos apresentados de modo a permitir uma avaliação de demais iniciativas de interesse.

Realizada a avaliação, oito delas serão selecionadas para exame aprofundado em termos de adequabilidade para eventual adoção considerando critérios multivariados. Esses critérios não são determinantes para nenhuma adoção de software pronto ou solução já existente. Eles contribuem para as reflexões feitas em conjunto com a CGE e Caiena em cerimônias específicas.

Segue abaixo a lista de indicadores qualitativos compilados do texto acima:

Legenda	
TAI	Transparência e Acesso a Informação
O	Ouvidoria
✓	Pertinente
x	Não aplica

Tabela 1: Indicadores de avaliação qualitativa

	Itens de avaliação	TAI	O
1	Aspectos gerais	x	✓
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	x	✓
1.1.1	Diferenciação entre serviços de Ouvidoria de serviços de informação, transparência e corregedoria	x	✓
2	Usabilidade e Transparência passiva	✓	✓
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento - Ouvidoria: ver detalhes abaixo - Demais serviços: adaptar a avaliação ao serviço em análise	✓	✓
2.1.1	Para que serve a Ouvidoria	✓	✓
2.1.2	Como tramitará sua manifestação	✓	✓
2.1.3	Outras formas de apresentar sua manifestação	✓	✓
2.1.4	Informação disponível em texto, filme, animação ou instrução ilustrada	✓	✓
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidade - Ouvidoria: ver detalhes abaixo - Demais serviços: adaptar a avaliação ao serviço em análise	✓	✓
2.2.1	Como apresentar sua manifestação (registro inicial)	✓	✓
2.2.2	Como acompanhar a tramitação da manifestação	✓	✓
2.2.3	Como complementar e/ou corrigir a manifestação inicial, se for o caso	✓	✓
2.2.4	Como optar pela forma de receber as devolutivas (e-mail, telefone, carta, mensagem, presencialmente, etc);	✓	✓
2.2.5	Como receber as devolutivas parciais sempre que: i) os prazos ou outros combinados não forem ser cumpridos; e ii) houver alguma urgência envolvida	✓	✓
2.2.6	Como receber o resultado final de sua demanda	✓	✓
2.2.7	Como acessar as estatísticas geradas pela Ouvidoria a partir de seu caso (assim como de outros casos – parâmetros da LAI)	✓	✓
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	✓	✓
2.3.1	Requer nome e email	✓	✓
2.3.2	Requer registros de identificação (RG/CPF/CNPJ)	✓	✓
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	✓	✓
2.4.1	Oferta de uso anônimo	✓	✓
2.4.2	Oferta por sigilo de dados	✓	✓
2.4.3	Presença de alerta de não identificação de usuário	✓	✓
2.5	Oferta de desenho inclusivo	✓	✓
2.5.1	Oferta de desenho universal e a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência (atendendo as leis e os tratados internacionais)	✓	✓
2.5.2	Favorecimento de uso de linguagem própria do cidadão	✓	✓

	Itens de avaliação	TAI	O
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas - Ouvidoria: ver detalhes abaixo - Demais serviços: adaptar a avaliação ao serviço em análise	✓	✓
2.6.1	Oferta de recursos para que os(as) cidadãos(cidadãs) possam comparar - demandas similares e seu volume e/ou frequência (recorrência) - outros tipos de demanda de maneira fácil e intuitiva	✓	✓
2.6.2	Oferta de FAC - questões mais frequentes	✓	✓
3	<b>Transparência ativa</b>	✓	✓
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	✓	✓
3.1.1	Oferta periódica e automatizada de dados estatísticos de funcionamento em forma - de relatório - desagregada, normatizada e acessível	✓	✓
3.1.2	Oferta periódica das demais informações prescritas na LAI	✓	✓
3.2	Normatização Dados e Informações	✓	✓
3.2.1	Existência de padrões normatizados de - publicação de dados - publicação de relatórios	✓	✓
3.2.2	Existência de informações relativas a metadados	✓	✓
3.3	Acurácia e completude de informação	✓	✓
3.3.1	Existência referências metodológicas relativas a coleta de dados e procedimentos de pesquisa	✓	✓
3.3.2	Evidência de procedimentos de verificação amostral de respostas prestadas	✓	✓
3.3.3	Oferta de pesquisa de satisfação	✓	✓
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	✓	✓
3.4.1	Oferta de sequência de alimentação de campos de informação, por parte do usuário, que permita consolidação de requisições por tipo, período, tema, secretaria, origem, gênero e idade	✓	✓
3.4.2	Oferta de recursos para que os(as) cidadãos(cidadãs) possam - acessar e gerar relatórios - comparar demandas similares e seu volume e/ou frequência (recorrência) - verificar o resultado do atendimento de sua demanda e de demandas similares - ter conhecimento de outros tipos de demanda de maneira fácil e intuitiva	✓	✓
3.4.3	Oferta de informações prescritas na LAI e Lei de transparência, incluindo informações incidentais de dados orçamentários	✓	✓
3.6	Isonomia e Direitos	✓	✓
3.6.1	Política "release to one release to all" - publicização	✓	✓
3.7	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	x	✓
3.7.1	Oferta de tramitações excepcionais, para casos graves e/ou urgentes, cuja tramitação regular implicaria, risco à saúde, à integridade e/ou à vida do(a) manifestante ou de terceiros	x	✓

	Itens de avaliação	TAI	O
4.0	<b>Integração com demais canais de participação</b>	✓	✓
4.1	Existência de alertas para atendimentos de prazos - público interno - público externo	✓	✓
4.2	Existência de agenda acerca de demais mecanismos de participação social	✓	✓
4.3	Existência de alerta para agenda informativa	✓	✓
4.4	Presença de mecanismos de controle social externo	✓	✓

Por sua vez, considerando a especificidade dos itens acima relacionados, no processo de avaliação cada tópico (destacado em azul) será pontuado de 1 a 5, sendo:

Tabela 2: critérios de pontuação de tópicos de análise

Pontuação	Avaliação
1	Insuficiente
2	Funcionalidade inicial
	Funcionalidade não aplica
3	Funcionalidade Completa
4	Funcionalidade completa e boa usabilidade
5	Item de destaque

Por sua vez, em consulta aos especialistas de Transparência e Acesso à Informação e Ouvidoria, cada tema (destacado em verde) recebeu o seguinte peso relativo:

Tabela 3: ponderação de pontuação de temas de análise

	Item	TAI	O
1	Aspectos Gerais	0	1
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2
3	Transparência Ativa	4	4
4	Integração com demais Canais de Participação	1	3
<b>Total Geral</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

A partir desses critérios realizamos abaixo uma avaliação de iniciativas de interesse. As iniciativas foram pontuadas de acordo com os critérios acima estabelecidos, aplicando-se posteriormente os pesos relativos estabelecidos pela equipe de Transparência e Acesso à Informação e de Ouvidoria. A pontuação geral será obtida, por sua vez, pela ponderação média dos dois resultados.

Cabe observar contanto, que na avaliação dessas iniciativas, há de se considerar que frequentemente trata-se de uma componente singular do conjunto de componentes da solução em desenvolvimento, i.e., possivelmente muitos aspectos avaliados serão pontuados como zero por não fazerem parte do escopo da solução.

Se isso pode ser problemático na comparação de iniciativas de natureza diferentes – mecanismos de peticionamento e manifestação e mecanismos de consolidação de dados abertos, por exemplo - a utilização constante de critérios de avaliação deverá permitir a comparação entre iniciativas de natureza similar e também o status da solução em relação às preocupações externas pelo conjunto de especialistas. Em suma, trata-se de mais um importante insumo para as reflexões realizadas durante o projeto.

#### 4. Avaliação preliminar e seleção de iniciativas para exame aprofundado

As iniciativas abaixo relacionadas foram selecionadas para análise geral e são inspiradas em contribuições por parte do Banco Mundial, da CGE e da Caiena. De uma lista de 30 iniciativas 12 foram selecionadas para análise. A análise realizada observa essas iniciativas a partir dos indicadores qualitativos acima relacionados e oferece comentários adicionais.

*É de fundamental importância ressaltar que o levantamento busca inspirar idéias para o SPRC, no entanto, sem estabelecerem um compromisso de implementação. Os compromissos de implementação são avaliados e priorizados conjuntamente todos os meses nas cerimônias de planejamento em respeito às demandas emergentes dos usuários/cidadãos, cronograma e orçamento.*

As iniciativas selecionadas para análise inicial foram:

- **Mecanismos de petição, solicitação cidadã e de relatoria de demandas**
  - 1) <https://petitions.whitehouse.gov/>
  - 2) <http://alaveteli.org/>
  - 3) <https://pol.is/gov>
  - 4) <http://www.acessoainformacao.gov.br/>
  - 5) <http://www.cge.pr.gov.br/>
- **Acesso à informação e transparência ativa**
  - 6) <data.cityofchicago.org>
  - 7) <http://gabinetedigital.rs.gov.br>
    - a) <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/cidadania>
    - b) <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>
    - c) <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria>
    - d) <https://vota.rs.gov.br/register>
    - e) <http://www.mapa.rs.gov.br/>
    - f) <https://logincidadao.rs.gov.br>
      - i) <https://logincidadao.rs.gov.br/dashboard>
- **Transparência Ativa**
  - 8) <http://budget.data.cityofboston.gov/#/>
  - 9) <checkbooknyc.com>
  - 10) <transparencia.sc.gov.br>
  - 11) <transparencia.es.gov.br>
- **Repositórios de Dados abertos**
  - 12) <CKAN.org>
    - a) <http://dados.gov.br/>
    - b) <https://www.data.gov/>
    - c) <Data.gov.uk>

Devido à heterogeneidade dos casos observados muitas vezes funcionalidades presentes em alguns sites não estão presentes em outros. Há casos em que essa ausência é devida à insuficiência da solução oferecida mas há casos em que essa ausência é oriunda de uma escolha, por assim dizer, “editorial”. Nessas ocasiões a ausência de uma funcionalidade é deliberada, e fortalece uma característica geral do serviço apresentado. Por exemplo, há sites de transparência ativa que não apresentam canais de acesso de transparência passiva. Nesses casos, essa ausência é deliberada e reforça a natureza de divulgação de dados e relatórios estruturados.

Para efeitos de homogeneização e comparação entre essas soluções, adotaremos duas notações nas tabelas de análise. No caso de funcionalidade ausentes por insuficiência da solução apresentada, utilizaremos a notação “não apresenta” e adotaremos a pontuação 1, que designa *funcionalidade insuficiente*. No segundo caso, de uma funcionalidade ausente por conta de uma curadoria programática do serviço apresentado, utilizaremos a notação “NA”, que designa “Não aplica” e adotaremos a pontuação 2, que designa *funcionalidade inicial*. O efeito dessa medida é o preenchimento de lacunas programáticas com uma pontuação “tampão”, simulando a presença de funcionalidades básicas. Essa medida, por sua vez, homogeneiza as diferenças e permite a comparação qualitativa de iniciativas muitas vezes heterogêneas.

Por fim, cabe observar que a base utilizada nas pontuações é 5, em conformidade com a tabela 2, acima.

#### 4.1. Espaços para petição, solicitação cidadã e relatoria de demandas

A presente seção reúne espaços eletrônicos de petição e participação. Esses espaços caracterizam-se por serem espaços de manifestação de voz e engajamento cidadão em torno de causas e necessidades.

Os casos analisados foram:

- <https://petitions.whitehouse.gov/>
- <http://alaveteli.org/>
- <https://pol.is/gov>
- <http://www.acessoainformacao.gov.br/>
- <http://www.cge.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=32>

Os casos escolhidos possibilitaram o exame inicial desse tema e a percepção dos tipos de soluções disponíveis e empregadas. O campo da participação cívica eletrônica, contudo, é um campo novo. Sendo assim, talvez se faça necessário um exame mais aprofundado e a investigação de outras soluções.

Apresentamos abaixo 5 sugestões adicionais para aprofundamento desse debate:

- [www.painelpopular.com](http://www.painelpopular.com)
- [www.konsento.org](http://www.konsento.org)
- [www.loomio.org](http://www.loomio.org)
- [www.democracyos.org](http://www.democracyos.org)
- [www.mudamos.org](http://www.mudamos.org)

Segue breve descrição de cada uma delas:

- O POP – Painel Público, é uma solução de *Ouvidoria Ativa* que permite mapeamento e priorização de demandas sociais em tempo real e elevada transparência. Oferece recursos de mídia social para a formação de consensos temáticos e agendas. Seu uso é imediato e intuitivo, podendo ser utilizado pelo cidadão comum.
- O Konsento, por sua vez, apresenta funcionalidades de elaboração coletiva de textos e de formação de consensos em torno dos mesmos. De uso mais complexo, requer uma pequena capacitação.
- O Loomio é uma solução de formação de grupos de discussão e formação de agendas de debate. De uso mais complexo, requer uma pequena capacitação.
- O DemocracyOS, igualmente ao Loomio, é uma solução de formação de grupos de discussão e formação de agendas de debate. De uso mais complexo, requer uma pequena capacitação.
- O Mudamos.org, por fim, é uma ferramenta de proposição de agendas e coleta de assinaturas certificadas para a formulação de emendas de iniciativa popular. De uso mais complexo, requer uma pequena capacitação.

Aplicativos e soluções de acompanhamento cotidiano da ação pública também são tipos de solução que devem ser considerados. Adiante neste trabalho fazemos menção um recurso dessa natureza na solução de Governo Eletrônico de Santa Catarina.

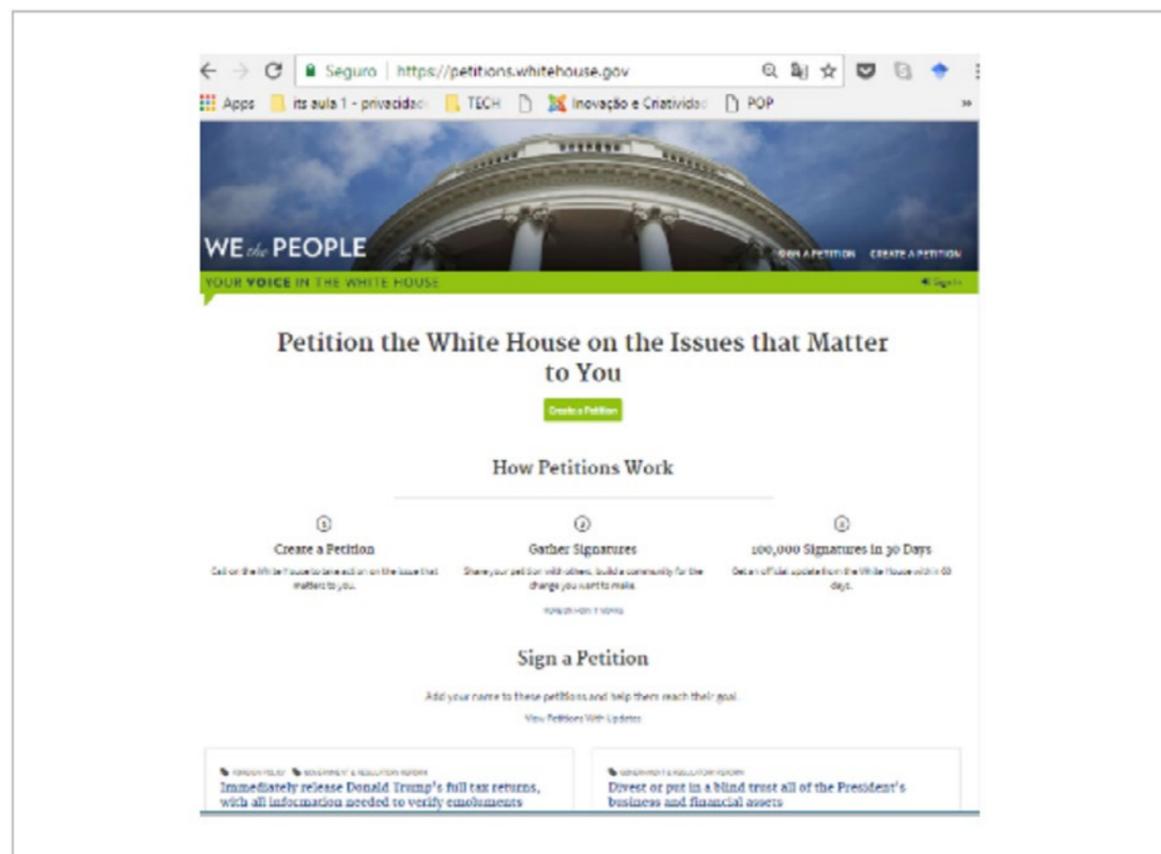
Cabe ainda, dentre as soluções de interesse, observar uma solução em desenvolvimento pela Transparência Brasil para acompanhamento de construção de escolas.

Mais detalhes podem ser vistos em <https://catracalivre.com.br/geral/cidadania/indicacao/app-permite-que-cidadaos-monito-rem-construcao-de-escolas-publicas/>

Isto posto, relacionamos a seguir as avaliações das soluções inicialmente escolhidas:

- <https://petitions.whitehouse.gov/>

Figura 2 - página inicial petitions.org



Este ambiente é um espaço de peticionamento e encaminhamento de solicitações. Qualquer cidadão pode realizar uma petição, mas somente petições com um número determinado de assinaturas (nesse caso, 100 mil) são encaminhadas adiante. Petições (tickets) são exibidos em listas organizadas por número

de assinaturas e apresentam também tags relacionadas aos assuntos em pauta.

As funcionalidades apresentadas são bastante simples e podem ser apropriadas pelo presente trabalho como meio de exibição das solicitações mais frequentes da ouvidoria e acesso à informação.

Essa solução, contudo, aparentemente oferece recursos quase inexistentes de responsabilização na medida em que estão ausentes mecanismos mais elaborados de acompanhamento de demandas e/ou acesso a dados de utilização e/ou funcionamento. Isso torna esse espaço bastante opaco a possibilidade de controle social.

Caso seja utilizado, é recomendável que receba esses aperfeiçoamentos, sendo necessário o desenvolvimento de ferramentas de busca e de apresentação estruturada de informações. A usabilidade desse espaço também pode ser aperfeiçoada em termos de acessibilidade e navegação, que pode ser simplificada.

Considerando que não há similar no Brasil, em meio a casos como esse é preciso sempre avaliar o esforço de alterar algo pronto e projetado para propósito distinto do SPRC.

Portanto, como já mencionado, é preciso avaliar prós e contras dessa decisão para não prejudicarmos as demandas emergentes dos usuários/cidadãos o a equipe que ficará responsável pela sustentação técnica da plataforma ao final do contrato.

Tabela 4 - avaliação -Petitions.org

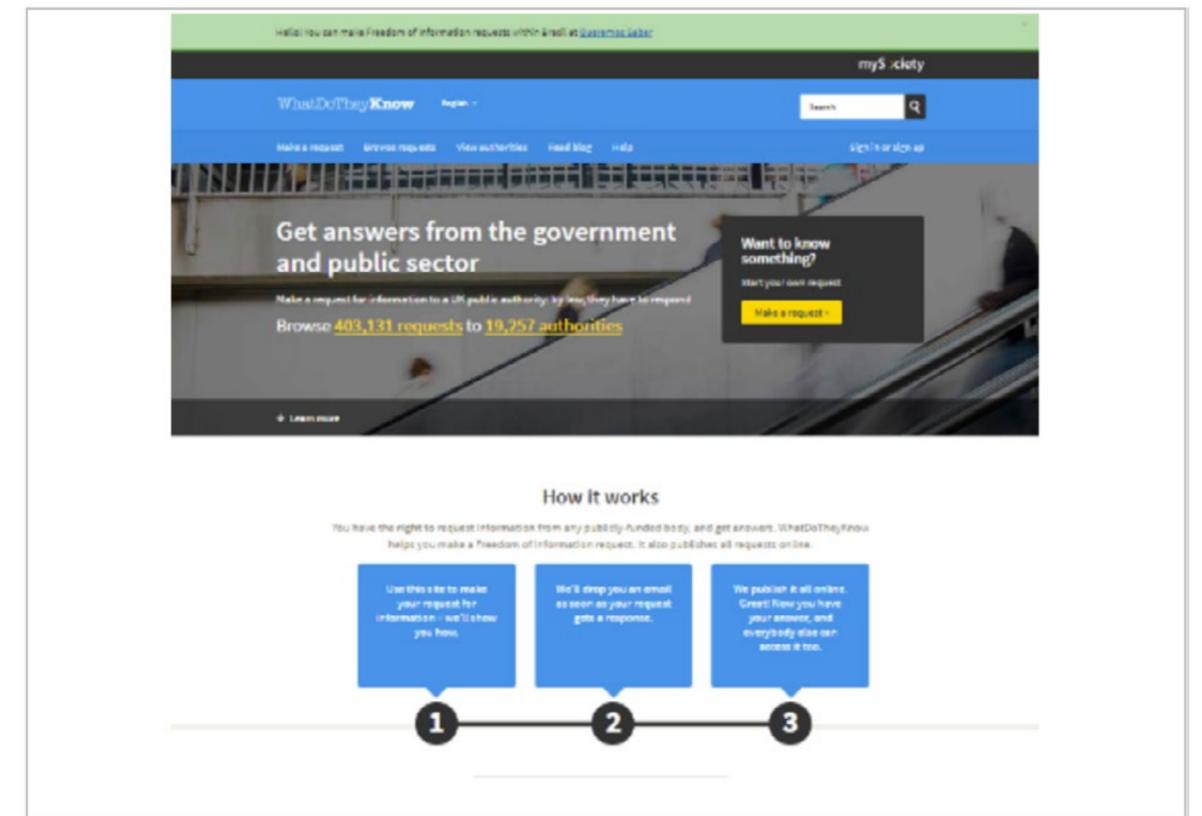
	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,4
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,43
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	O ambiente oferece informações básicas de funcionamento do processo de utilização e informa parcialmente procedimentos de tramitação e acompanhamento. O manifestante pode se manifestar e realizar uma petição somente em texto, não sendo possível submeter áudios e/ou filmes.	2,5
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	O Site oferece tutoriais simples de como apresentar manifestações, mas não como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Único modo de devolutiva é e-mail.	2,5

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	É necessário preenchimento de nome e email para acesso aos serviços.	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	Não é apresentado oferta e garantia de anonimato e sigilo	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Apesar de ser simples e bem desenhado, o ambiente não oferece desenho universal, nem favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	2
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	O ambiente oferece somente questões frequentes, sem data de atualização.	2
3	Transparência ativa		0,35
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Não apresenta acesso a dados de funcionamento consolidado ou agregado.	2
3.2	Normatização Dados e Informações	Não apresenta dados consolidados publicados. Apresenta somente lista de petições e número de votos.	2,5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas ou legais sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	2
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece opções de consolidação de dados. Não é possível ver número de solicitantes, tipos de demanda, etc.	1
3.5	Isonomia e Direitos	Não oferece	1
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2
4.0	Integração com demais canais de participação		0,2
4.1	Integração com demais canais de participação	Não Oferece	1
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,17
3	Transparência Ativa	4	1,40
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,20
	<b>Total</b>		<b>1,88</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,87

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3	Transparência Ativa	4	1,40
4	Integração com demais Canais de Participação	3	0,60
	<b>Total</b>		<b>1,63</b>
	<b>Total TAI + O</b>		<b>1,76</b>

- <http://alaveteli.org/>  
<https://www.whatdotheyknow.com/> (aplicação)

Figura 3- página inicial Alaveteli



O presente site é um espaço de encaminhamento de solicitações ao governo em geral. As funcionalidades apresentadas são bastante sofisticadas em termos da percepção da demanda pública. É possível navegar e verificar demandas por instituição e/ou tipo de assunto. Respostas por instituição são organizadas pelo nome das instituições, por sua vez organizadas alfabeticamente, e respostas por tipo de assunto são organizadas por palavra chave e

data de submissão. Demandas são ainda organizadas de acordo com resolutividade, i.e., todas solicitações, solicitações resolvidas, não resolvidas e pendentes. Ao clicar em uma demanda, o histórico da solicitação é exibido.

Ademais, a solução oferece recursos de acompanhamento de demandas e acesso a dados de utilização e/ou funcionamento do sistema agregados por instituição e/ou tema. Não é claro, contudo, se a inteligência dessa solução permite a sobreposição de temas e instituições oferecendo uma visão mais acurada de problemas de natureza complexa, problema esse de arquitetura de serviços já apontada em reuniões de trabalho entre Caiena, Banco Mundial e CGE.

A usabilidade desse espaço também pode ser aperfeiçoada em termos de acessibilidade e navegação, que pode ser simplificada. Há similar no Brasil: <http://www.queremossaber.org.br/>

Tabela 5- Avaliação Alaveteli

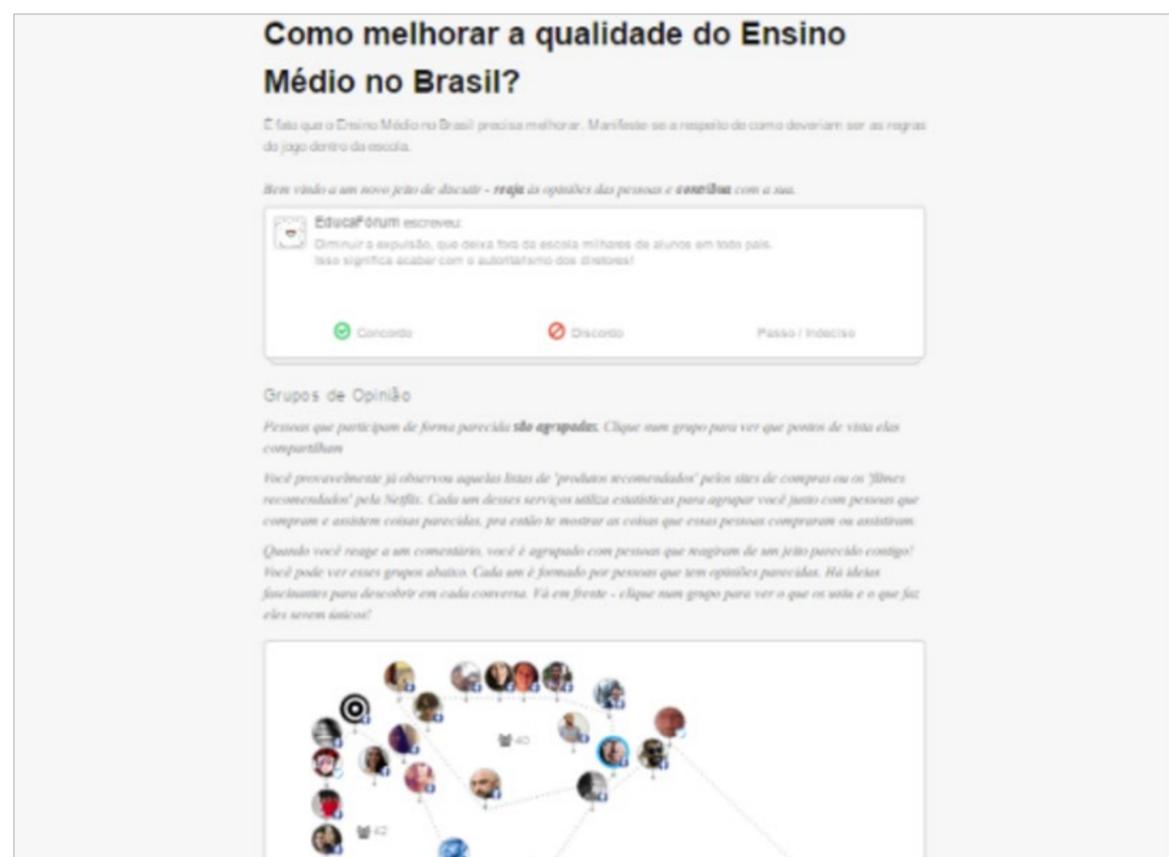
	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
I	Aspectos gerais	NA	0,4
I.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,64
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	O ambiente oferece informações básicas de funcionamento do processo de utilização e informa parcialmente procedimentos de tramitação e acompanhamento. O manifestante pode se manifestar e realizar uma petição somente em texto, não sendo possível submeter áudios e/ou filmes.	3,8
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	O Site oferece tutoriais simples de como apresentar manifestações, mas não como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Único modo de devolutiva é e-mail.	2,5
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	É necessário preenchimento de nome e email para acesso aos serviços.	3
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	A oferta de anonimato é apresentada em forma de pseudônimo. Sigilo de dados contanto, não é oferecido, tampouco alertas de identificação de usuário. Isso desincentiva o uso do sistema no trato de assuntos delicados, envolvendo abuso de autoridades, formas de violência, etc.	2,5

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Apesar de ser simples e bem desenhado, o ambiente não oferece desenho universal, nem favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	2,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	O ambiente oferece um ambiente compreensivo, com listas de demanda por instituição e assunto, ainda que sua utilização não seja intuitiva.	5
3	Transparência ativa		0,51
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Apresenta acesso parcial a dados de funcionamento em forma consolidada ou agregada ao cidadão.	2,5
3.2	Normatização Dados e Informações	Não apresenta dados consolidados publicados. Apresenta somente lista de petições e número de votos. Tais ausências são compensadas pela solução ser extremamente detalhada na prestação de informações acerca de processos de transparência passiva.	3,8
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações mas é extremamente detalhado na prestação de informações acerca de processos de transparência passiva.	4
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece opções de consolidação de dados. Não é possível ver número de solicitantes, tipos de demanda, etc. mas é extremamente detalhado na prestação de informações acerca de processos de transparência passiva.	3
3.5	Isonomia e Direitos	Não oferece	1
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	Não oferece	1
4.0	Integração com demais canais de participação		0,7
4.1	Integração com demais canais de participação	Apresenta recursos de integração significativos.	3,5
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	3,22
3	Transparência Ativa	4	2,04
4	Integração com demais Canais de Participação	1	<b>0,70</b>

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
	<b>Total</b>		<b>2,98</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	1,29
3	Transparência Ativa	4	2,04
4	Integração com demais Canais de Participação	3	2,10
	<b>Total</b>		<b>2,91</b>
	<b>Total TAI + O</b>		<b>2,95</b>

- <https://pol.is/gov>

Figura 4- página de navegação Pol.is



Este ambiente é um espaço complexo de engajamento social e formação de opinião coletiva. As funcionalidades apresentadas são bastante sofisticadas em termos da percepção da demanda pública. É possível navegar e se engajar em discussões e acompanhar posições de grupos em relação a essas discussões. Contudo, somente as 3 ou 4 principais demandas prioritárias são visíveis, não sendo possível conduzir discussões de maior complexidade. Não há funcionalidade de discussão por texto (tipo Messenger) e ou ranqueamento de demandas majoritárias.

O usuário participa manifestando apoio ou desagrado em relação a demandas de terceiros apresentadas pela exposição de sucessivas cartelas. O usuário pode manifestar-se positiva ou negativamente ou realizar uma nova demanda (metodologia equivalente ao pairwise<sup>19</sup>).

O resultado dessa dinâmica é apresentada num gráfico na parte inferior da página de navegação do usuário. Nesse gráfico é possível ver grupos de usuários, reunidos de acordo com suas opiniões majoritárias, segundo o algoritmo da solução. De acordo com seu comportamento, o usuário será alocado e um grupo ou em outro. Ao examinar a opinião de um grupo por sua vez, é possível verificar suas opiniões majoritárias em caráter bastante genérico.

Considerando que os grupos são excludentes, temos um possível viés na apresentação de dados e tratamento da informação. Ademais, a promoção de reunião de pessoas identificadas em torno de temas pode ser um elemento complicador na discussão de assuntos mais delicados.

A solução não oferece recursos de busca e/ou exploração por temas e/ou instituições. Ademais, não oferece recursos de acompanhamento de demandas e acesso a dados de utilização e/ou funcionamento do sistema agregado por instituição e/ou tema. Sendo assim, não é claro se a inteligência dessa solução permite a sobreposição de temas e instituições oferecendo uma visão mais acurada de problemas de natureza complexa.

A usabilidade desse espaço é pouco intuitiva também pode ser aperfeiçoada em termos de navegação, que pode ser simplificada. A solução é proprietária e está sendo desenvolvida no Brasil pelo Instituto Cidade Democrática.

<sup>19</sup> <http://www.citl.ua.edu/math103/Voting/methodpc.htm>  
[https://en.wikipedia.org/wiki/Pairwise\\_comparison](https://en.wikipedia.org/wiki/Pairwise_comparison)

Tabela 6 - tabela de avaliação Pol.is

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
I	Aspectos gerais	NA	0,4
I.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,38
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	O ambiente oferece poucas informações de funcionamento e utilização, e informa parcialmente procedimentos de tramitação e acompanhamento. O manifestante pode se manifestar e realizar uma petição somente em texto, não sendo possível submeter áudios e/ou filmes.	2,5
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	O Site não oferece tutoriais simples de como apresentar manifestações, tampouco como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Não há devolutivas	1
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	É necessário preenchimento de nome e e-mail para acesso aos serviços e/ou facebook	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	Não há oferta de anonimato, o que desincentiva o uso do sistema no trato de assuntos delicados, envolvendo abuso de autoridades, formas de violência, etc. Sigilo de dados contanto, é oferecido pelo acesso exclusivo do usuário a sua conta. Não há alertas de identificação.	1,5
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Apesar de ser bem desenhado e de apresentar navegabilidade quase intuitiva, a solução não oferece desenho universal. A solução, contanto, favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	2,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	O ambiente oferece parcialmente a leitura das demandas da coletividade, sendo necessário um aperfeiçoamento no algoritmo de leitura.	1,8
3	Transparência ativa		0,32
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Apresenta acesso parcial a dados de funcionamento consolidado ou agregado.	1,8
3.2	Normatização Dados e Informações	Apresenta parcialmente dados consolidados publicados. Não apresenta referências de normatização e tratamento de dados.	1,8
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	1,5

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece parcialmente opções de consolidação de dados. Não é possível ver número de solicitantes, tipos de demanda, etc.	1,5
3.5	Isonomia e Direitos	Oferece mesma condição a todos usuários.	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	Não oferece	1
4	Integração com demais canais de participação		0,2
4.1	Integração com demais canais de participação	Não Oferece	1
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	1,88
3	Transparência Ativa	4	1,28
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,20
	<b>Total</b>		<b>1,68</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,75
3	Transparência Ativa	4	1,28
4	Integração com demais Canais de Participação	3	0,60
	<b>Total</b>		<b>1,52</b>
	<b>Total TAI + O</b>		<b>1,60</b>

- <http://www.acaoainformacao.gov.br/>

Figura 5 - página de navegação Portal de Acesso à Informação



O portal de Acesso à Informação do Governo Federal apresenta uma solução bastante completa, embora seja dotada ainda de recursos antiquados de navegabilidade e usabilidade.

As informações da página oficial são estruturadas em (i) orientações a pedidos e recursos, (ii) serviços, (iii) estatísticas e (iv) menu lateral contendo, (a) Busca, Lista de Serviços de Informação ao Cidadão – SICs e Banco de precedentes; (b) Lei de Acesso a Informação para cidadãos; (c) SIC: Apoio e orientações e (c) Centrais de conteúdo.

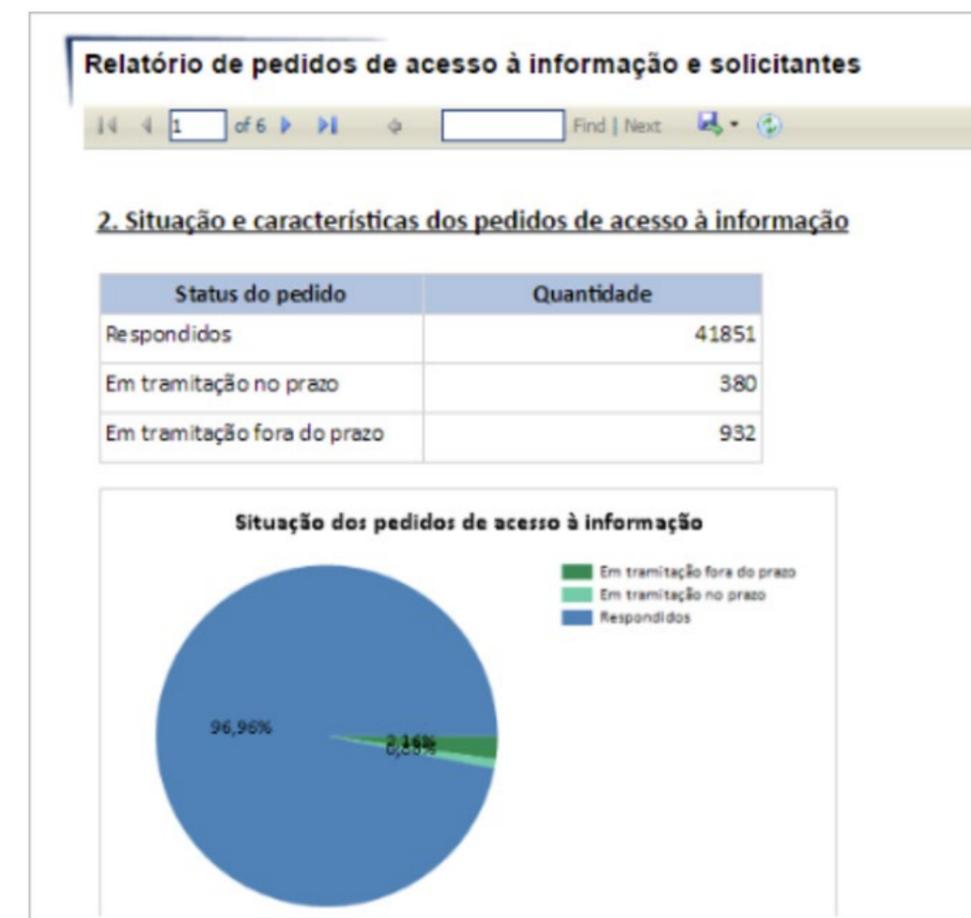
Embora a informação seja relevante, a disposição da informação e o modo pela qual ela é apresentada torna, na prática, o portal bastante opaco. Ao acionarmos a entrada para o pedido de informação somos conduzidos a uma segunda página igualmente problemática em termos de acesso cidadão. O campo de solicitação de informação não é apresentado, e somente

procedimentos de cadastro, login e senha o usuário é encaminhado à página de solicitação.

A página do sistema de ouvidoria, por sua vez, Não traz novidades dignas de nota. A razão de trazermos essa iniciativa para esse estudo é o fato desse sistema oferecer um relatório de dados. São oferecidos ao cidadão: (i) Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes; (ii) Relatório de recursos e reclamações; (iii) Relatório de recursos à CGU interpostos por e-mail (até 22 de agosto de 2012, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC); e (iv) Relatório de recursos à CMRI interpostos por e-mail (até 31 de janeiro de 2014, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC)

A solicitação de relatórios pressupõe a escolha de um período e a escolha de um órgão. O Anexo II, apresenta o relatório obtido na íntegra.

Figura 6 - Página de Relatório de Ouvidoria



A discussão detalhada sobre quais informações serão oferecidas como devolutiva ao cidadão e como isso deverá ser feito deverá ser discutido adiante no processo de desenvolvimento deste trabalho. Para o momento, cabe a menção e o registro do recurso acima apresentado.

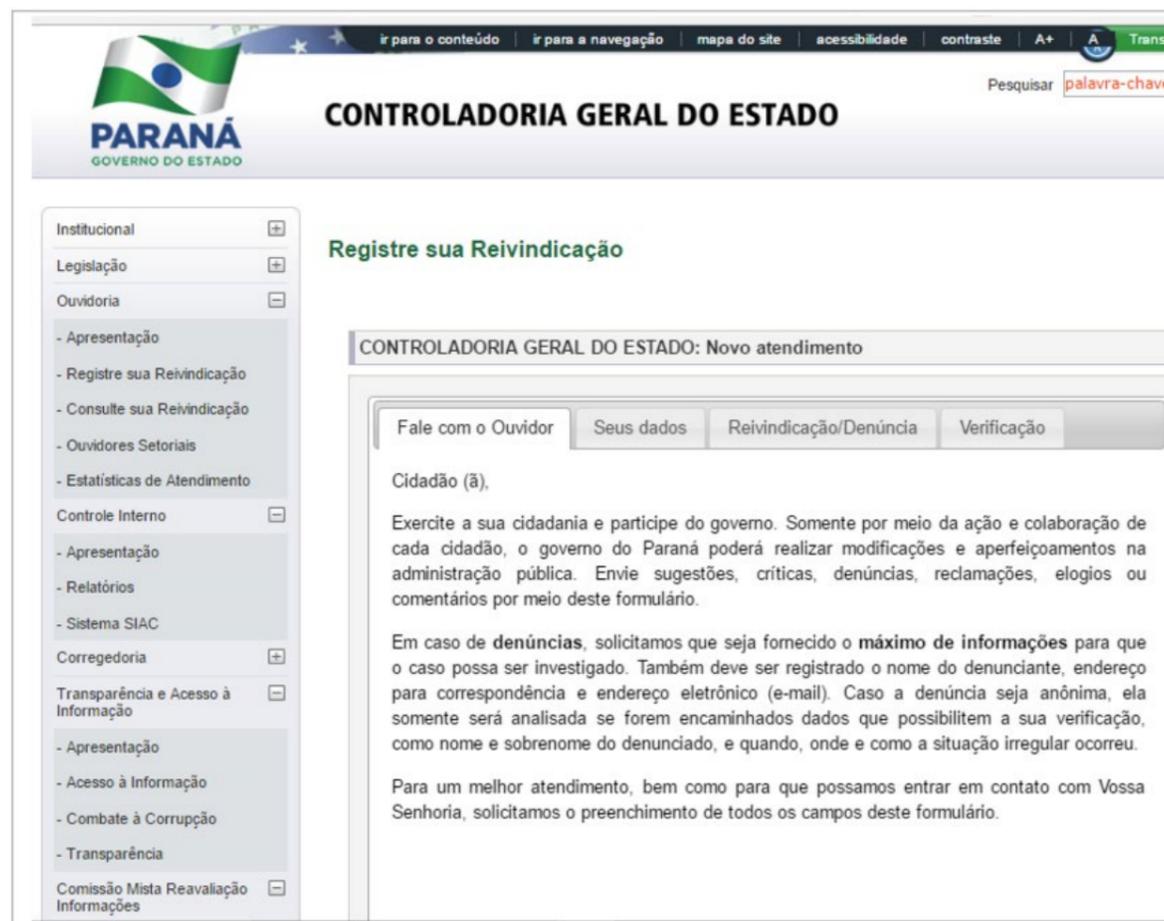
Tabela 7- Avaliação Acesso a Informação GF

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,5
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	Atende de maneira básica	2,5
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,38
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferece informações básicas, mas de maneira protocolar, com má comunicação	1,5
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferece informações básicas, mas de maneira protocolar, com má comunicação	1,5
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	Acesso burocrático e trabalhoso	1,8
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	Não foi possível averiguar	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Desenho simples, porém confuso. O ambiente não oferece desenho universal, nem favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	1,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	Oferece relatório em PDF com informações básicas	3
3	Transparência ativa		0,37
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	O site oferece informações periódicas em forma de relatório e em forma desagregada, normatizada e modestamente acessível.	2,5
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta dados consolidados publicados. Não oferece metadados, tampouco instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	2,5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	2
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece opções customizadas de consolidação de dados.	2
3.5	Isonomia e Direitos	Não oferece	1

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	Não oferece	1
4.0	Integração com demais canais de participação		0,2
4.1	Integração com demais canais de participação	Não oferece	1
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	1,88
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,20
	<b>Total</b>		<b>1,78</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,50
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,75
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	3	0,60
	<b>Total</b>		<b>1,66</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade Básica prejudicada por falta de acessibilidade e usabilidade</b>	<b>1,72</b>

- <http://www.cge.pr.gov.br>

Figura 7 – Página CGE Paraná: manifestação do cidadão



Este estudo de caso compreende uma análise geral. Considerando que esse ambiente eletrônico responde à Corregedoria, que por sua vez, compreende a Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, dentre outras atribuições, e considerando ainda o foco exploratório deste estudo, não julgamos conveniente descrever os procedimentos relativos a esses serviços uma vez que pouco diferem daqueles já descritos anteriormente por ocasião do relatório de análise do Sistema de Ouvidoria do Ceará – SOU. Sendo assim iremos nos ater aos aspectos que julgamos inovadores ou dignos de nota nesses ambientes.

Ao acessarmos a página de manifestações, a primeira coisa que se destaca é termos todas informações relativas ao processo e aos serviços da Secretaria em uma página só. Ao centro da página encontramos uma série de abas com informações que conduzem o usuário pelo processo de manifestação sem mudança de

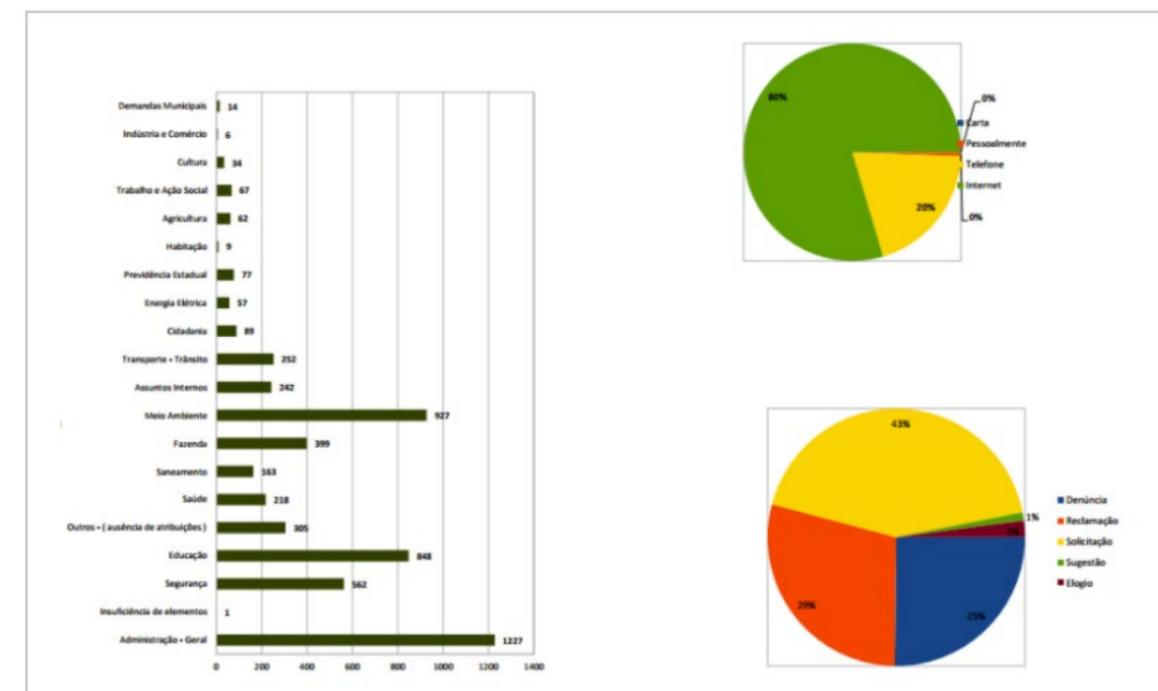
página ou rolar de tela. São elas: (i) Fale com o Ouvidor (instrução geral); (ii) Seus dados (cadastro); (iii) Reivindicação/Denúncia (manifestação/ demanda) e (iv) Verificação.

Na coluna da esquerda, por sua vez, encontramos todas as seções e funcionalidades necessárias para navegação pelo site e exploração de seus conteúdos. Ainda que a tecnologia de programação possa ser antiquada, e por essa razão pouco versátil para utilização em mecanismos móveis, é digno de nota que o desenho adotado oferece boa arquitetura de informações e serviços, texto instrucional bem hierarquizado e adequado, e boa navegabilidade.

Do ponto de vista institucional, cabe ainda mencionar alguns aspectos relevantes:

- Todas as seções do menu lateral possuem um item de apresentação e introdução, a que se segue uma descrição aspectos processuais e finalmente os serviços.
- Tanto na Seção Corregedoria como na Seção Ouvidoria, gestores e servidores tem grande destaque, sendo apresentado respectivos cargos, nomes e dados para contato. A relação com o Estado, portanto, ocorre num âmbito do compromisso ético pessoal.

Figura 8 – CGE Paraná: Página de Relatório de Ouvidoria



- Na Seção de Transparência é extremamente relevante que encontremos 4 abas de informação dedicadas a disseminação de informações sobre controle social (transparência ativa). São elas: (i) Compras Públicas (FAQ); (ii) Controle Social (manual) (iii) Controle Social e Transparência (TCC – Trabalho acadêmico); (iv) Ferramentas de Controle Social (Artigo Acadêmico); (v) Guia Portal da Transparência (Manual); (vi) Cartilha do Exercício da Cidadania (Cartilha) e (vii) Manual da Integridade Pública (Manual). Essas informações são apresentadas em documentos em PDF e de forma bastante extensa. Uma evolução dessa estratégia no sentido de ampliar o alcance desses conteúdos seria desenvolver um material mais sintético e simplificado ou páginas dedicadas a esses temas, sem abrir mão dessa documentação.
- Na Seção de Ouvidoria, por fim, é particularmente interessante que encontremos estatísticas de utilização do sistema dentre as informações prestadas (transparência ativa). São oferecidas informações de período/sazonalidade, temas mais solicitados, tipo de solicitação, entre outras (acima). Desenvolvimentos dessa estratégia envolve tanto em investimentos em modelagem, como em tecnologia na coleta de dados, já conforme mencionado no relatório anterior.

Tabela 8 - Avaliação CGE Paraná

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
I	Aspectos gerais	NA	0,8
I.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	O ambiente não oferece páginas diferenciadas para os serviços de Ouvidoria, Serviços de informação, Transparência e Corregedoria, mas deixa claro a diferença entre as seções	4
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,59
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	O ambiente oferece informações completas de funcionamento do processo de utilização dos serviços em forma de texto. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados.	4
2.2	Oferta de orientações de utilização de seguintes e funcionalidades	O Site oferece informações de como apresentar manifestações, como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados.	3,5
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	Sistema solicita nome, telefone, endereço, email e celular	3

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	Não oferece	1
2.5	Oferta de desenho inclusivo	A solução de desenho é simples e bem desenhada, porém não oferece desenho universal.	2,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	Oferece relatório completo em PDF, mas não oferece FAC.	3,8
3	Transparência ativa		0,37
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	O sistema oferece referências conceituais e material educativo de modo extensivo, contudo não oferece informações para o controle social, i.e., não apresenta contas estaduais	2
3.2	Normatização Dados e Informações	O sistema oferece referências conceituais e material educativo de modo extensivo, contudo não oferece informações para o controle social, i.e., não apresenta contas estaduais	2
3.3	Acurácia e completude de informação	O sistema oferece referências conceituais e material educativo de modo extensivo, contudo não oferece informações para o controle social, i.e., não apresenta contas estaduais	3
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece	1
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	Não oferece	1
4.0	Integração com demais canais de participação		0,4
4.1	Integração com demais canais de participação	Não oferece agenda e notícias de interesse sobre temas variados por meio do login cidadão	2
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,97
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,40
	<b>Total</b>		<b>2,42</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos Gerais	1	0,80
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	1,19
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,20
	<b>Total</b>		<b>2,33</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade completa e boa navegação</b>	<b>2,37</b>

#### 4.2. Espaços de Acesso à informação e transparência ativa

A presente seção reúne espaços eletrônicos de acesso à informação e transparência. Esses espaços caracterizam-se por serem espaços de acesso à informação de interesse ao cidadão, ao empreendedor privado e a parceiros do governo. Apresenta informes, notícias, registros administrativos e fiscais, oferecendo dados estruturados em forma desagregada ou em forma de relatórios e boletins.

Esses espaços também caracterizam-se por, eventualmente, oferecer canais de solicitação de informação pelo cidadão.

Os casos analisados foram:

- [data.cityofchicago.org](http://data.cityofchicago.org)
  - <http://gabinetedigital.rs.gov.br>
  - <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/cidadania>
  - <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>
  - <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria>
  - <https://vota.rs.gov.br/register>
  - <http://www.mapa.rs.gov.br/>
  - <https://logincidadao.rs.gov.br>
    - <https://logincidadao.rs.gov.br/dashboard>

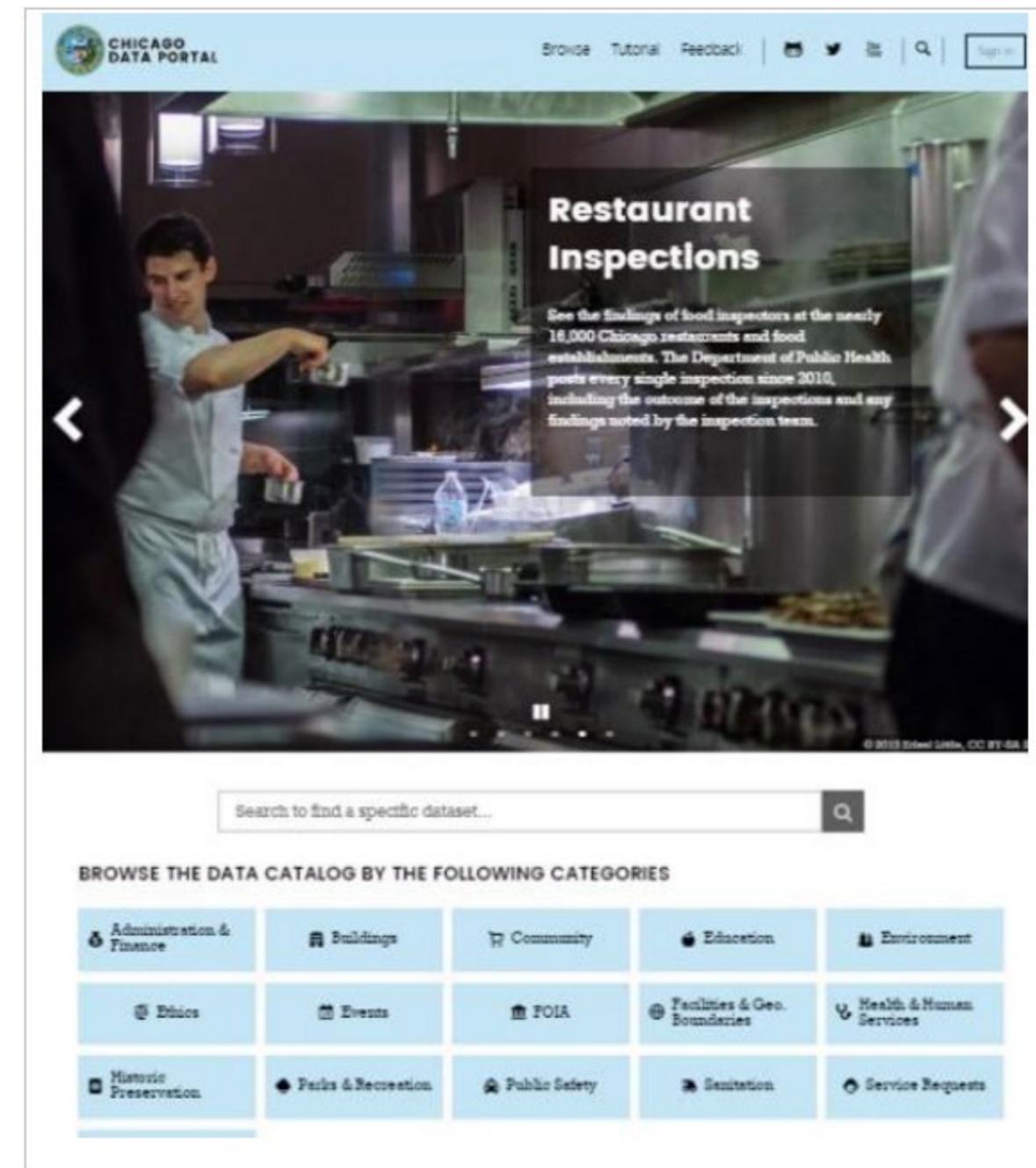
No primeiro caso ([data.cityofchicago.org](http://data.cityofchicago.org)) trata-se de um espaço de acesso à informação e transparência como um todo, contido em uma só solução. No segundo (<http://gabinetedigital.rs.gov.br>),

por sua vez, examinamos o sistema de soluções que orbitam em torno do serviço de acesso à informação e transparência.

Para efeitos de avaliação, cada caso foi considerado uma unidade a ser avaliada.

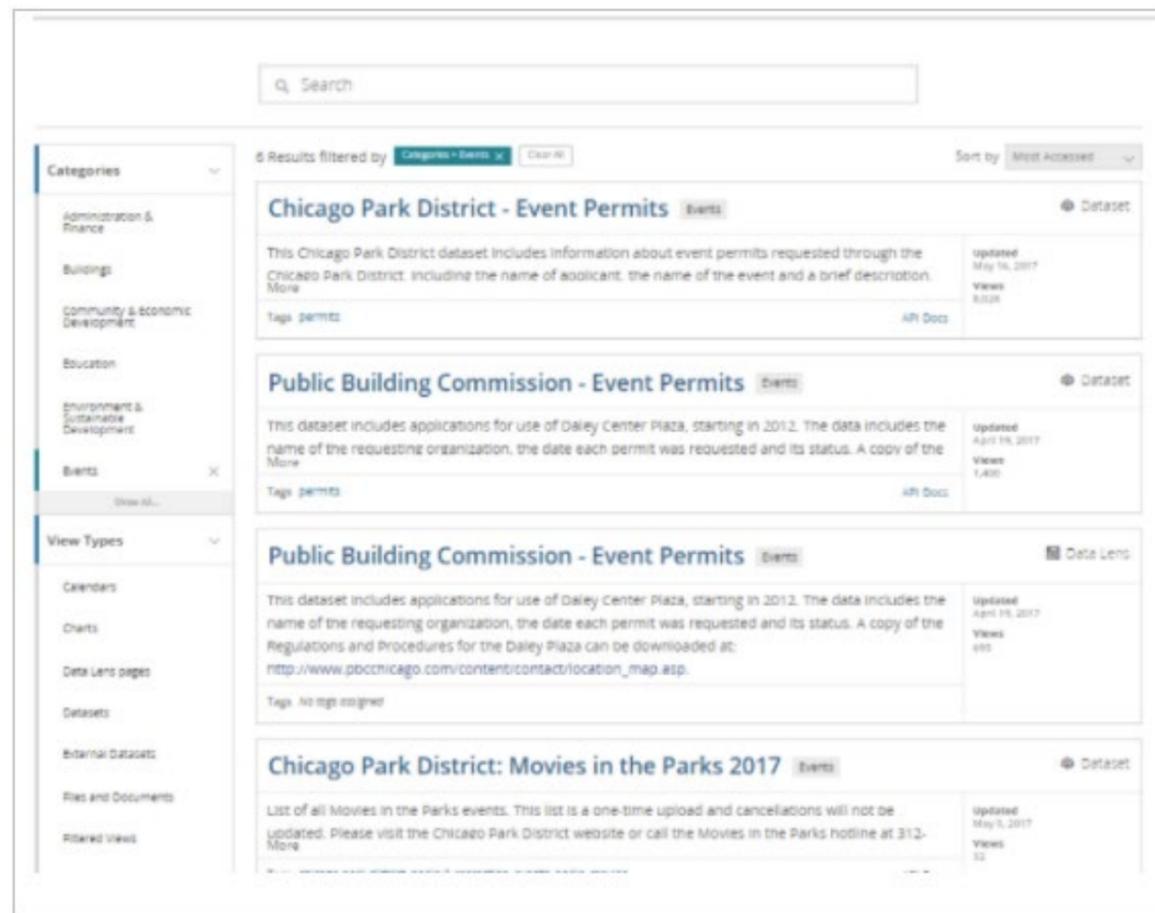
- [data.cityofchicago.org](http://data.cityofchicago.org)

Figura 9- Página Inicial Data City Chicago



Este ambiente é um espaço particularmente completo de Acesso à Informação e Transparência. O ambiente dispõe várias seções de interesse na página inicial: no topo apresenta em destaque notícias de interesse ao cidadão, empreendedores e parceiros do governo. Na seção logo abaixo apresenta uma seção de transparência ativa, com canais de acesso a dados e relatórios separados por tópicos. Logo abaixo o usuário tem acesso a aplicativos da cidade de Chicago, e na seção inferior, instruções de uso do site em texto e vídeo. As duas últimas seções, ainda na página frontal, oferecem notícias sobre dados abertos e atualizações de dados, e uma seção dedicada a desenvolvedores que desejam disseminar as informações ali presentes.

Figura 10 - página interna Data City Chicago



Ao acessarmos as funcionalidades apresentadas na página frontal somos conduzidos a uma página padrão com uma lista de janelas de informação e um menu de navegação à esquerda da tela (ver acima). Nesse menu de navegação, por sua vez, temos dois tipos de informação, além dos temas dispostos na página inicial,

a saber: (i) tipos de documento - calendários, datasets internos e externos, calendários, formulários, mapas, etc. e (ii) palavras chaves – i.e., tags. Esse arranjo de funcionalidades, por sua vez, permite a oferta e a exploração de um grande número de temas e tipos de documentos. Ainda que bastante efetivo, a navegabilidade ainda é um pouco difícil se comparada ao uso de aplicativos de smartphone.

O espaço não apresenta, contudo quaisquer funcionalidade de manifestação cidadã, de discussão por texto (tipo Messenger), de ranqueamento de demandas majoritárias ou de requisição de informações. Trata-se portanto, de um espaço dedicado à transparência ativa e à comunicação.

O site da cidade de Maryland apresenta a mesma solução (<https://data.maryland.gov/>), ambas oriundas da empresa <https://socrata.com/>.

Tabela 9 - Avaliação Data City Chicago

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
I	Aspectos gerais	NA	0,4
I.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,40
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferece informações básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferece informações básicas	2,5
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Apesar de ser simples e bem desenhado, o ambiente não oferece desenho universal, nem favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	1,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	Ainda que ofereça um item chamado "requisição de serviços", não há registros de demandas similares e sua recorrência. Considerando que esse espaço é dedicado exclusivamente à transparência ativa, adotaremos um atenuante na pontuação de insuficiência em relação a esse ponto.	2

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3	Transparência ativa		0,59
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Ainda que seja um site estrangeiro, o site oferece informações periódicas em forma de relatório e em forma desagregada, normatizada e acessível.	3
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta extensivamente dados consolidados publicados, incluindo metadados e instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações, mas indica informações de contato da instituição responsável pela coleta e organização das informações.	3,2
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece opções customizadas de consolidação de dados.	2
3.5	Isonomia e Direitos	Confere acessibilidade ampla a dados	2,5
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2
4.0	Integração com demais canais de participação		0,5
4.1	Integração com demais canais de participação	Oferece agenda e notícias de interesse sobre temas variados	2,5
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,00
3	Transparência Ativa	4	2,36
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,50
	<b>Total</b>		<b>2,43</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,80
3	Transparência Ativa	4	2,36
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,50
	<b>Total</b>		<b>2,53</b>
	<b>Total TAI + O</b>		<b>2,48</b>

- <http://gabinetedigital.rs.gov.br>
- <http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/cidadania>
- <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>
- <http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/ouvidoria>
- <https://vota.rs.gov.br/register>
- <https://logincidadao.rs.gov.br>
- <https://logincidadao.rs.gov.br/dashboard>

Figura 11- página inicial Gabinete Digital RS

The screenshot shows the homepage of the Gabinete Digital RS. At the top, there is a navigation bar with 'NOTÍCIAS', 'SERVIÇOS E TRANSPARÊNCIA', and 'ACORDO DE RESULTADOS'. The main headline is 'Convênio de R\$ 3 milhões beneficia crianças e jovens com deficiência', accompanied by a photo of a man in a suit speaking at a podium. To the right, there are several news snippets: 'EXECUTIVO: Governo recebe demandas prioritárias da comunidade das Missões', 'SEGURANÇA PÚBLICA: Operação Labirinto prende quadrilha especializada em roubos no sul da capital', 'PAUTAS: Governo do Estado lança programa para a cultura da noz-pecã', and 'DESENVOLVIMENTO: RS se destaca ao inaugurar três centros tecnológicos em dois dias'. At the bottom, there are sections for 'TV', 'JORNAL', 'RÁDIO', and 'SUA FOTO'.

O ambiente do gabinete digital do Rio grande do Sul é um espaço particularmente completo de Acesso à Informação, Transparência e Comunicação. É um sistema de páginas de serviços contando com dois canais de acesso: (i) a página de próprio gabinete digital e (ii) o Login Cidadão. A seção abaixo faz considerações breves sobre esse sistema.

A página do gabinete digital é dedicada a notícias do Governo, apresentadas em múltiplos formatos: texto, foto e vídeo. A barra superior da mesma página, por sua vez, oferece acesso imediato e rápido a informações estratégicas de governo (acordos e resultados), a serviços e ao setor de transparência.

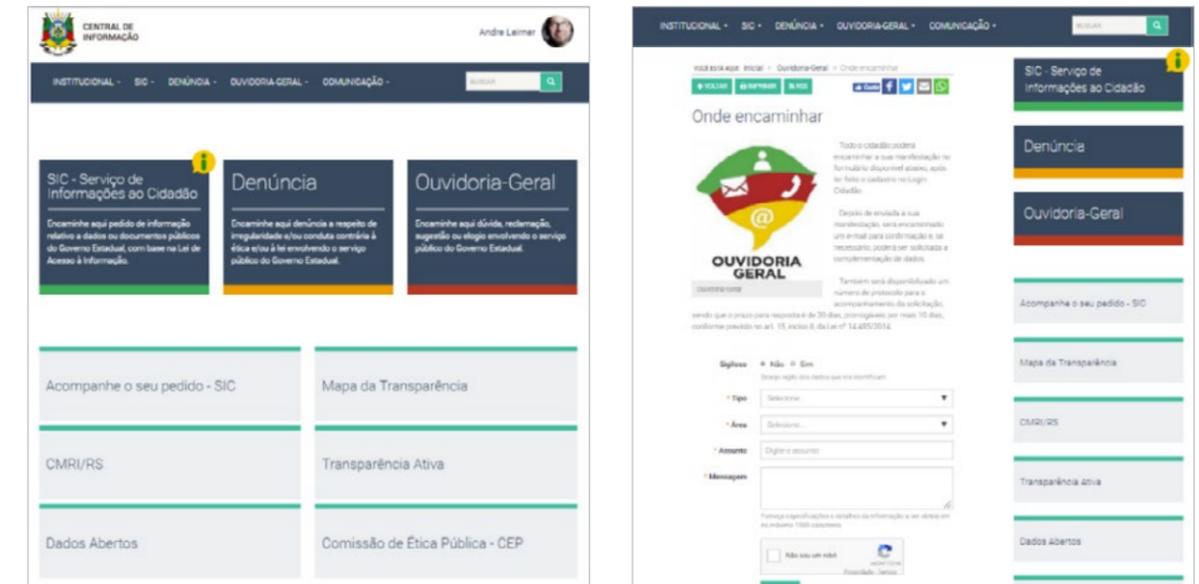
Dentro das opções de transparência é oferecida uma pequena gama de utilidades (abaixo). Apesar do número elevado de opções, o layout é claro e bastante funcional, apresentando boa navegabilidade.

Figura 12 - página Portal da Cidadania (<http://www.gabinetedigital.rs.gov.br/cidadania>)



Ao acessarmos esses serviços encontramos um sistema bem estruturado e uma documentação instrucional bastante completa, imersos em um ambiente bem desenhado e que apresenta boa navegabilidade. As funcionalidades lá presentes são objetivas e acessíveis. Destacam-se as funcionalidades de Ouvidoria, Denúncia, Acesso à Informação e o Mapa da Transparência (ver abaixo).

Figura 13 - página Central de Informações e página da Ouvidoria



Os formulários dessas seções de Ouvidoria, Denúncia e Acesso a Informação apresentam procedimentos de coleta de dados equivalentes aos utilizados no *Sistema do Governo do Estado do Ceará*, com a diferença da introdução do campo “assunto”, de livre preenchimento.

Convenientemente, banners de acesso ao “Tudo Fácil”, o “Vapt Vupt” do Rio Grande do Sul, podem ser encontrados ao lado dos formulários e dos links principais de acesso a demais funcionalidades.

A solução apresentada oferece recursos tradicionais de acompanhamento de demandas. O Sistema encaminha por email notificações ao cidadão, que acessa o acompanhamento do expediente mediante visita a página de serviços e preenchimento de email, senha e número de protocolo.

Surpreendentemente, nessa arquitetura de sistema menção alguma é feita acerca de dados de utilização por parte do cidadão, seja essas demandas similares, requisições mais frequentes ou até mesmo perguntas mais frequentes.

Tampouco são apresentados dados de funcionamento do sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação, dados esses agregados por instituição e/ou tema.

Não fica claro, portanto, se a inteligência dessa solução permite uma agregação de solicitações por temas e secretarias, alimentando processos de gestão de governo. Também não é possível observar se é possível realizar uma sobreposição de temas e instituições, de modo a obtermos uma visão mais acurada de problemas de natureza complexa na prestação dos serviços públicos.

As faltas desses componentes caracterizariam um governo insulado às demandas populares não fosse a existência de uma página especialmente dedicada à participação popular (<https://vota.rs.gov.br/register>).

Essa página, no entanto, é acessível somente a partir do login cidadão (ver abaixo). Surpreendentemente, não existe link para este canal participativo, seja da página do gabinete digital, da sua seção de serviços; seja da página da central de informações (<http://www.centraldeinformacao.rs.gov.br/inicial>), espaço por onde se acessam serviços de Ouvidoria e Denúncia; seja da página de Transparência ou da página do gabinete digital.

Figura 14 - página Vota RS <https://vota.rs.gov.br/register>



Disto se infere que os canais de participação, ainda que institucionalizados, apresentam-se de maneira bastante estreita, reconhecendo somente grupos organizados engajados em processos formalmente estruturados (Lei nº 11.179/98).<sup>20</sup>

Se por um lado, isso é positivo, pois institucionaliza a participação popular, por outro, mantém distante o cidadão comum da participação cotidiana, na contramão das tendências contemporâneas<sup>21 22</sup>. Resulta desse fato, como indica a literatura, uma baixa oxigenação dos processos participativos e a possível captura desses processos por parte de grupos de interesse (Avritzer, 2009; Arretche, 2015).<sup>23</sup>

O Log-in Cidadão é uma “camada de entrada” que permite que o usuário acesse diretamente, sem passar por páginas intermediárias de governo, diversas funcionalidades dentre as quais a de Ouvidoria e Denúncia.

<sup>20</sup> [http://www.al.rs.gov.br/legis/Mo10/Mo100099.ASP?Hid\\_Tipo=TEXTO&Hid\\_TodasNormas=46435&hTexto=&Hid\\_IDNorma=46435](http://www.al.rs.gov.br/legis/Mo10/Mo100099.ASP?Hid_Tipo=TEXTO&Hid_TodasNormas=46435&hTexto=&Hid_IDNorma=46435)

<sup>21</sup> É sabido que o uso corrente de computadores e dispositivos tecnológicos pessoais móveis tem aumentado a capacidade de produção, publicação, distribuição e compartilhamento de informações por parte de indivíduos. Essas tecnologias, denominadas tecnologias de ação conectiva, tem gerado novas formas, mais ágeis e dinâmicas de mediação e participação. O papel dessas tecnologias sociais como instrumentos de construção e articulação de fenômenos sociais emergentes é um fato reconhecido por vários estudos. Para além da constituição de redes de engajamento, o emprego dessas tecnologias tem permitido novas formas de socialização e de formação de grupos de interesse, mais plurais, impermanentes e flexíveis. O uso dessas tecnologias conectivas, contudo, não substitui os meios tradicionais de participação e socialização, pois essas arenas tradicionais apresentam oportunidades singulares de discussão e de produção de conhecimento, distintas daquelas oferecidas por mediação eletrônica.

<sup>22</sup> ELLISON, G. (1993), **Learning Local interaction, and Coordination**, *Econometrica*, vol.61, pp.1047-1071.

ELLISON, N., LAMPE, C., STEINFELD, C. (2009), **Social Network Sites and Society: Current Trends and Future Possibilities**, *Interaction*, January-February.

HAGEN, P. AND ROBERTSON, T (2010), **Social Technologies: Challenges and Opportunities for Participation**, *Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference PDC-10*, 29-NOV-2010, Sydney, Australia.

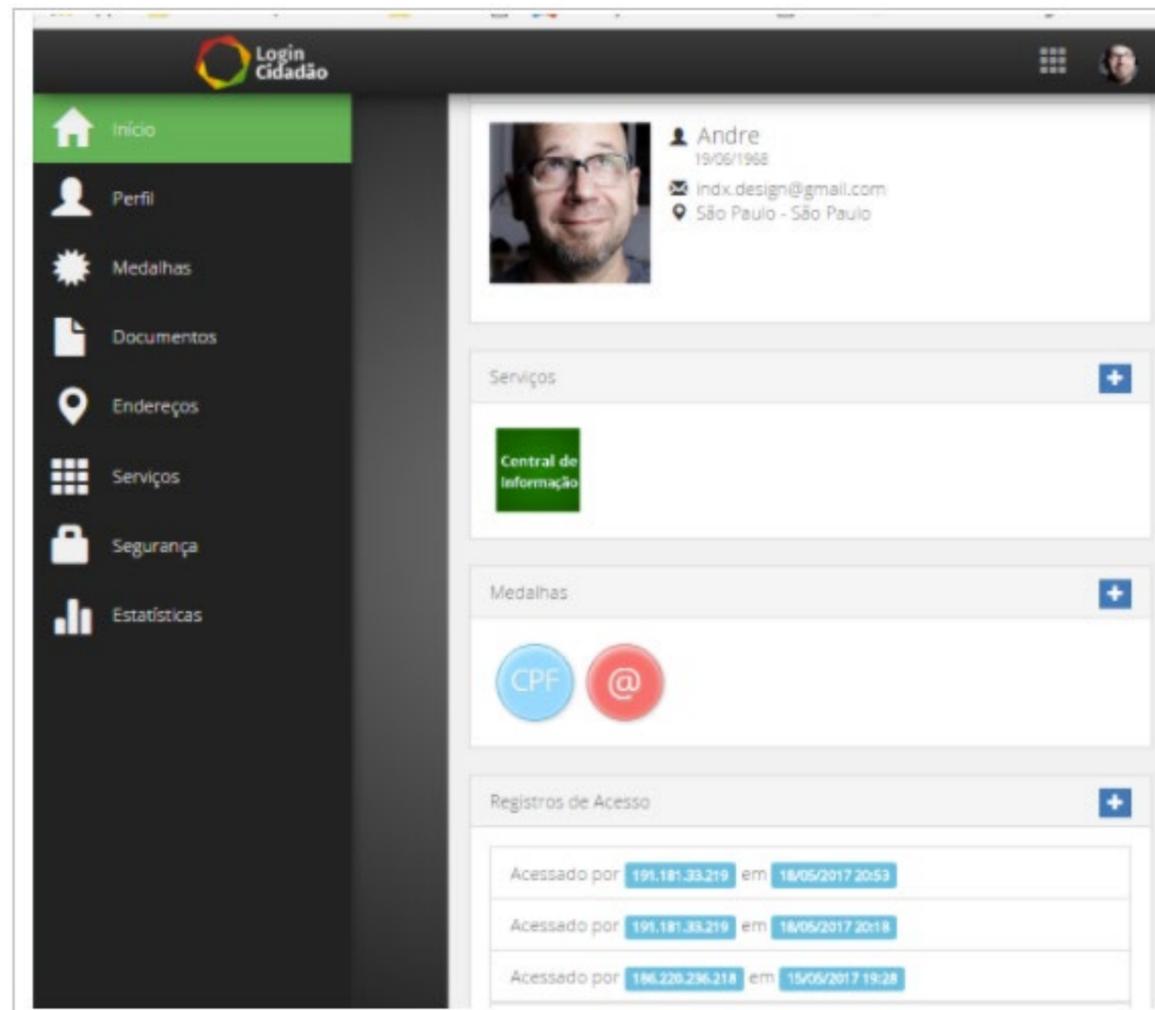
HOWARD, P. HUSAIN, M (2011). **The Role of Digital Media**. *Journal of Democracy*. Volume 22, Number 3, July 2011 pp. 35-48

LANDEMORE, H. (2012). **Democratic Reason: The Mechanisms of Collective Intelligence**, in Elster, J. & Landemore H. (eds), *Collective Wisdom: Principles and Mechanisms*, 2012, Cambridge University Press.

SEGERBERG W.L & BENNET, A. (2012). **The Logic of Connective Action**. *Information, Communication & Society*, 15:5, 739-768

<sup>23</sup> AVRITZER, Leonardo. *Democracy and the public space in Latin America*. Princeton University Press, 2009.

ARRETCHÉ, Marta TS (Ed.). *Trajetórias das desigualdades: como o Brasil mudou nos últimos cinquenta anos*. São Paulo, Unesp CEM, 2015.

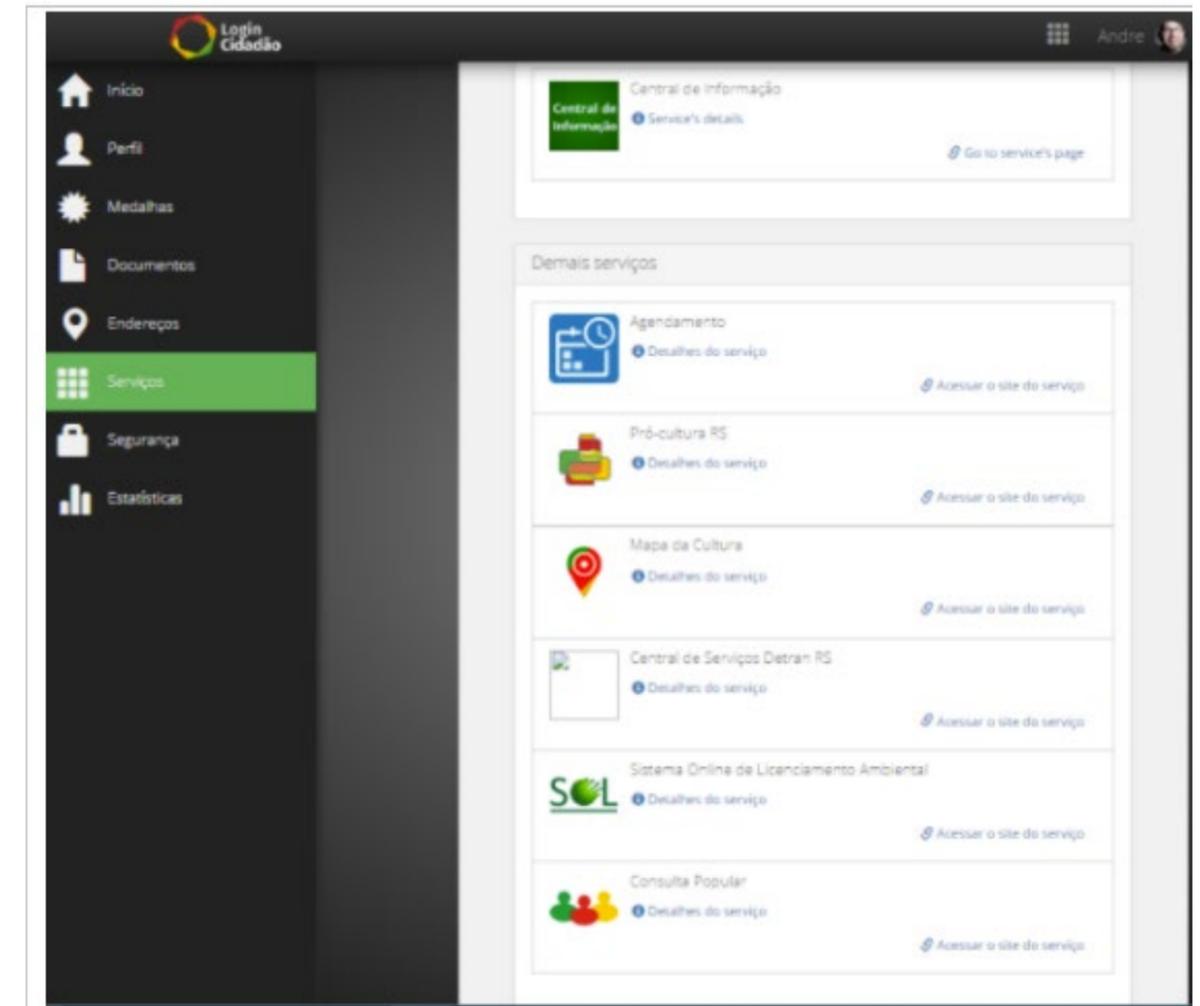
Figura 15 - Log In Cidadão - <https://logincidadao.rs.gov.br/dashboard>

Desenhado como *web-app*, esse ambiente pode ser acessado por smartphones individuais fazendo com que esses serviços estejam potencialmente ao alcance da mão do cidadão cotidianamente.

A plataforma log-in cidadão, adicionalmente, inclui funcionalidades de (i) agendamento de serviços; (ii) acesso a serviços do pró-cultura (fomento); (iii) consultas a mapas culturais; (iv) acesso a serviços DETRAN RS; (iv) serviços de licenciamento ambiental e (v) consulta de resultados de processos de consulta popular.

Cabe esclarecer que essas funcionalidades não fazem parte dessa plataforma. O Log-in Cidadão é somente uma porta de entrada que conduz aos sites desses serviços e que convenientemente, registra acessos e permite a guarda de alguns documentos.

Não foi possível verificar se o acompanhamento de todos esses serviços, Denúncia e Ouvidoria aqui incluídos, fazem parte da arquitetura do sistema. Foi possível observar, no entanto, que esse acompanhamento está disponível por meio de canais tradicionais comumente já utilizados, tais como por envio de e-mail seguido de visita aos sites dessas instituições prestadoras de serviço.

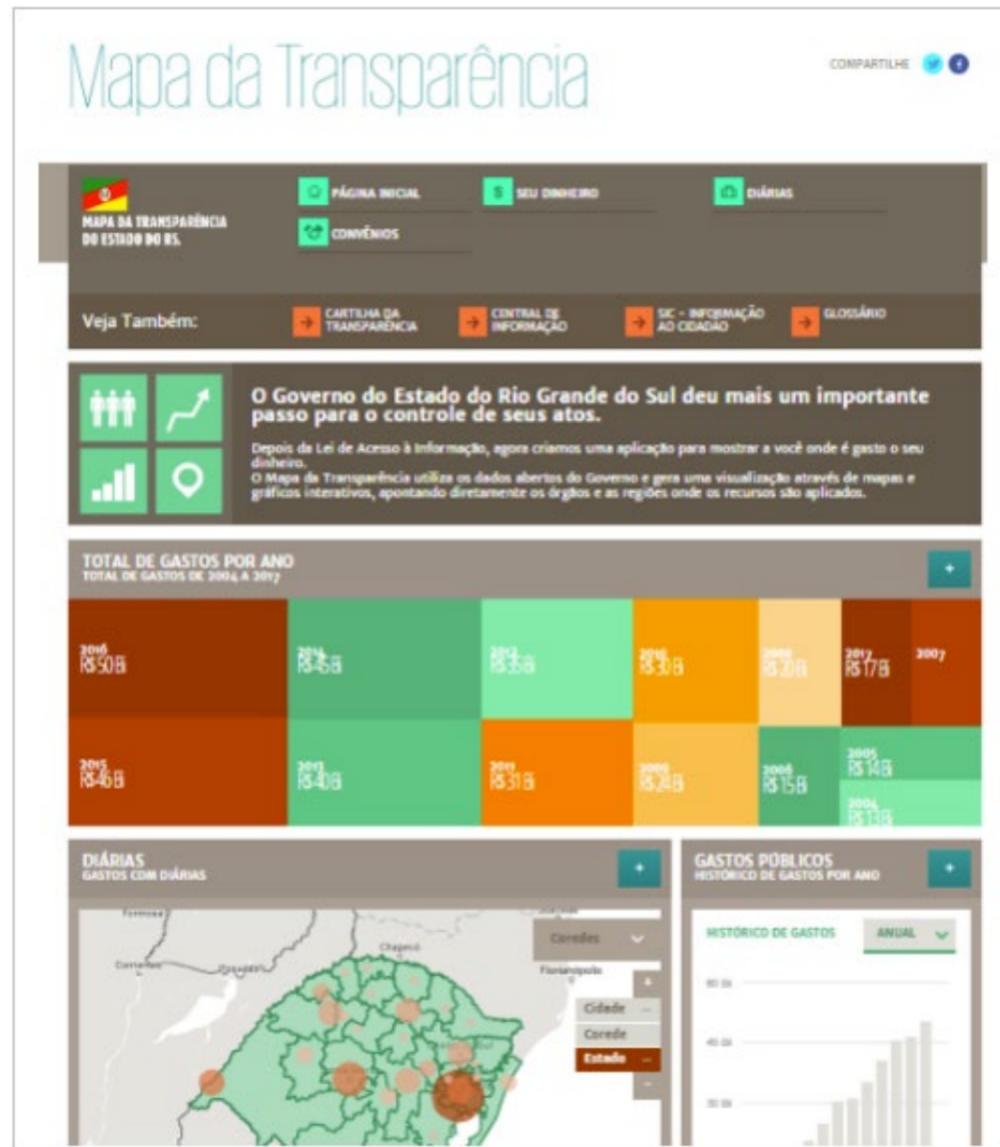
Figura 16 - Log in Cidadão , página interna - <https://logincidadao.rs.gov.br/dashboard>

Isso dá um sabor de certa incompletude ao projeto. Apesar de operar como uma porta de entrada única, essa camada deixa a desejar no que toca a entrega dessas funcionalidades efetivamente na mão do cidadão. Apresenta, contudo, uma perspectiva bastante interessante de desenvolvimento.

Por fim, o Mapa da Transparência apresenta informações fiscais do Estado do Rio Grande do Sul. Ao explorarmos o sistema,

encontramos dados e informações expressas por recursos gráficos, funcionalidades de manipulação de dados e de customização de relatórios e um robusto portal de Transparência ativa<sup>24</sup> onde é possível explorar um sem número de variáveis. A solução oferece recursos de controle social que podem satisfazer tanto a esfera pública quanto o cidadão comum.

Figura 17 - página Mapa da Transparência <http://www.mapa.rs.gov.br/>



<sup>24</sup> <http://www.transparencia.rs.gov.br/webpart/system/PaginaInicial.aspx>

Tabela 10 - Gabinete Digital RS

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,8
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	O ambiente oferece páginas diferenciadas para os serviços de Ouvidoria, Serviços de informação, Transparência e Corregedoria.	4
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,54
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	O ambiente oferece informações completas de funcionamento do processo de utilização dos serviços em forma de texto. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados.	3,5
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	O Site oferece informações de como apresentar manifestações, como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados.	3,2
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	Os requisitos para acessar a informação se dá pelo log-in cidadão. Esse acesso pode ser realizado tanto por email quanto por facebook. Na prática, contudo, o sistema solicita muitas informações, tais quais RG, CPF, endereço, telefone celular e e-mail.	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	Sistema oferece uso anônimo, mas não sigilo de dados e/ou alerta de identificação de usuário	2,5
2.5	Oferta de desenho inclusivo	A solução de desenho é simples e bem desenhada, oferece desenho universal, e favorecendo o uso de linguagem própria do cidadão.	4
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	Ainda que ofereça um item chamado "requisição de serviços", não há registros de demandas similares e sua recorrência.	1

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3	Transparência ativa		0,55
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	O sistema oferece duas dimensões de transparência ativa: uma voltada ao cidadão e outra voltada ao controle social realizado pela sociedade civil. A primeira oferece interface gráfica e recursos de modelagem de dados, sendo adequadamente didática. A segunda, por sua vez, oferece um leque robusto de opções de acesso à informação e extração de dados. Melhorias incluiriam oferta de informações sobre dados relativos a acesso à informação, ouvidoria e denúncias e instruções sobre o uso de APIs e meios de alimentação e disseminação automática de dados.	5
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta extensivamente dados consolidados publicados, incluindo metadados. Melhorias no sistema incluiria a adição de instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	4
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	2
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Dados relativos aos serviços de Acesso à Informação, Ouvidoria e Denúncias, contanto, são completamente ausentes.	2,5
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	Não oferece	1
4.0	Integração com demais canais de participação		1
4.1	Integração com demais canais de participação	Oferece agenda e notícias de interesse sobre temas variados por meio do login cidadão	5
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,70
3	Transparência Ativa	4	2,20
4	Integração com demais Canais de Participação	1	1,00
	<b>Total</b>		<b>2,95</b>

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,80
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	1,08
3	Transparência Ativa	4	2,20
4	Integração com demais Canais de Participação	3	3,00
	<b>Total</b>		<b>3,54</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade completa e boa navegação</b>	<b>3,25</b>

### 4.3. Espaços de Transparência

A presente seção reúne espaços eletrônicos de Transparência. Conforme acima conceituado, esses espaços caracterizam-se primordialmente por apresentarem informações fiscais e podem apresentar recursos de transparência ativa ou passiva.

Os ambientes que foram analisados são:

- <http://budget.data.cityofboston.gov/#/>
- [checkbooknyc.com](http://checkbooknyc.com)
- [transparencia.sc.gov.br](http://transparencia.sc.gov.br)
- [transparencia.es.gov.br](http://transparencia.es.gov.br)

Esses casos foram selecionados dentre uma lista maior, que inclui ainda as seguintes soluções:

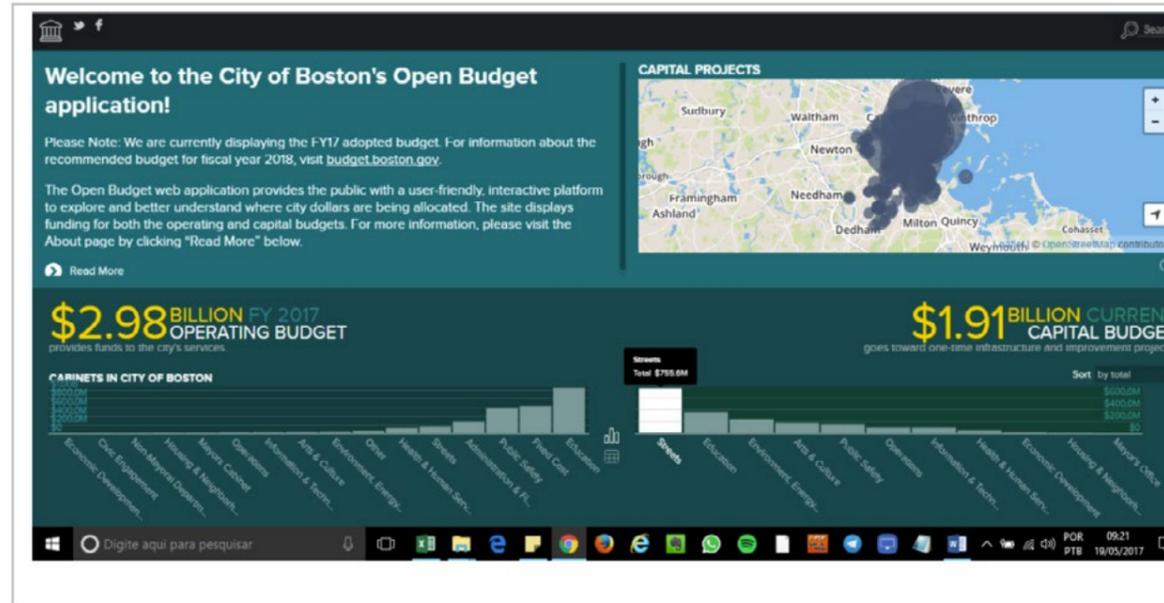
- [wheredoesmymoneygo.org](http://wheredoesmymoneygo.org)
- <http://budget.marsad.tn/fr/>
- [transparencia.sp.gov.br](http://transparencia.sp.gov.br)
- [transparencia.pe.gov.br](http://transparencia.pe.gov.br)
- [transparencia.df.gov.br](http://transparencia.df.gov.br)

Os casos escolhidos possibilitaram o exame do campo e a percepção dos tipos de solução empregadas. Ao examinarmos as demais soluções encontramos variações dignas de nota, mas já circunscritas nos casos examinados.

Seguem as avaliações das iniciativas inicialmente escolhidas:

- <http://budget.data.cityofboston.gov/#/>

Figura 18 - página inicial Budget Boston



Este ambiente oferece uma solução excepcionalmente bem resolvida e integrada de transparência ativa.

Oferece já na página principal (i) receitas e despesas de governo e sua distribuição setorial; (i.i) opções de visualização de dados em forma de gráficos e planilhas; (ii) mapas indicando a localidade de aplicação de recursos, incluindo a descrição sumária de cada projeto e seus montantes envolvidos; (iii) mecanismos de desagregação sucessiva de informações de despesa e receita por setor de governo, localidade e projeto; (iii.i) incluindo mapas detalhados dos projetos por região, e (v) conexão com o sistema Socrata (já mencionado na avaliação do portal de transparência e dados da cidade de Chicago), onde essas informações e seus metadados podem ser acessadas integralmente, seja por arquivo ou por meio de APIs de extração automática.

O ambiente apresenta ainda excelente solução gráfica e navegabilidade, oferecendo grande potencial pedagógico e educativo. Oferece recursos de controle social que podem satisfazer tanto a esfera pública quanto o cidadão comum.

Tabela 11- Avaliação Budget Boston

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,4
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,40
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferece informações básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferece informações básicas	2
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	NA	2
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	NA	2
3	Transparência ativa		0,72
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Não aplica a legislação brasileira, mas atende requisitos	5
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta extensivamente dados consolidados publicados, incluindo metadados e instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações, mas oferece contato dos autores da coleta de dados.	2,5
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Dados relativos aos serviços de Acesso à Informação, Ouvidoria e Denúncias, contanto, são completamente ausentes - não aplicam.	5
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2
4.0	Integração com demais canais de participação		0,4
4.1	Integração com demais canais de participação	NA	2

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	(K) TAI	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,00
3	Transparência Ativa	4	2,87
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,40
	<b>Total</b>		<b>2,63</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	(K) O	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,80
3	Transparência Ativa	4	2,87
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,20
	<b>Total</b>		<b>2,63</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade básica a completa, considerando ausência de mecanismos de Ouvidoria, Denúncia e Acesso à Informação, e excelente navegação.</b>	<b>2,63</b>

- **checkbooknyc.com**

Figura 19 - página inicial checkbook nyc



Este ambiente oferece uma solução bastante completa e integrada de controladoria e transparência ativa. Mas do que informação cidadã, o foco desse ambiente é a responsabilização e gestão estratégica de gastos. Instruções de uso em forma de filme são oferecidos na página inicial pelo próprio controlador do Estado. Demais documentações legais são oferecidas no desdobrar das funcionalidades oferecidas pelo site.

A página principal oferece (i) receitas e despesas de governo; (ii) folha de pagamento; (iii) Contratos. Um botão de exibição de detalhes permite visualizarmos de imediato (a) principais itens de despesa, (b) principais setores beneficiados, (c) principais categorias de gasto, (d) principais fornecedores; (e) principais contratos e (f) principais folhas de pagamento.

O exame detalhado dessas informações, por sua vez, oferecem ao usuário desagregação das categorias de gasto por contrato, ou conduzem o mesmo ao site de dados abertos da cidade de NY.

Desse modo, essa solução oferece um painel efetivo de controle do gasto público onde é possível verificar, em poucos minutos, qual é a estratégia e a orientação de gestão da administração.

Figura 19 - página interna checkbook nyc

The screenshot displays the NYC Checkbook interface with the following data:

Category	Amount
Total Spending	\$81.6B
Payroll Spending	\$29.5B
Capital Spending	\$9.5B
Contract Spending	\$29.0B
Trust & Agency Spending	\$2.8B
Other Spending	\$10.7B

ISSUE DATE	AGENCY	PRIME VENDOR	EXPENSE CATEGORY	CHECK AMOUNT
05/15/2017	DEPARTMENT OF EDUCATION	GE INSTR & SCH LEADERSHIP - PS	PAYROLL SUMMARY	\$129.22M
05/31/2017	DEPARTMENT OF EDUCATION	GE INSTR & SCH LEADERSHIP - PS	PAYROLL SUMMARY	\$129.22M
05/15/2017	DEPARTMENT OF EDUCATION	GE INSTR & SCH LEADERSHIP - PS	PAYROLL SUMMARY	\$129.11M
10/14/2016	DEPARTMENT OF EDUCATION	GE INSTR & SCH LEADERSHIP - PS	PAYROLL SUMMARY	\$126.59M
09/30/2016	DEPARTMENT OF EDUCATION	GE INSTR & SCH LEADERSHIP - PS	PAYROLL SUMMARY	\$126.58M

AGENCY	YTD SPENDING
DEPARTMENT OF EDUCATION	\$22.35B
DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES	\$8.59B
PENSION CONTRIBUTIONS	\$8.31B
MISCELLANEOUS	\$5.49B
POLICE DEPARTMENT	\$5.28B

EXPENSE CATEGORY	YTD SPENDING
PAYROLL SUMMARY	\$26.61B
CONSTRUCTION-BUILDINGS	\$5.98B
MEDICAL ASSISTANCE	\$5.38B
TEACH RET SYS CONTINGENT RES SV	\$3.44B
PAYROLL SUMMARY	\$2.90B

Sendo assim, esse ambiente oferece informações complementares àquelas oferecidas pela solução <http://budget.data.cityofboston.gov/#/>, anteriormente examinada.

O ambiente apresenta ainda boa solução gráfica e navegabilidade adequada, oferecendo potencial pedagógico e educativo moderado a bom. Privilegia o controle social por parte da esfera pública em detrimento ao cidadão comum.

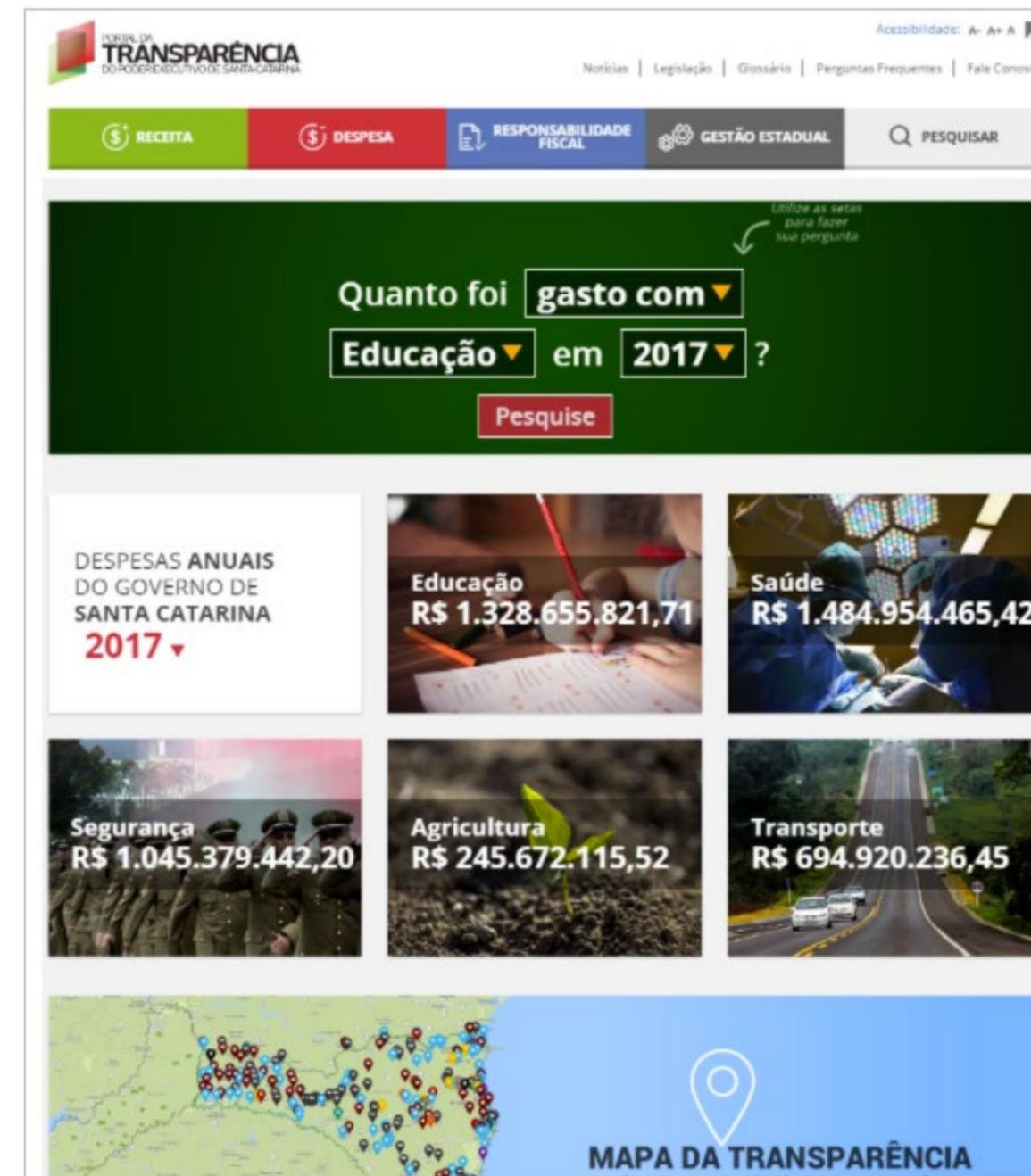
Tabela 12- Avaliação checkbook nyc

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,4
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,40
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferta de Informações Básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferta de Informações Básicas	2
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	NA	2
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	NA	2
3	Transparência ativa		0,61
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Não aplica a legislação brasileira, mas atenderia requisitos	5
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta dados consolidados publicados, mas não oferece metadados e instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	3
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações, mas oferece contato dos autores da coleta de dados.	2,5
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Dados relativos aos serviços de Acesso à Informação, Ouvidoria e Denúncias, contanto, são completamente ausentes - não aplicam.	3,8

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2
4.0	Integração com demais canais de participação		0,4
4.1	Integração com demais canais de participação	NA	2
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,00
3	Transparência Ativa	4	2,44
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,40
	<b>Total</b>		<b>2,42</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,80
3	Transparência Ativa	4	2,44
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,20
	<b>Total</b>		<b>2,42</b>
	<b>Total TAI + O</b>	Funcionalidade básica a completa, considerando ausência de mecanismos de Ouvidoria, Denúncia e Acesso à Informação, e navegação adequada.	<b>2,42</b>

- <http://www.transparencia.sc.gov.br/>

Figura 21- página inicial Transparência SC



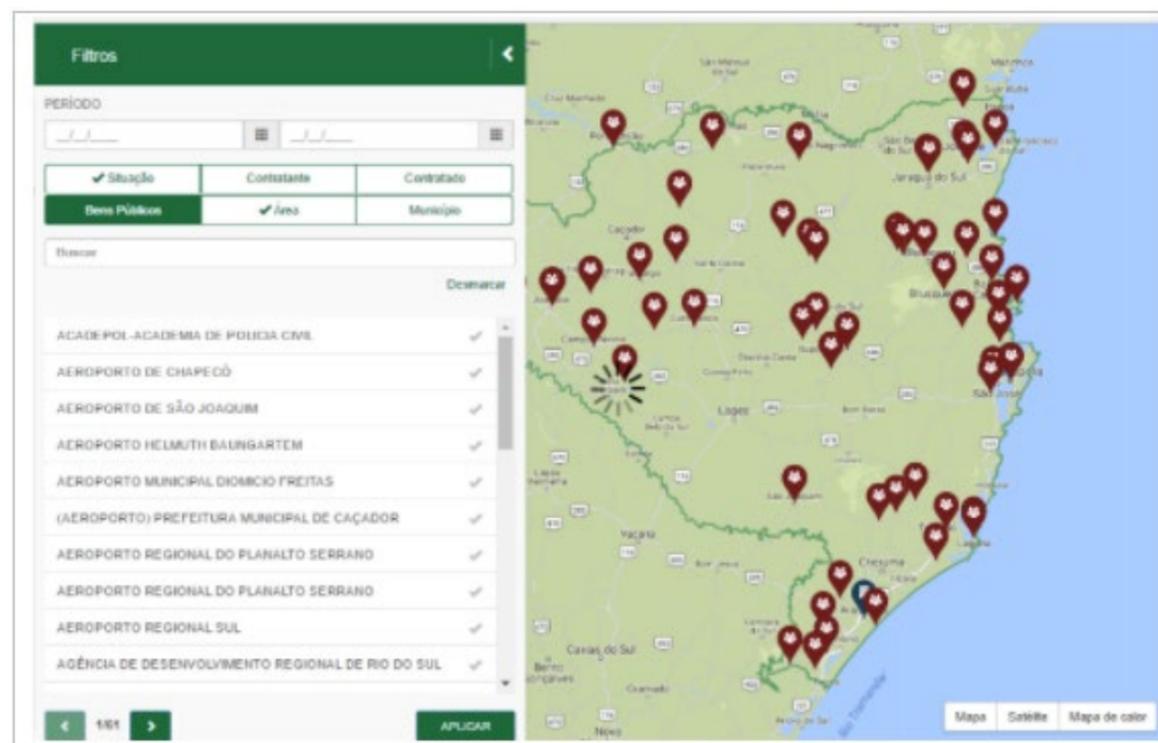
O Portal de transparência de Santa Catarina apresenta uma solução bastante compreensiva e acessível. A oferta de serviços equilibra informação cidadã e recursos para controle social e responsabilização.

Sua página inicial oferece links para os principais itens de informação, a saber: (i) Receita; (ii) Despesa; (iii) Responsabilidade Fiscal; (iv) Gestão Estadual; (v) Gastos setoriais; (vi) Mapa da Transparência; (v) Informações instrucionais em texto e vídeo e (vi) link para um aplicativo Android/Google play.

Ao adentrar cada uma dessas funcionalidades encontramos informações em gráfico e texto, e menus interativos que permitem a manipulação de variáveis de análise e a elaboração de gráficos customizados. Por sua vez, os datasets das informações consultadas estão também disponibilizados em formato CSV para uso em aplicativos estatísticos e em PDF para visualização.

Destaca-se nessa solução o Mapa da Transparência, que georreferencia contratos e obras e oferece um leque abrangente de informações incluindo, lista de obras públicas, contratantes, valores do serviço, tipo de serviço, status de andamento com fotos, links para editais, filtros de seleção etc.

Figura 22 - acompanhamento de contratos Transparência SC



O ambiente apresenta ainda boa solução gráfica e navegabilidade adequada, oferecendo alto potencial pedagógico e de controle social.

Tabela 13- Avaliação Transparência SC

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,4
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,53
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferta de Informações Básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferta de Informações Básicas	2
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Desenho inclusivo e claro	4
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	NA	4
3	Transparência ativa		0,77
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Supera a aplicação da legislação brasileira e apresenta boa navegação e acessibilidade	5
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site apresenta dados consolidados publicados, mas não oferece metadados e instruções para uso de APIs para coleta de dados para demais aplicações. Mapas e elevada transparência são elemento de destaque.	5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações, mas oferece contato dos autores da coleta de dados. Elevado grau de transparência compensa lacuna metodológica	4
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Mapas são elemento de destaque	5
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
4.0	Integração com demais canais de participação		0,4
4.1	Integração com demais canais de participação	NA	2
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,67
3	Transparência Ativa	4	3,07
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,40
	<b>Total</b>		<b>3,07</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	1,07
3	Transparência Ativa	4	3,07
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,20
	<b>Total</b>		<b>2,87</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade completa e navegação muito boa</b>	<b>2,97</b>

- <https://transparencia.es.gov.br/>

Figura 23 - página inicial Transparência ES



O Portal de transparência do Espírito Santo apresenta uma solução razoavelmente compreensiva, mas pouco acessível, de oferta de dados fiscais.

A oferta de serviços privilegia recursos de controle social e responsabilização por parte da esfera pública em detrimento do acesso cidadão à performance da gestão Estadual.

Sua página inicial oferece links para praticamente todos itens de informação, a saber: (i) Receita e Orçamento; (ii) Despesa e Repasse; (iii) Compras; (iv) Pessoal; (v) Dados Abertos; (iv) Monte sua consulta; (v) Gastos setoriais (áreas temáticas); (vi) Mapa; (v) Informações instrucionais em texto e vídeo e (vi) link para um aplicativos Android e Apple daquele Estado.

Ao adentrar cada uma dessas funcionalidades somos conduzidos a um painel com menus interativos para manipulação de variáveis de análise e a elaboração de gráficos customizados. Por sua vez, os datasets das informações consultadas estão também disponibilizados em formato XLS para uso em aplicativos estatísticos e em PDF para visualização.

Não há, portanto, nenhuma publicação ativa de dados tampouco elementos gráficos para sua disseminação e publicização. A ferramenta de Mapa oferece informações muito básicas sobre equipamentos públicos e não oferece informação alguma sobre contratos ou seu acompanhamento.

A seção “Monte sua Consulta”, por sua vez, nos conduz a um painel de modelagem de dados bastante complexo e razoavelmente compreensivo. Nele, após algum esforço, é possível localizar algumas informações contratuais.

Esse painel, por sua vez, é estruturado de acordo com a ferramenta MSFT SQL OLAP<sup>25</sup>.

Tabela 14- Avaliação Transparência ES

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
I	Aspectos gerais	NA	0,4
I.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,38
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferta de Informações Básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferta de Informações Básicas	2
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Desenho inclusivo e claro	1,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	NA	2
3	Transparência ativa		0,37
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Aplica minimamente a legislação brasileira	2
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site não apresenta dados consolidados, tampouco oferece metadados e instruções para mineração de dados. Site pouco transparente.	1,5
3.3	Acurácia e completude de informação	Não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	1,5

<sup>25</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=IEwChxpRFxQ>

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência, mas apresenta difícil navegabilidade e manuseio.	2
3.5	Isonomia e Direitos	NA	2
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2
4.0	Integração com demais canais de participação		0,4
4.1	Integração com demais canais de participação	NA	2
<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>		<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	1,92
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,40
<b>Total</b>			<b>1,89</b>
<b>Pontuação Ouvidoria</b>		<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,77
3	Transparência Ativa	4	1,47
4	Integração com demais Canais de Participação	3	1,20
<b>Total</b>			<b>1,92</b>
<b>Total TAI + O</b>		<b>Funcionalidade básica e navegação deficiente</b>	<b>1,90</b>

#### 4.4. Repositórios de Dados Abertos

A presente seção reúne espaços eletrônicos de Dados Abertos. Conforme acima conceituado, esses espaços caracterizam-se primordialmente por apresentar dados e informações governamentais para o livre uso pela sociedade.

Os ambientes analisados foram:

- [CKAN.org](http://www.ckan.org)
  - <http://dados.gov.br/>
  - <https://www.data.gov/>
  - [Data.gov.uk](http://data.gov.uk)

As plataformas acima relacionadas apresentem mesma estrutura. A página da site da cidade de Maryland (<https://data.maryland.gov/>) e de Chicago ([data.cityofchicago.org](http://data.cityofchicago.org)), por sua vez, oferecem a mesma solução, contudo supridas pela solução proprietária <https://socrata.com/>, cuja solução é equivalente ao CKAN ([www.ckan.org](http://www.ckan.org)).

A análise desses casos possibilita uma apreciação inicial do tema Dados Abertos e a percepção de alguns tipos de solução disponíveis e empregadas.

O exame adicional de outras soluções deverá envolver especialmente a investigação de recursos de transparência ativa, i.e., visualização rápida de dados e manipulação e intercruzamento de variáveis para emissão de gráficos e relatórios. Desse modo, de modo complementar, as seguintes soluções podem ser investigadas futuramente sobre esta ótica.

- <https://www.datapedia.info/public/>
- <http://dataviva.info/pt/>
- <http://observasampa.prefeitura.sp.gov.br/>
- <http://www.metabase.com/>
- <http://osbrasil.org/solucoes/>

Segue breve descrição de cada uma delas:

- O datapedia e o dataviva oferecem recursos de visualização rápida de dados e informações, sendo indicado para ações de transparência ativa e manipulação de variáveis para emissão de gráficos e relatórios;
- O portal observasampa, por sua vez, foi criado a partir da solução Iota, do desenvolvedor appcivico ([appcivico.com](http://appcivico.com)). A solução é uma plataforma desenhada para a manipulação de dados e criação de indicadores. Apresenta recursos pobre de transparência ativa e comunicação, sendo indicada para modelagem básica de dados;
- Metabase.com é uma solução para *Business Intelligence*, i.e., manipulação e modelagem de dados;
- O Observatório Social de Brasília ([osbrasil.org](http://osbrasil.org)), dentro da aba “soluções”, apresenta relatórios com recursos de visualização rápida de dados e informações, sendo indicado para ações de transparência ativa e manipulação de variáveis para emissão de gráficos e relatórios. Esses relatórios, por sua vez, foram elaborados a partir da aplicação da solução <https://www.tableau.com/> e <https://public.tableau.com/pt-br/s/>.

Seguem as avaliações das iniciativas inicialmente escolhidas:

- **CKAN.org**
  - <http://dados.gov.br/>
  - <http://servicos.gov.br/>
  - <https://www.data.gov/>
  - **Data.gov.uk**

Figura 24- página inicial DATA.GOV

O sistema CKAN oferece um arcabouço particularmente completo de Acesso à Informação e Dados abertos. A depender do desenho de utilização dessa solução, ela pode desempenhar satisfatoriamente o papel de canal de informação e acesso a dados. Ela não oferece, contanto, recursos adequadamente desenvolvidos de transparência ativa, passiva e de contato entre cidadão e Estado.

A página inicial do sistema permite dispor várias seções de interesse na página inicial: (i) uma faixa superior, no topo, com funcionalidades principais de acesso permanente; (ii) abaixo, um campo de notícias de interesse; (iii) mais abaixo, canais de acesso a dados e relatórios separados por tópicos e (iv) por fim, um espaço para publicação de assuntos e temas diversos, sejam mais notícias, acesso a aplicativos, instruções de uso do site em texto e vídeo, notícias atualizações de dados ou informações dedicadas a desenvolvedores que desejam disseminar as informações ali presentes.

Figura 25 - página interna DATA.GOV

Ao acessarmos as funcionalidades apresentadas na página frontal somos conduzidos a uma página padrão com uma lista de janelas de informação e um menu de navegação à esquerda da tela (ver acima).

Nesse menu de navegação, por sua vez, temos categorias de informação customizáveis por programação que irão informar mecanismos de busca, situados no topo da tela. Essas categorias de informação podem incluir, por exemplo, (i) tipos de documento - calendários, datasets internos e externos, calendários, formulários, mapas, contratos, etc.; (ii) palavras chaves - i.e., tags; (iii) recortes territoriais; (iv) esferas federativas; (v) tipos de instituição, etc. Esse mecanismo permite a oferta e a exploração de um grande número de variáveis ao mesmo tempo.

O mecanismo de busca, por sua vez, oferece listas de quadros com a informação solicitada. Esses quadros apresentam (i) o nome da informação, (ii) data de publicação, (iii) número de visualizações, (iv) a súmula da informação e (v) links para acesso e download de dados.

Ao adentrarmos um item da Busca, somos conduzidos a uma página onde essas informações são desenvolvidas e informações relativas a fonte de dados, metadados, etc. podem ser encontradas.

Ainda que bastante efetivo, a navegabilidade ainda é um pouco difícil se comparada ao uso de aplicativos de smartphone. O espaço não apresenta, contudo quaisquer funcionalidade de manifestação cidadã, de discussão por texto (tipo Messenger), de ranqueamento de demandas majoritárias ou de requisição de informações. Trata-se portanto, de um espaço dedicado ao acesso à informação e à comunicação.

Segue a avaliação do CKAN e suas aplicações:

Tabela 15 - Avaliação CKAN

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
1	Aspectos gerais	NA	0,4
1.1	Atendimentos das peculiaridades do processo de Ouvidoria	NA	2
2	Usabilidade e Transparência passiva		0,40
2.1	Oferta de informações básicas de funcionamento	Oferta de Informações Básicas	2
2.2	Oferta de orientações de utilização de recursos e funcionalidades	Oferta de Informações Básicas	2,5
2.3	Quantidade mínima de requisitos para acessar a informação	NA	2
2.4	Oferta garantia de anonimato e de sigilo	NA	2
2.5	Oferta de desenho inclusivo	Apesar de ser simples e bem desenhado, o ambiente não oferece desenho universal, nem favorece o uso de linguagem própria do cidadão.	1,5
2.6	Oferta de informações acerca das demais demandas realizadas	Ainda que ofereça um item chamado "requisição de serviços", não há registros de demandas similares e sua recorrência. Considerando que esse espaço é dedicado exclusivamente à acesso a informação, adotaremos um atenuante na pontuação de insuficiência em relação a esse ponto.	2
3	Transparência ativa		0,62
3.1	Estar em acordo com as práticas de Acesso a Informação em vigor na legislação	Ainda que seja um site estrangeiro, o site oferece informações periódicas em forma de relatório e em forma desagregada, normatizada e acessível.	3
3.2	Normatização Dados e Informações	O Site pode apresentar extensivamente dados consolidados publicados, incluindo metadados e intruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.	5
3.3	Acurácia e completude de informação	A solução pode atender requisitos de apresentar considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.	4
3.4	Oferta de opções de consolidação de dados	Não oferece opções customizadas de consolidação de dados.	2
3.5	Isonomia e Direitos	Confere acessibilidade ampla a dados	2,5
3.6	Oferta de preservação de direitos frente a urgências	NA	2

	Itens de avaliação	Observação / descrição	pontuação
4.0	Integração com demais canais de participação		0,9
4.1	Integração com demais canais de participação	Pode oferecer agenda e notícias de interesse sobre temas variados	4,5
	<b>Pontuação Transparência e Acesso a Informação</b>	<b>(K) TAI</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	0	0,00
2	Usabilidade e Transparência Passiva	5	2,00
3	Transparência Ativa	4	2,47
4	Integração com demais Canais de Participação	1	0,90
	<b>Total</b>		<b>2,68</b>
	<b>Pontuação Ouvidoria</b>	<b>(K) O</b>	<b>total</b>
1	Aspectos Gerais	1	0,40
2	Usabilidade e Transparência Passiva	2	0,80
3	Transparência Ativa	4	2,47
4	Integração com demais Canais de Participação	3	2,70
	<b>Total</b>		<b>3,18</b>
	<b>Total TAI + O</b>	<b>Funcionalidade básica e navegação deficiente</b>	<b>2,93</b>

## 5. Análise comparativa

A análise comparativa dos casos examinados será estruturada em 5 seções, a saber:

- (i) Pontuação geral das iniciativas examinadas;
- (ii) Aspectos Gerais: atendimento das peculiaridades do processo de Ouvidoria;
- (iii) Usabilidade e Transparência passiva;
- (iv) Transparência ativa;
- (v) Integração com canais de participação.

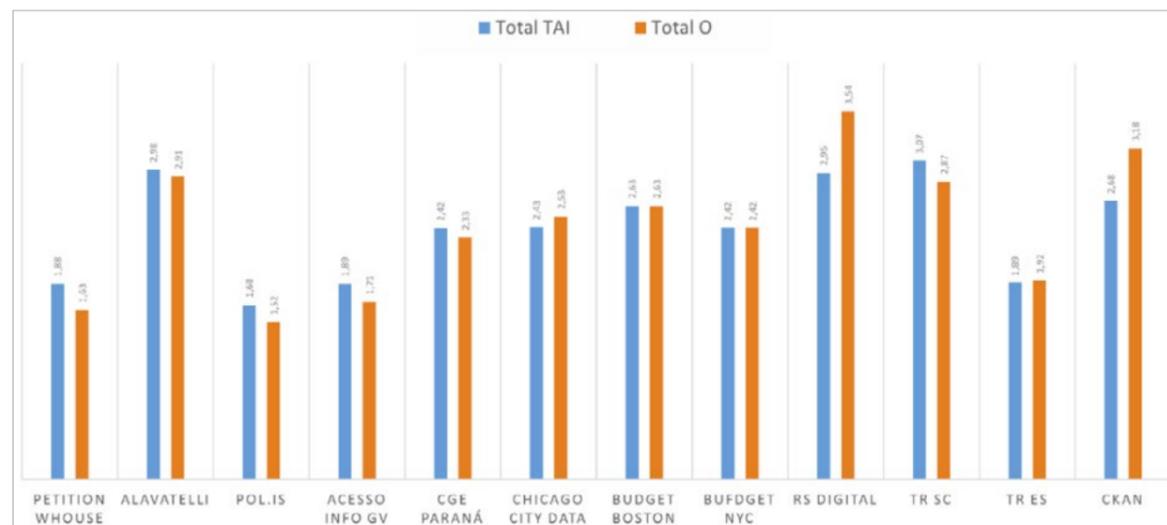
### 5.1. Pontuação Geral

A presente seção contém a análise da pontuação geral das iniciativas examinadas considerando a ponderação diferencial de valores atribuídos às dimensões de *Transparência e Acesso a Informação* (TAI) e *Ouvidoria* (O).

A pontuação geral final é dada pela soma dessas duas dimensões. Essa seção apresenta também a pontuação dessas iniciativas em relação aos indicadores de avaliação, a saber: (i) Aspectos Gerais; (ii) Usabilidade e Transparência Passiva; (iii) Transparência Ativa e (iv) Integração com Canais de Participação.

A pontuação geral opera numa escala de 0-5. A pontuação média obtida foi de 2,42, que conforme nossa avaliação denota funcionalidade básica à completa. As pontuações mais altas, no entanto, atingem notas de 3 a 3,5, o que denota soluções dotadas de funcionalidade completa com navegabilidade melhorada.

Gráfico 1- Pontuação Total

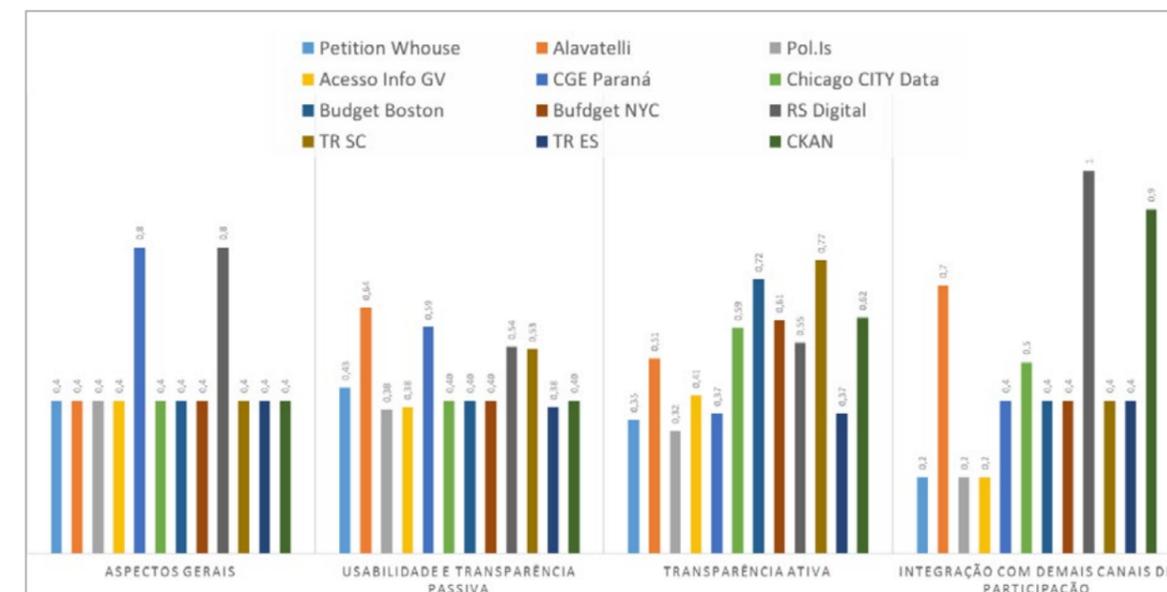


Ao observarmos esse padrão podemos inferir que:

- De uma maneira geral as iniciativas apresentam status de funcionalidade básica, denotando aderência mínima, porem suficiente, entre essas iniciativas e os critérios elencados pela equipe de especialistas. Vislumbramos, portanto, uma oportunidade de desenvolvimento e atualização nesse campo.
- Em todos os casos, TAI pontua melhor ou de modo equivalente à O, com exceção dos casos de maior pontuação, onde essa tendência se inverte. Isso denota que de modo geral TAI e O são tratados de maneira equivalente nas iniciativas de TIC4GOV a não ser nos casos de maior sucesso (pontuação geral mais alta). Nesses casos, os aspectos de Ouvidoria são objeto de atenção de modo condizente com os critérios elencados por nossos especialistas.

As seções abaixo, por sua vez, desdobra essa pontuação geral em indicadores de avaliação e fatores qualitativos utilizados nessa avaliação.

Gráfico 2- pontuação por Indicadores de Avaliação



Por sua vez, de modo complementar ao acima exposto, ao desdobrarmos em relação ao exame da pontuação dos indicadores de avaliação, temos:

- **Aspectos Gerais (0-1)**

A pontuação geral dos *Aspectos Gerais* opera numa escala de 0 - 1. A pontuação média obtida dentre as iniciativas foi de 0,47 (ou 2,35 numa escala de 0-5), o que na escala de avaliação adotada denota funcionalidade básica um pouco melhorada. Cabe lembrar, contudo, que em 10 das 12 iniciativas observadas nessa categoria, esses valores foram obtidos pelo emprego de valor padrão (2/5 – funcionalidade básica) nas iniciativas onde o *atendimento das peculiaridades da Ouvidoria* não faziam parte do escopo, ou seja, como recurso de homogeneização dentre iniciativas diferentes.

As pontuações mais altas, no entanto, devem ser consideradas e atingem a pontuação de 0,8 (i.e., 4/5) o que vale dizer que são soluções de funcionalidade completa e boa navegabilidade e que devem ser observadas como possíveis referências.

- **Usabilidade e Transparência Passiva (0-1)**

*Usabilidade e Transparência Passiva*, por sua vez, obteve uma pontuação média 0,46 (i.e. 2,3/5) ou funcionalidade básica a completa. As pontuações mais altas, no entanto, atingem notas de 0,64 (3,4/5) e 0,59 (2,99/5), respectivamente, indicando soluções com funcionalidade completa e navegabilidade melhorada.

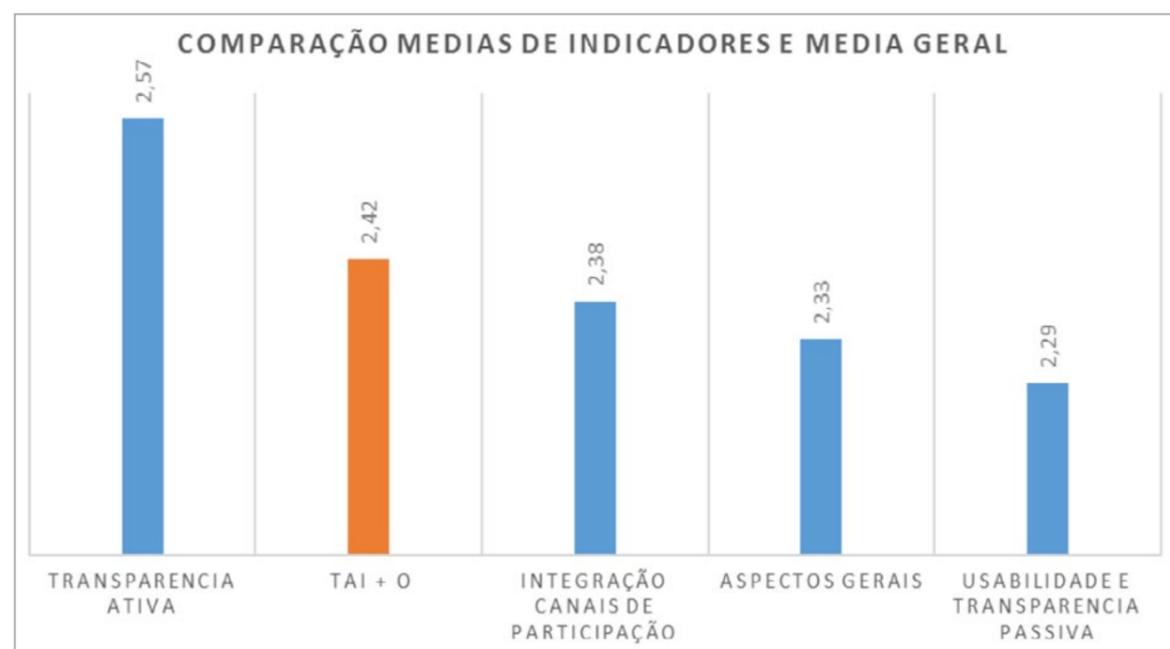
- **Transparência ativa (0-1)**

*Transparência Ativa*, por sua vez, obteve uma pontuação média 0,51 (i.e. 2,255/5) ou equivalente a de uma solução com funcionalidade básica levemente melhorada. Nessa categoria as pontuações mais altas, no entanto, atingem notas de 0,77 (3,85/5) e 0,72 (3,36/5) indicando soluções com funcionalidade completa e navegabilidade melhorada a boa, e que por essa razão devem ser observadas como possíveis referências.

- **Interação com Demais Canais de Participação (0-1)**

A pontuação média da categoria *Interação com Demais Canais de Participação*, por fim, foi de 0,51 (i.e. 2,255/5) denotando a presença de funcionalidades básicas, um pouco melhoradas. As pontuações mais altas, no entanto, atingem notas de 1 (5/5) e 0,9 (4,5/5) indicando soluções de destaque e que devem ser observadas como referências e padrão de serviços.

Gráfico 3- Media de Indicadores e Media geral



O gráfico 3 acima, por fim, apresenta as médias de pontuação dos indicadores de avaliação em comparação com a média geral. Dessa comparação podemos observar que, em geral, todos os recursos apresentam pontuação semelhante e que os recursos de *Transparência Ativa* são os mais bem avaliados.

A seção abaixo, por sua vez, desdobra essa avaliação em fatores ainda mais específicos, indicando soluções que devem ser utilizadas como referência.

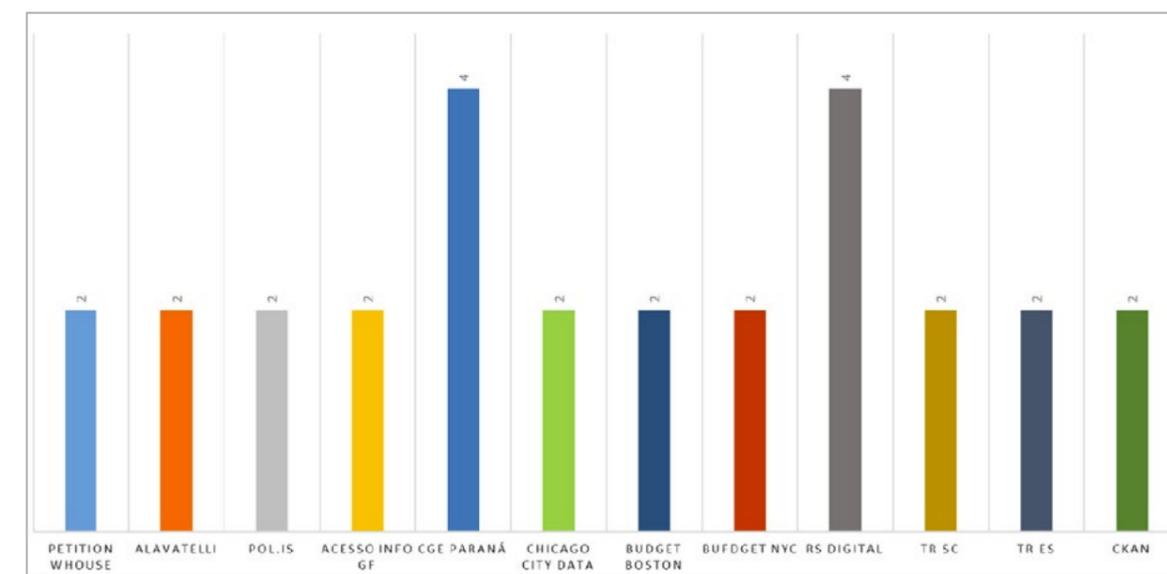
## 5.2. Avaliação por componentes de Indicadores de avaliação

Na seção abaixo desdobramos cada indicador de avaliação em seus componentes.

### 5.2.1. Aspectos Gerais: atendimento as peculiaridades da Ouvidoria

O fator *Aspectos Gerais* avalia a observação das peculiaridades de consulta da Ouvidoria frente às demais consultas cidadãs, tais quais *Acesso a Informação* e *espaços de Participação*. De modo específico, observa se as soluções de manifestação cidadã ofertadas possuem funcionalidades aderentes aos processos de Ouvidoria e/ou se tem condições de serem incorporadas em processos dedicados à essa finalidade. Isso envolve, por exemplo, ambiente dedicado, funcionalidades de emissão de tickets, notificação devolutiva, etc.

Gráfico 4 - Pontuação de iniciativas avaliadas segundo Aspectos Gerais

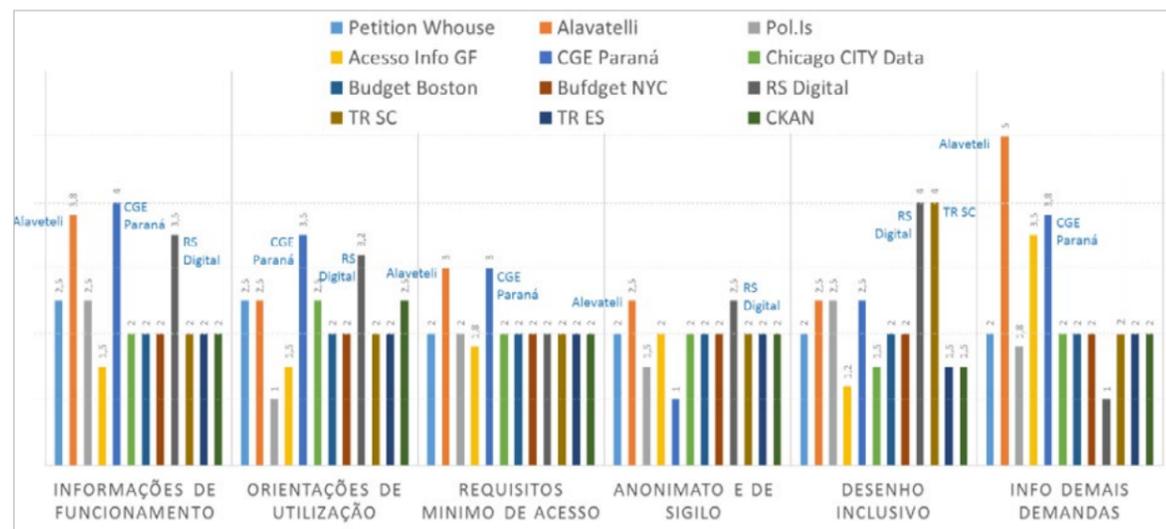


Complementarmente ao exposto na seção anterior, destaca-se na avaliação desse fator as iniciativas da CGE do Estado do Paraná e o Gabinete Digital do Rio Grande do Sul. O destaque dessas iniciativas se deve pela diferenciação clara oferecida entre os espaços de Ouvidoria dos demais espaços de manifestação cidadã tais quais *Serviços de informação*, *Transparência* e *Corregedoria*.

### 5.2.2. Usabilidade e Transparência Passiva

O fator Usabilidade e Transparência Passiva, por sua vez, avalia considerações de uso do sistema envolvidos em processos de transparência e resposta à demandas específicas realizados pelos cidadãos. Aspectos observados incluem (i) informações de funcionamento; (ii) orientações de utilização; (iii) requisitos de acesso; (iv) possibilidade de uso em condições de anonimato e/ou sigilo; (v) acessibilidade (desenho inclusivo) e (vi) acesso a informações produzidas por outros usuários dos mesmos serviços. A descrição de cada um desses fatores pode ser encontrada no relatório acima, seção 3.1.

Gráfico 5 - Avaliação de iniciativas segundo Usabilidade e Transparência Passiva



No que toca ao fator Informações de Funcionamento, as iniciativas CGE Paraná, RS Digital e Alaveteli receberam as melhores pontuações. A iniciativa CGE Paraná oferece informações completas de funcionamento do processo de utilização dos serviços em forma de texto. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados. RS Digital apresenta mesma condição, embora a documentação não seja tão completa quanto da iniciativa acima. Alaveteli, por sua vez, oferece informações básicas de funcionamento do processo de utilização e informa somente parcialmente sobre procedimentos de tramitação e acompanhamento. Contudo, apresenta uma descrição extremamente detalhada do processo de manifestação e seus encadeamentos, compensando pela falta de instruções.

No que diz respeito ao fator Orientações de Utilização, as iniciativas CGE Paraná e RS Digital novamente foram as mais bem avaliadas. O ambiente do CGE Paraná oferece informações de como apresentar manifestações, como acompanhá-las, corrigi-las e modos de devolutiva. Melhorias incluiriam outras formas mais adequadas de diálogo com o cidadão, como filmes e tutoriais ilustrados. O ambiente do RS Digital, por sua vez, apresenta condição equivalente mas documentação inferior em relação à iniciativa do Paraná. Cabe observar, contudo, que no geral as pontuações em relação a esse quesito são relativamente modestas – funcionalidade básica e básica à completa – e podem receber melhorias significativas no desenvolvimento de um novo sistema.

No que toca ao fator Requisitos de Acesso, as iniciativas Alaveteli e CGE Paraná pontuaram melhor por oferecerem acesso mais simplificado. Iniciativas tais quais o Log-in Digital, contudo, apontam caminhos de desenvolvimento desse quesito e devem ser considerado no aperfeiçoamento desse quesito.

No que toca ao fator Possibilidade de Uso em Condições de Anonimato e/ou Sigilo, as iniciativas Alaveteli e RS Digital tiveram melhor pontuação. RS Digital oferece tanto possibilidade de sigilo, quanto de anonimato, condição não encontrada nas demais iniciativas de um modo geral. Quanto ao Alaveteli, embora não apresente oferta de anonimato, o que desincentiva o uso do sistema no trato de assuntos delicados, envolvendo abuso de autoridades, formas de violência, etc., ela oferece sigilo de dados na medida que é confere acesso exclusivo do usuário a sua conta.

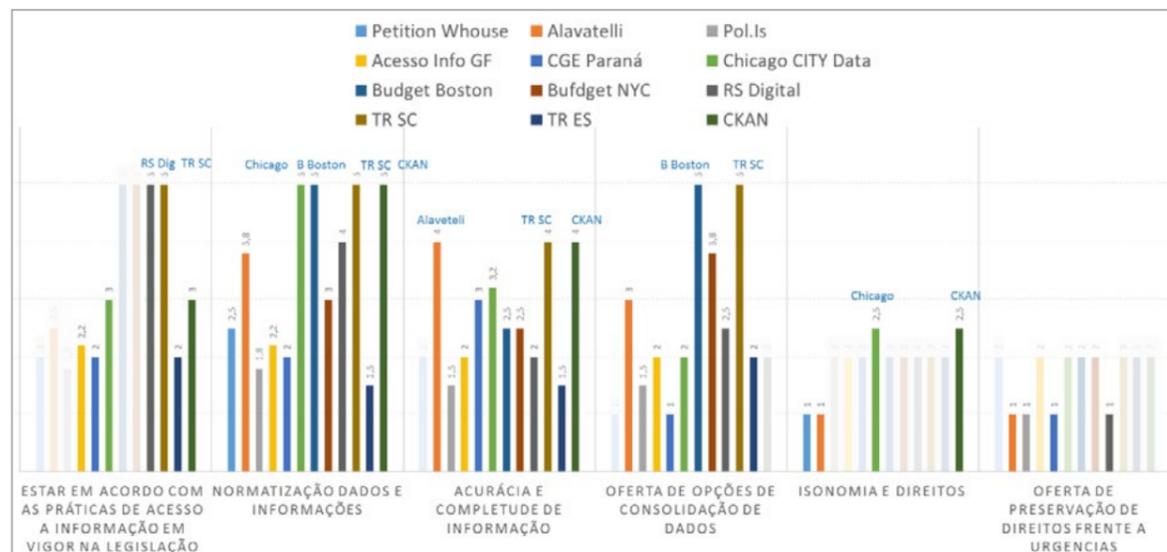
No que diz respeito ao fator Acessibilidade (desenho inclusivo), por sua vez, Rio Grande do Sul Digital e Transparência Santa Catarina (TR SC) pontuaram de maneira mais significativa. RS Digital apresenta uma solução simples e bem desenhada, com desenho universal e favorecendo o uso de linguagem própria do cidadão. TR SC, por sua vez, apresenta desenho inclusivo e claro.

Por fim, no que toca ao Acesso a Informações Produzidas por Outros Usuários, Alaveteli e CGE Paraná apresentam melhor pontuação e oferecem referências. A solução Alaveteli oferece um ambiente compreensivo, com listas de demanda por instituição e assunto, ainda que sua utilização não seja intuitiva. A Solução CGE Paraná, por sua vez, oferece relatório das demandas realizadas completo em PDF, mas não oferece lista de questões mais frequentes. Cabe observar, contudo, que no geral as pontuações em relação a esse quesito são relativamente modestas – funcionalidade básica e básica à completa – e podem receber melhorias significativas no desenvolvimento de um novo sistema.

### 5.2.3. Transparência Ativa

O fator Transparência Ativa observa padrões de acessibilidade e disseminação de dados e informações de Governo, em especial, mas não restrito, à informações fiscais. Informações de Gestão, sobre processos participativos e de interesse público também podem ser oferecidos.

Gráfico 6- Avaliação de iniciativas segundo Transparência Ativa



Sendo assim a Transparência Ativa observa (i) Cumprimento da Lei da Acesso a Informação (LAI); (ii) a existência de padrões de Normalização de Dados e Informações; (iii) processos de garantia da Acurácia e Completude das Informações prestadas; (iv) Oferta de Opções Procura, Consolidação e Publicação de Dados; (v) Garantia de condições de Isonomia (release-to- one-release- to-all) e (vi) Garantia de Direitos em condições de Pleitos Urgentes.

O gráfico acima mostra as pontuações resultantes da avaliação. As iniciativas cujo escopo não correspondem àquele da transparência ativa foram colocados em segundo plano com uma máscara branca sobre sua pontuação. Como anteriormente mencionado, nesses casos, de modo a homogeneizar as iniciativas e permitir a sua comparação, essas iniciativas receberam pontuação 2, equivalentes à funcionalidade básica.

No quesito Cumprimento da Lei da Acesso a Informação (LAI), as iniciativas RS Digital e Transparência Santa Catarina (TRSC) receberam melhor pontuação. A iniciativa RS Digital oferece duas dimensões de transparência ativa: uma voltada ao cidadão e outra voltada ao controle social realizado pela sociedade civil.

A primeira oferece interface gráfica e recursos de modelagem de dados, sendo adequadamente didática. A segunda, por sua vez, oferece um leque robusto de opções de acesso a informações e extração de dados. Melhorias incluiriam oferta de informações sobre dados relativos a acesso a informação, ouvidoria e denúncias e instruções sobre o uso de APIs e meios de alimentação e disseminação automática de dados.

Por sua vez, a solução oferecida pelo ambiente TRSC supera os quesitos da aplicação da legislação brasileira, apresentando diversas dimensões do gasto e modos de acompanhamento. Apresenta um efetivo recurso de acompanhamento de contratos e boa navegação e acessibilidade. Essas duas iniciativas receberam pontuação máxima, e por essa razão, devem ser observadas como casos de referência.

No que diz respeito ao fator Existência de padrões de Normalização de Dados e Informações, Transparência Santa Catarina (TRSC) pontuou melhor entre todas iniciativas nacionais. Dentre o conjunto das iniciativas observadas, City Chicago, Budget Boston e CKAN também obtiveram pontuação máxima e configuram importantes casos de referência.

TRSC apresenta dados consolidados publicados, mas não oferece metadados e instruções para uso de APIs para recolha de dados para demais aplicações. Mapas e elevada transparência são elemento de destaque na solução. City Chicago, Budget Boston e o CKAN, por sua vez, todos apresentam extensivamente dados consolidados publicados, incluindo metadados e instruções para uso de APIs e recolha de dados para demais aplicações.

No que toca a processos de garantia da Acurácia e Completude das Informações prestadas, Alaveteli, Transparência Santa Catarina (TRSC) e CKAN apresentaram resultados mais significativos e constituem casos significativos para serem adotados como referência.

A solução Alaveteli não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações mas é extremamente detalhado na prestação de informações acerca de processos de transparência passiva. A solução TRSC, por sua vez, não oferece considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações, mas elevado grau de transparência compensa essa lacuna. Por fim o CKAN é uma plataforma em cuja arquitetura é possível incluir considerações metodológicas sobre procedimentos de coleta e processamento de informações.

No quanto a Oferta de Opções de Procura, Consolidação e Publicação de Dados, Budget Boston e Transparência Santa Catarina (TRSC) apresentaram pontuação máxima e podem ser observados como referências por ocasião do desenvolvimento de futuras soluções.

A solução Budget Boston apresenta opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Dados relativos aos serviços de Acesso a Informação, Ouvidoria e Denúncias, contanto, são completamente ausentes (não aplicam). TRSC, por sua vez, oferece opções bastante satisfatórias de customização e consolidação de dados de transparência. Mapas são elemento de destaque.

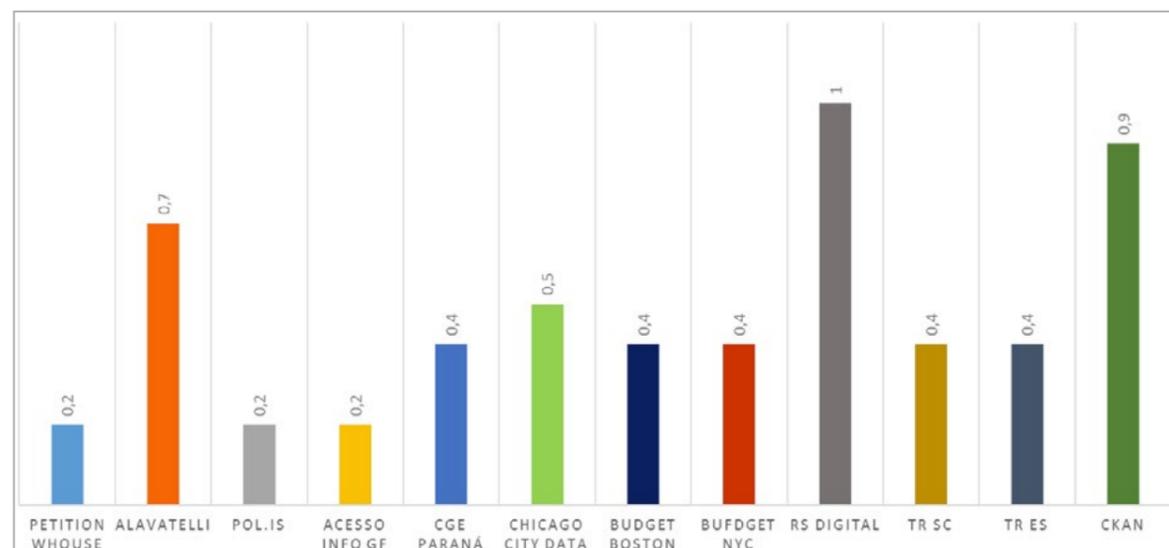
Em relação ao fator Garantia de condições de Isonomia (release-to-one-release-to-all), nenhuma pontuação alcançou o padrão de funcionalidade completa. Há, portanto, espaço para significativo aperfeiçoamento nesse quesito. As iniciativas com melhor pontuação foram City Chicago e CKAN.

No que toca ao quesito Garantia de Direitos em condições de Pleitos Urgentes, nenhuma iniciativa apresentou resultados significativos nesse quesito. Em relação a esse ponto, portanto, observamos oportunidade de significativo aperfeiçoamento.

#### 5.2.4. Interação com demais Canais de Participação

O fator Interação com Demais Espaços De Participação, por fim, avalia a existência de informações e recursos de integração dos processos de Transparência, Acesso a Informação e Ouvidoria com a Agenda Participativa, Agenda da Sociedade Civil e demais canais de participação.

Gráfico 7- interação com espaços de participação



No que toca a esse quesito RS Digital, CKAN e Alaveteli ofereceram pontuações elevadas e devem ser considerados como casos de referência.

A solução RS Digital apresenta agenda de eventos e notícias de interesse sobre temas relacionadas à participação por meio do log in cidadão. CKAN, por sua vez, pode receber em seu arcabouço agenda de eventos e notícias de interesse sobre temas variados, assim como a solução Alaveteli, que apresenta recursos de integração significativos.

## 6. Conclusões

O presente trabalho realizou uma seleção e uma avaliação de casos paradigmáticos em TIC para governo, de modo a fornecer insumos de apoio ao desenvolvimento do novo sistema de relacionamento cidadão do governo do estado do CEARÁ.

Para tal, investigou (i) Aspectos gerais das iniciativas de TIC em Governo; (ii) a Natureza dos serviços de Transparência, Acesso a informação e Ouvidoria e suas considerações sobre governança e desenho institucional e a partir dessas informações elaborou uma lista de requisitos processuais e normativos para avaliar iniciativas existentes e nortear o desenvolvimento de futuras iniciativas.

Resultaram desse trabalho o elenco de 46 componentes de avaliação, agrupados em 13 fatores, reunidos respectivamente em 4 indicadores.

Pontuação	Avaliação
1	Insuficiente
2	Funcionalidade básica
	Funcionalidade não aplica
3	Funcionalidade completa
4	Funcionalidade completa e boa usabilidade
5	Item de destaque

Por sua vez, Especialistas de Ouvidoria, Transparência e Acesso a Informação forma chamados para conferir pesos diferenciados a cada um dos 4 indicadores, adequando a avaliação a especificidade de seu campo de atuação. A pontuação geral obtida resulta da média entre os pesos conferidos por esses especialistas.

Por sua vez, foram examinadas 12 soluções compreendendo 22 situações de engajamento com o usuário. As soluções examinadas foram escolhidas dentre sugestões da contratante (Cainea) e do Banco Mundial, e foram escolhidas dentre casos considerados paradigmáticos.

As iniciativas examinadas foram classificadas, por sua vez, em (i) Mecanismos de petição, solicitação cidadã e de relatoria de demandas; (ii) Acesso a informação e Transparência Passiva; (iii); Transparência Ativa e (iv) Repositórios de Dados abertos. Todas as iniciativas, foram examinadas segundo as 46 componentes elencadas.

Considerando a relativa heterogeneidade da amostra, itens ausentes do escopo de avaliação receberam pontuação 2, correspondente à Funcionalidade Básica, de modo a homogeneizar a amostra geral.

A seção Análise Comparativa (pg 104) descreve os achados desse processo em maior detalhe.

A média de pontuação geral envolvendo todas iniciativas examinadas foi de 2,42, equivalente à Funcionalidade Básica. A pontuação mais alta obtida foi de 3,25, equivalente à Funcionalidade Completa.

Isso denota que o campo apresenta oportunidades consideráveis de aperfeiçoamento especialmente no que toca a (i) complementação de funcionalidades de modo aderente aos serviços a serem prestados e (ii) no aperfeiçoamento dos requisitos de usabilidade e navegabilidade. Por sua vez, isso significa que o desenvolvimento a ser empreendido compreende tanto o aperfeiçoamento de uma arquitetura de informações ancorada pela apresentação coerente e sequenciamento correto de conteúdos quanto o desenvolvimento de suportes de tecnologia em si.

O objetivo deste trabalho foi apoiar a sistematização do debate realizado até agora e criar um painel de referencia para suporte à tomada de decisão. Espera-se assim oferecer insumos para o planejamento e o desenvolvimento do sistema.

A apresentação dessas soluções, contudo, não estabelecem compromisso de implementação, pois é do nosso entendimento que só a partir de avaliações e priorizações considerando demandas emergentes dos usuários, de cronograma e de orçamento que uma solução satisfatória pode ser atingida.

## 7. Anexos

### 7.1. Anexo 1 - Nota Técnica à Minuta de Decreto que Dispõe sobre a atualização da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará

Consultar o relatório que aparece logo em seguida do relatório atual.

### 7.2. Relatório de pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes (Governo Federal)

Órgão(s) de referência: todos

Período de consulta: 01/2017 a 04/2017

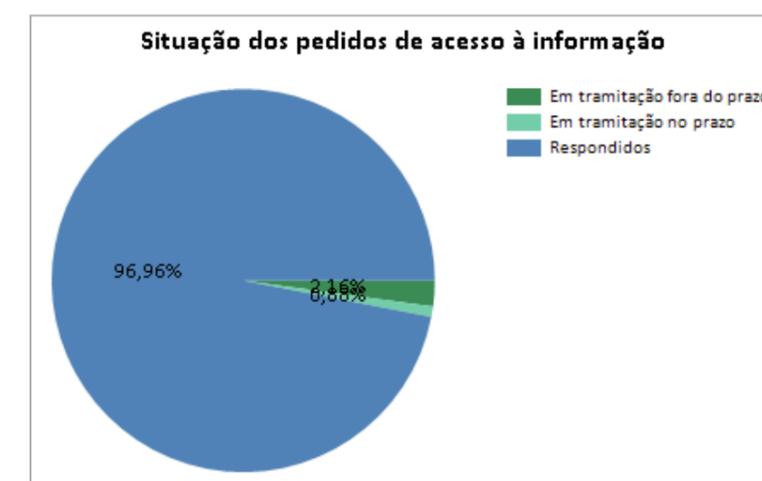
#### 7.2.1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de pedidos: 43163

Média mensal de pedidos: 10790,75

#### 7.2.2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	41851
Em tramitação no prazo	380
Em tramitação fora do prazo	932



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas	64968	Total de solicitantes:	23807
Perguntas por pedido:	1,58	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	406
	932	Solicitantes com um único pedido:	19291

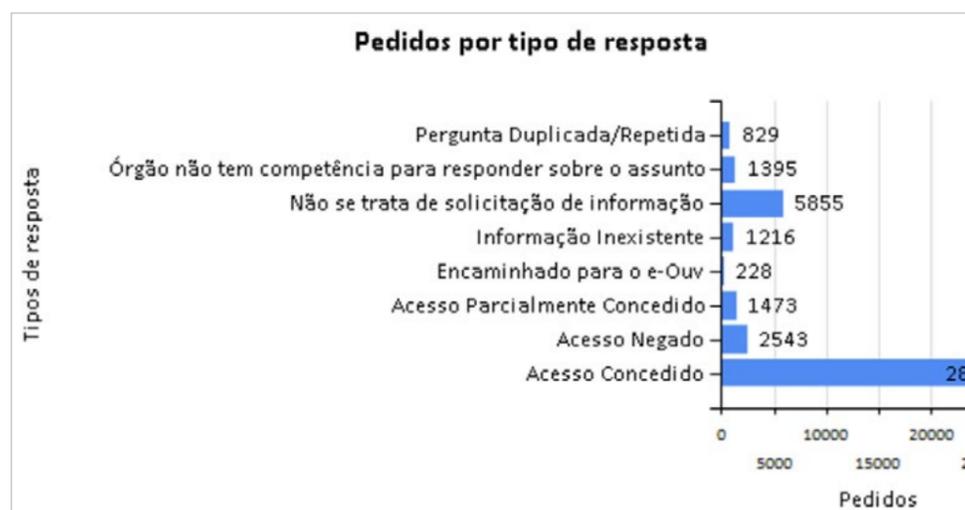
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Economia e Finanças - Finanças	5979	13,85%
Governo e Política - Administração pública	5051	11,70%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	3269	7,57%
Pessoa, família e sociedade - Previdência social	3012	6,98%
Educação - Educação superior	2512	5,82%
Economia e Finanças - Administração financeira	1443	3,34%
Educação - Profissionais da educação	1291	2,99%
Saúde - Participação e controle social em saúde	1238	2,87%
Economia e Finanças - Economia	931	2,16%
Educação - Educação profissional e tecnológica	909	2,11%

### 7.2.3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

**Tempo médio de resposta:** 12,04 dias

**Prorrogações (quantidade):** 4123

**Prorrogações (% dos pedidos):** 9,55%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	778	30,594%	1,80%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	469	18,443%	1,09%
Pedido genérico	381	14,982%	0,88%
Pedido exige tratamento adicional de dados	246	9,674%	0,57%
Pedido incompreensível	194	7,629%	0,45%
Processo decisório em curso	167	6,567%	0,39%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	156	6,134%	0,36%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	152	5,977%	0,35%
<b>TOTAL:</b>	<b>2543</b>	<b>100,000%</b>	<b>5,89%</b>

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	42497	98,46%
Buscar/Consultar pessoalmente	473	1,10%
Correspondência física (com custo)	193	0,45%

### 7.2.4. Perfil dos solicitantes

Tipo de solicitante		
Pessoa física	22768	95,64%
Pessoa jurídica	1039	4,36%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	46	0,20%	144
AL	271	1,19%	568
AM	288	1,26%	426
AP	101	0,44%	128
BA	900	3,95%	1426
CE	624	2,74%	1416
DF	1823	8,01%	4121
ES	388	1,70%	631
GO	583	2,56%	877
MA	288	1,26%	468
MG	2064	9,07%	3384
MS	300	1,32%	471
MT	289	1,27%	474
PA	542	2,38%	984
PB	400	1,76%	1123
PE	714	3,14%	1181
PI	197	0,87%	390
PR	1027	4,51%	1357
RJ	2737	12,02%	5244
RN	314	1,38%	546
RO	151	0,66%	367
RR	53	0,23%	67
RS	1098	4,82%	1836
SC	719	3,16%	1508
SE	188	0,83%	405
SP	5125	22,51%	8124
TO	127	0,56%	225
Outros países	165	0,72%	230
Não informado	1246	5,47%	2622

### Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
Masculino	56,78%
Feminino	38,30%
Não informado	4,92%

Escolaridade	
Ensino Superior	37,58%
Ensino Médio	21,54%
Pós-graduação	19,13%
Mestrado/Doutorado	10,10%
Não informado	6,95%
Ensino Fundamental	3,99%
Sem instrução formal	0,70%

Profissão	
Outra	19,30%
Empregado- setor privado	14,07%
Não informado	12,95%
Servidor público federal	12,14%
Estudante	10,35%
Profis. liberal/Autônomo	6,64%
Servidor público estadual	5,54%
Professor	5,31%
Servidor público municipal	4,84%
Empresário/Empreendedor	4,33%
Pesquisador	2,55%
Jornalista	1,52%
Membro de ONG nacional	0,28%
Representante de sindicato	0,09%
Membro de partido político	0,06%
Membro de ONG internacional	0,04%

### Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	30,70%
Outro	23,29%
Empresa - grande porte	13,19%
Org. Não Governamental	7,60%
Sindicato/Conselho prof.	5,39%
Órgão público municipal	5,39%
Não informado	4,23%
Escritório de advocacia	3,66%
Órgão público federal	2,31%
Empresa pública/estatal	1,35%
Instituição de ensino e/ou pesquisa	1,25%
Veículo de comunicação	0,77%
Órgão público estadual/DF	0,77%
Partido Político	0,10%

#### 7.2.5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

##### 1) Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.

##### 2) Situação e características dos pedidos de acesso à informação:

Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);

Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;

Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;

Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).

##### 3) Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;

Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)

Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente, etc)

Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas, etc)

Meios de resposta adotados pelos SICs para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.

##### 4) Perfil dos Solicitantes:

Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado).

- Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;
- Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos, etc).

##### 5) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.

## 8. Bibliografia e notas

ROSS, Jeanne W. **Creating a strategic IT architecture competency: Learning in stages.** MIT Sloane School of management, 2003.

WEILL, Peter; ROSS, Jeanne W. **IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results.** Harvard Business Press, 2004.

GALUP, Stuart D. et al. An overview of IT service management. **Communications of the ACM**, v. 52, n. 5, p. 124-127, 2009.

HALL, Peter A. Aligning ontology and methodology in comparative research. **Comparative historical analysis in the social sciences**, v. 374, 2003.

MAINSBRIDGE, Jane. A Contingency Theory of Accountability. **The Oxford Book of Public Accountability**, 2014.

SUTHERLAND, Jeff. **Scrum: a arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo.** Leya, 2016.

SCHWABER, Ken; BEEDLE, Mike. **Agile software development with Scrum.** Upper Saddle River: Prentice Hall, 2002.

BIZZARRO NETO, Fernando; COPPEDGE, Michael. **O Brasil Na Perspectiva Do Projeto Variedades Da Democracia (Perspective on Brazil By the Varieties of Democracy Project).** 2015.

FUNG, Archon. **Participation, Deliberation, and Representation in the Policy Process.** John F. Kennedy School of Government. Paper presented at the conference on Civic Engagement in the 21th Century, 2004.

HIRSCHMAN, Albert O. **Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states.** Harvard university press, 1970.

RAMANA, M. V. Nuclear policy responses to Fukushima: Exit, voice, and loyalty. **Bulletin of the Atomic Scientists**, v. 69, n. 2, p. 66-76, 2013.3e

ANGÉLICO, Fabiano. **Lei de acesso à informação pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil.** 2012. Tese de Doutorado.

TOLBERT, Caroline J.; MOSSBERGER, Karen. The effects of e-government on trust and confidence in government. **Public administration review**, v. 66, n. 3, p. 354-369, 2006.

GIL-GARCIA, J. Ramon; ZHANG, Jing; PURON-CID, Gabriel. Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 3, p. 524-534, 2016.

Atualmente existem 896 ouvidorias para o exercício da cidadania em vários segmentos da administração pública, especificados abaixo:

- Poder Executivo Federal – 145 Ouvidorias
- Poder Judiciário (União, Estados e DF) – 62 Ouvidorias
- Poder Legislativo (União, Estados, DF e Municípios) – 12 Ouvidorias
- Ouvidorias Estaduais e DF – 478 Ouvidorias
- Ouvidorias Municipais – 182 Ouvidorias
- Ouvidorias de Polícias – 17 Ouvidorias

É mister ressaltar que na administração pública, as Ouvidorias-Gerais foram disseminadas fortemente a partir de uma interpretação da Emenda Constitucional número 19, de 04 de junho de 1998 e posteriormente com o advento da Emenda Constitucional que acrescentou o artigo 103-A, §7º, na Carta Constitucional, em que determina a criação de ouvidorias de justiça na União.

Dentre suas características, tem-se que a Ouvidoria-Geral no Brasil é um instrumento de comunicação da população com a administração pública; esta se colocando frente ao administrado, em benefício de ambos, buscando conhecer o grau de satisfação e a opinião do usuário do serviço prestado.

Fonte:

[http://www.trt14.jus.br/Ouvidoria/Historico\\_Ouvidorias.htm](http://www.trt14.jus.br/Ouvidoria/Historico_Ouvidorias.htm)

[http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com\\_content&view=article&id=726](http://www.ipea.gov.br/ouvidoria/index.php?option=com_content&view=article&id=726)

ELLISON, G. (1993), **Learning Local interaction, and Coordination**, *Econometrica*, vol.61, pp.1047-1071.

ELLISON, N., LAMPE, C., STEINFELD, C. (2009), **Social Network Sites and Society: Current Trends and Future Possibilities**, *Interaction*, January-February.

HAGEN, P. AND ROBERTSON, T (2010), **Social Technologies: Challenges and Opportunities for Participation**, *Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference PDC-10*, 29-NOV-2010, Sydney, Australia.

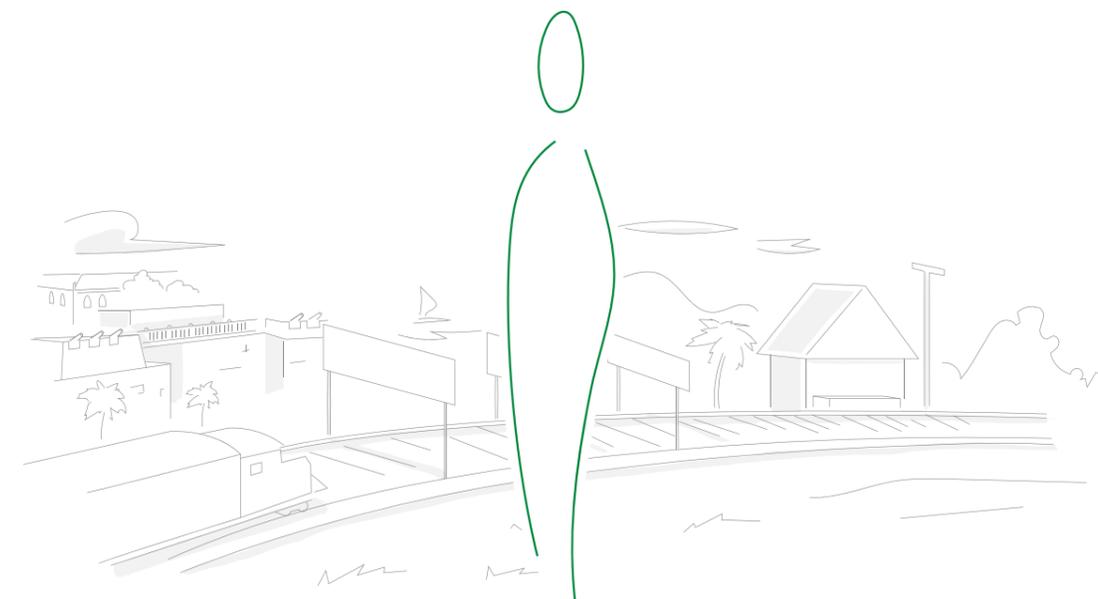
HOWARD, P. HUSSAIN, M (2011). **The Role of Digital Media.** *Journal of Democracy*. Volume 22, Number 3, July 2011 pp. 35-48

LANDEMORE, H. (2012). **Democratic Reason: The Mechanisms of Collective Intelligence**, in Elster, J. & Landemore H. (eds), *Collective Wisdom: Principles and Mechanisms*, 2012, Cambridge University Press.

SEGERBER W.L & BENNET, A. (2012). **The Logic of Connective Action.** *Information, Communication & Society*, 15:5, 739-768)

AVRITZER, Leonardo. *Democracy and the public space in Latin America.* Princeton University Press, 2009.

ARRETCHE, Marta TS (Ed.). *Trajetórias das desigualdades: como o Brasil mudou nos últimos cinquenta anos.* São Paulo, Unesp CEM, 2015.



## NOTA TÉCNICA À MINUTA DE DECRETO QUE DISPÕE SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Por Luciana Zaffalon.

## I. Constitucionalidade formal

De início, não existem óbices constitucionais formais quanto à iniciativa, na medida em que as disposições inscritas no artigo 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual foram observadas.

## II. Mérito

O texto em análise busca alterar o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, estabelecendo princípios, diretrizes, objetivos e definindo a estrutura do sistema estadual de ouvidoria.

A análise aqui empreendida se volta, pois, antes de mais nada, aos termos da referida Lei nº 13.875/2007, que estabelece, em seu Capítulo III:

“Art. 41. **Compete à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral:** zelar pela observância dos princípios da Administração Pública; exercer a coordenação geral, a orientação normativa, a supervisão técnica e a **realização de atividades inerentes ao controle interno do Estado;** .....

(grifos nossos)

A norma hoje em vigor disciplina as competências da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral, com a imposição de múltiplas funções, dentre as quais a de ouvidoria e a de controladoria, como se uma só função fossem. É precisamente nessa definição - que inclui a Ouvidoria no rol de órgãos de controle interno da administração pública - que há equívoco que reclama retificação, como veremos no tópico **II.1** abaixo.

A minuta de Decreto ora em análise tem como ponto de partida importante definição da política de Ouvidoria, nos termos seguintes:

Art. 2º A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa **fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual**, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Art. 3º São Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado Ceará:

**I - Representação dos interesses do cidadão;**

II - transparência, ética, imparcialidade e isenção no processo de atendimento das manifestações;

III - discricção e sigilo;

IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;

**V - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo.”**

(grifos nossos)

O Decreto, quando publicado, tratará da “**necessidade de assegurar o direito do cidadão** à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à **ampliação do espaço de participação e controle social**” (grifos nossos).

Referidos objetivos, destacados na justificação da minuta de Decreto, estão estritamente alinhados aos princípios que devem reger a administração pública, nos termos previstos no Artigo 37 da Constituição da República, restando ao Decreto do Governo do Estado do Ceará o desafio de esculpir em seus artigos normas que deem concretude ao mandamento federal, como veremos no tópico **II.2** abaixo.

### **II.1. Alocação da Ouvidoria entre as funções pertinentes ao sistema interno de controle da administração pública**

A despeito de a Ouvidoria constituir órgão atuante no seio da Administração, sua acepção contemporânea, defluente da Constituição Federal de 1988, a posiciona entre os órgãos pertencentes ao **sistema de controle externo das funções públicas**.

A Constituição da República trouxe, sob a perspectiva da restauração do Estado Democrático de Direito no Brasil, preceitos estruturantes como a participação social e a valorização de mecanismos de exercício direto da vontade popular.

Tais preceitos deixaram de ser meras palavras de ordem para se tornar eixos fundamentais de estruturação das instituições públicas, como são os casos do art. 1º, parágrafo único, e do art. 37, §3º, incisos I a III do texto constitucional.

Desse modo, norteadas pelos **fundamentos da soberania popular e da cidadania (artigo 1º, I, II e parágrafo único, CF/88)**, as funções atinentes à administração pública devem ser exercidas no interesse da efetivação dos direitos e garantias fundamentais dos cidadãos.

Exatamente com o escopo de promover o correto desempenho das funções públicas, são constituídos diversos mecanismos de controle, classicamente enquadrados como internos ou externos.

Basicamente, pode-se afirmar que o sistema de controle interno é exercido por órgãos da própria Administração, ao passo que o sistema de controle externo é exercido por órgãos a ela não subordinados.

Sob o abrigo do sistema de controle interno, situam-se as conhecidas Corregedorias, as Controladorias e as Auditorias. **A Ouvidoria, todavia, não pertence a esse grupo.**

Derivada do instituto sueco denominado “Ombudsman”, **a Ouvidoria se consolidou como órgão autônomo e independente**, voltado, em termos gerais, à mediação da relação entre a administração pública e os cidadãos e ao robustecimento da participação popular no monitoramento e na construção das políticas públicas (em especial as políticas sociais) afetas às atribuições do ente controlado.

O modelo externo de Ouvidorias pretende atribuir concretude ao mandamento constitucional que confere ao cidadão a titularidade do poder político para: viabilizar e incrementar a aproximação da sociedade civil com a instituição; contribuir para a disseminação das formas de participação social no acompanhamento da prestação dos serviços realizados; e manter contato permanente com os vários órgãos da instituição, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos cidadãos.

Em suma, **a Ouvidoria cumpre, hoje, o papel essencial de facilitar e incrementar a fiscalização da Administração pela sociedade civil.**

**Não por outro motivo deve ser composta por quadros externos à Administração e que provenham da própria sociedade civil, na medida em que a preservação de sua autonomia e a efetivação de seu mister requerem o afastamento das possibilidades de exercício corporativista de suas atribuições.**

De acordo com o “Guia de referências para ouvidorias de polícia”<sup>1</sup>:

“O controle externo das políticas sociais - a da segurança pública, inclusive - tem sua fundamentação no princípio da participação direta do cidadão na gestão pública, inscrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos que, em seu artigo XXI (alínea 2), afirma que toda pessoa tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país”

Entre as vantagens do sistema externo de controle, elenca-se no mesmo guia:

- Os cidadãos têm mais acesso aos órgãos de controle;
- Os procedimentos são mais transparentes e têm maior divulgação;
- Há menos chance de intimidação dos denunciantes;
- Há ganhos para a imagem das instituições, na medida em que esta se mostra disposta a retirar da corporação as “maçãs podres”;
- Os cidadãos tendem a confiar mais em órgãos de controle que não pertencem às instituições controladas.

Importante observar que não há contradição entre o fato de a Ouvidoria estar abrigada sob o sistema externo de controle e o fato de ela atuar na esfera da própria Administração.

Os dois fatos, em verdade, se harmonizam justamente porque corolários da efetivação do primado estruturante da Ouvidoria: a participação popular direta na condução e no controle da administração pública.

De um lado, forja-se a Ouvidoria no âmbito da própria Administração com o intuito de impor transparência ao exercício das funções públicas em face da sociedade civil.

De outro lado, situa-se a Ouvidoria entre os órgãos do sistema externo de controle da Administração, conduzida por quadros oriundos e eleitos pela sociedade civil, para garantir que ela seja efetivamente **mecanismo de participação popular direta no monitoramento das funções públicas**.

Assim, com acesso direto ao órgão público controlado, mas sob a égide da sociedade civil, a Ouvidoria se consolida como fundamental mecanismo do sistema externo de controle da Administração.

<sup>1</sup> SEDH, 2010, MJ, 2008. Coordenação: Ignácio Cano. P. 21.

É equívoco, portanto, alinhar a Ouvidoria dentre aqueles órgãos que compõem o sistema interno de controle da Administração, confundindo-se e unificando-se o mesmo ao sistema de Controladoria vez que, por sua natureza acima exposta, a Ouvidoria é manifestamente mais compatível com o sistema externo de controle.

## II.2 Desafio de esculpir nos artigos do Decreto Estadual normas que deem concretude aos princípios da Constituição Federal

O artigo 37 da Constituição da República se situa na abertura do capítulo destinado à Administração Pública, mais particularmente nas suas “disposições gerais”.

Trata-se de artigo eminentemente principiológico, no qual são lançadas as balizas de interpretação e aplicação de todos os demais dispositivos abrigados no capítulo da Administração Pública.

O objeto do Decreto em consolidação pelo Governo do Estado do Ceará e da já referenciada Lei nº 13.875/2007, no entanto, se cinge especificamente ao tema do sistema interno de controle da Administração Pública, que, por sua vez, é disciplinado no artigo 74 da Constituição da República.

Resta ao Decreto Cearense o desafio de esculpir em seus artigos normas que deem concretude ao mandamento federal.

A Ouvidoria se configura como um mecanismo de participação e controle social que tem a atribuição de diretamente viabilizar e incrementar a aproximação da sociedade com o Estado, garantindo o aperfeiçoamento dos serviços públicos a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos e pelas cidadãs.

O órgão trabalha com a perspectiva de transmissão de conhecimento e não apenas de informações. Trata-se de impulsionar a criação de estratégias que permitam à sociedade civil de forma geral e aos cidadãos e às cidadãs em especial, conhecer o funcionamento do Estado e com ele dialogar e interagir. Falamos de uma ferramenta de governança democrática que permite a inclusão das vozes dos destinatários dos serviços públicos na determinação de suas definições políticas.

Longe de se sobrepor ou repetir o trabalho já realizado por outros órgãos de controle e fiscalização, as Ouvidorias, despidas de atribuições disciplinares, funcionam como elementos dinamizadores da gestão pública, estabelecendo eficazes e permanentes canais de comunicação internos e externos e empreendendo análises

aprofundadas sobre os seus desafios estruturais e organizacionais na perspectiva da promoção da cidadania. Trata-se, ao fim e ao cabo, de um órgão de gestão democrática fundamental ao desempenho das atribuições públicas.

Outro aspecto do trabalho das Ouvidorias, quando dotadas de características que lhe garantam autonomia, independência e prerrogativas de atuação, é sua capacidade de articular as demandas da sociedade civil e traduzi-las em propostas e políticas institucionais concretas, contribuindo para a convergência das perspectivas internas e externas acerca dos principais desafios do serviço público.

Grande parte das ouvidorias brasileiras se filia ao que foi chamado por Lyra (2013<sup>2</sup>) de paradigma liberal-modernizante, que tem como principal meta a busca de eficácia na administração pública. De outro lado, há o paradigma democrático, a partir do qual, ainda de acordo com Lyra, a atuação da ouvidoria se pauta pela “busca de mais justiça, inclusão social e participação”.

As Ouvidorias vêm, paulatinamente, se consolidando como mecanismos essenciais de promoção da qualidade e democratização da Administração Pública, sendo que sua formulação jurídico-teórica tem avançado “pari passu” com as bem-sucedidas experiências práticas das Defensorias Públicas Estaduais, que adotaram definitivamente o modelo autônomo e democrático de Ouvidoria com o advento da Lei Complementar Federal nº 132, de 2009.

Os avanços democráticos do modelo externo de Ouvidoria se evidenciam também em outras áreas. O Projeto Pensando o Direito, desenvolvido pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça como parte do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, expressamente referenciou o modelo de externo em seu edital sobre Ouvidorias Públicas, publicado no ano de 2011. O resultado da pesquisa é claro:

“Ouvidoria interna e externa: qual o modelo que melhor atende aos objetivos de uma ouvidoria pública?”

“(…) na ouvidoria interna o ouvidor muitas vezes perde a ligação com a sociedade, pois se insere por demais no órgão estatal. Isso seria prejudicial ao próprio órgão, pois faria com que a qualidade das informações produzidas fosse diminuída, além de colaborar com a perda de legitimidade diante da população.

<sup>2</sup> Artigo “A OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA: SITUAÇÃO ATUAL E PERSPECTIVAS” apresentado pelo Prof. Rubens Pinto Lyra no encontro anual da AN-POCS de 2013.

**(…) conclui-se que a ouvidoria interna, por sua estrutura, favorece um contato mais próximo com o administrador, porém, não possibilita que esse administrador seja fiscalizado pela ouvidoria de maneira efetiva. (…). No caso da ouvidoria externa, pode-se afirmar que o contato com o Administrador aconteceria de forma mais independente, pois o ouvidor não integra o órgão a ser fiscalizado.” (2012<sup>3</sup>)**

(grifos nossos)

O texto do Decreto ora em análise, ainda não consolidado, sedimenta entendimento que vai na contramão dos valores constitucionais sobre os quais discorreremos até aqui. Vejamos:

**“Art. 10. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:**

**I - Designar/nomear servidores para as funções/cargos de ouvidor e ouvidor substituto**, por meio de portaria/Ato a ser publicada no Diário Oficial do Estado, levando em consideração os requisitos definidos no Art.18, garantindo sua capacitação nos requisitos que necessitam serem desenvolvidos, e dispondo das informações previstas no Anexo Único;

**II - garantir os recursos humanos, materiais e equipamentos necessários e adequados ao funcionamento da ouvidoria setorial, oferecendo conforto, privacidade e segurança no atendimento ao público e arquivamento de documentos;**

**III - garantir subordinação direta da ouvidoria setorial à Gestão Superior;”**

(grifos nossos)

Se não há que se falar, no desenho constitucionalmente previsto de Ouvidoria, em ouvidor-servidor, escolhido pelo dirigente de órgãos e entidades do Poder Público Estadual sobre os quais deverão incidir o controle externo de atribuição da Ouvidoria, deve-se ainda com mais ênfase afastar qualquer previsão legal que determine que aos dirigentes competirá a garantia de “subordinação direta da ouvidoria”.

Sobre o tema, oportuno resgatarmos o Boletim de Análise Político-Institucional do IPEA, publicado em 2013, abordou a questão da Ouvidoria Pública e governança democrática:

<sup>3</sup> Disponível em: <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2013/02/Volume-42-relat%c3%b3rio-final.pdf>

“Um tema central nas atribuições e no trabalho realizado pelas ouvidorias é a questão da autonomia. **Levando em consideração a sua natureza e sua finalidade de contribuir para o amadurecimento da democracia participativa no Brasil, o tema da autonomia é uma questão da maior relevância.** Não é possível pensar a razão de ser destas instituições sem levar em consideração a sua condição de autonomia. [...]

## 2 AUTONOMIA DAS OUVIDORIAS NA GOVERNANÇA DEMOCRÁTICA [...]

Se, por um lado, o uso privado da razão é uma condição imprescindível para a gestão e a atuação das instituições públicas, por outro, a governança democrática não pode ser reduzida a este procedimento. A fim de preservar a sua qualidade democrática, as instituições públicas devem, ou deveriam, assegurar algum espaço para a autorreflexão crítica de seus propósitos e ações. Neste sentido, **um dos principais objetivos das ouvidorias públicas é contribuir para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública.** Às ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática na medida em que instituem a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições.

[...]

**Um requisito básico para alcançar autonomia é ter definido desde seu ato normativo um mecanismo externo para escolha do Ouvidor.”** (2013<sup>4</sup>)

(grifos nossos)

Como depreendemos das citações acima, na perspectiva de ampliação da cidadania e amadurecimento de nossa democracia participativa, no que se refere à Ouvidoria devemos nos pautar pela externalidade do processo de escolha dos Ouvidores.

O modelo “externo” de Ouvidoria se caracteriza, principalmente, pela autonomia funcional e independência do órgão, sendo que, para plena satisfação de tal pressuposto fundamental, sua direção deve caber à pessoa eleita em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria.

<sup>4</sup> Disponível em: [www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book\\_bapi%203.pdf](http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book_bapi%203.pdf)

As Ouvidorias externas têm representado uma oportunidade de se rever a forma pela qual as instituições públicas se abrem às opiniões dos atores sociais, à participação popular, se transformando mesmo em catalisadores de iniciativas nesse sentido, como uma chancela, um atestado de que é possível uma outra forma de gestão.

## III. Conclusão

**Ante o exposto, necessária a retificação da minuta do Decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do sistema estadual de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, assim como a reforma da legislação local hoje em vigor, para que se possa dar concretude à acepção contemporânea de Ouvidoria, defluente da Constituição da República, que a posiciona entre os órgãos pertencentes ao sistema de controle externo das funções públicas.**

A Ouvidoria não pode ser encarada sob o prisma de uma solução administrativa, adequada apenas às demandas já identificadas pela administração pública, vez que sua implementação decorre da concretização de princípios e valores democráticos constitucionalmente bem demarcados, voltados à garantia do direto exercício permanente do controle e da participação social.

Tendo em vista o acúmulo teórico e prático já consolidado sobre o tema, listamos algumas características essenciais que devem ser contempladas no desenho das Ouvidorias Públicas, sob risco desse órgão não conseguir atingir seus mais altaneiros objetivos:

- a) Ouvidor(a) eleito(a) em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria, para o exercício de mandato;
- b) Autonomia funcional e independência hierárquica;
- c) Prerrogativas de atuação, como o acesso aos locais e documentos necessários ao exercício de suas funções;
- d) Participação do Ouvidor(a) nos espaços colegiados de deliberação, com direito a voz nas tomadas de decisão;
- e) Ouvidoria também composta por Conselho Participativo composto por representantes da sociedade civil.

## IV. Questões Incidentais

Para a elaboração da presente nota técnica foi necessário um trabalho prévio de pesquisa durante o qual três questões incidentais ganharam relevo e, por guardarem pertinência temática com o projeto desenvolvido pela CAIENA, passo a apresentá-los:

### IV.1. Controle Externo da atividade policial

A minuta de Decreto referencia, em sua justificativa inicial, além da legislação Federal e local relativa à promoção da transparência, e das normas já citadas nesta nota técnica, dispositivos legais que tratam do controle externo da atividade policial. Sobre o tema cabem as seguintes considerações:

- Referência à **Emenda Constitucional nº 70/2011**, que acrescenta ao texto da Constituição do Estado do Ceará o art.180-A, que, em síntese, cria a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário de controle externo disciplinar, para apurar a responsabilidade disciplinar e aplicar as sanções cabíveis, aos militares da Polícia Militar, militares do Corpo de Bombeiro Militar, membros das carreiras de Polícia Judiciária, e membros da carreira de Segurança Penitenciária; referência à **Lei Complementar nº 98/2011** que, por sua vez, dá concretude à Emenda Constitucional 70/2011, instituindo a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário.

Considerando o disposto no Art. 129, inciso VII, da Constituição Federal, que atribuí ao Ministério Público a competência para exercer o controle externo da atividade policial, faz-se necessário que as ações voltadas à promoção da transparência ativa e passiva do Estado permitam aos cidadãos conhecer os fluxos intrinsecamente de operacionalização das competências sobrepostas.

Ou, em outras palavras, se faz necessário tornar público, nos termos da Lei de Acesso à Informação, como se estabelecem os fluxos entre a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário e o Ministério Público do Estado do Ceará no que toca ao exercício do controle externo da atividade policial.

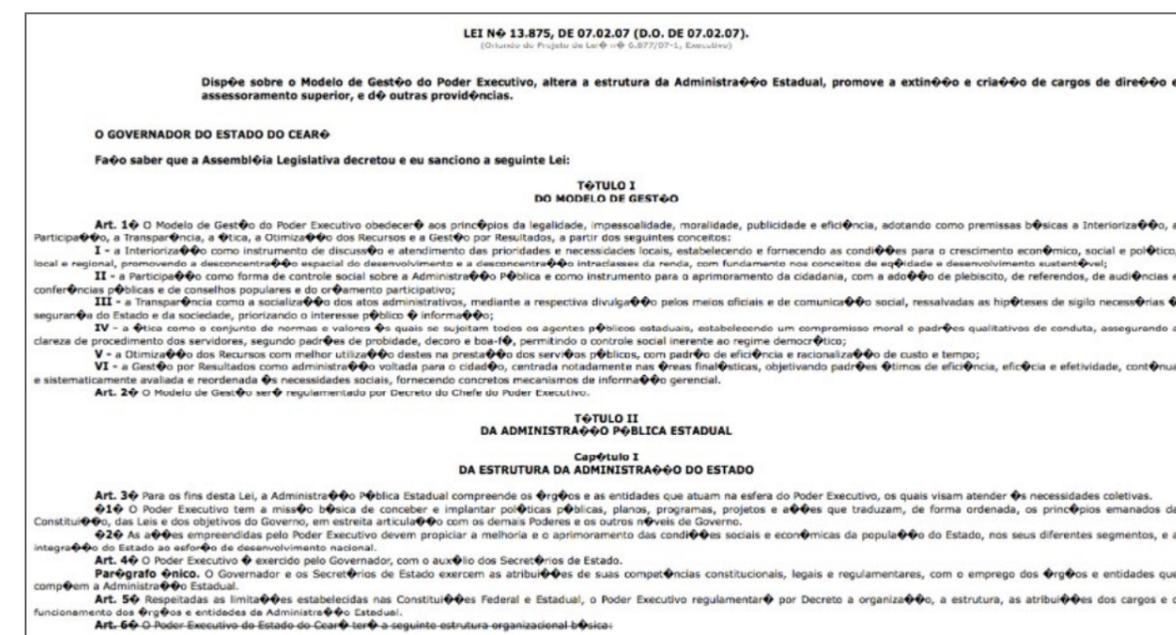
## IV.2. Consolidação das alterações legislativas e transparência ativa

A minuta de Decreto referencia, em sua justificativa inicial, o Artigo 180-A da Constituição do Estado do Ceará, contudo, no texto constitucional disponibilizado no sítio eletrônico do Governo do Estado não é possível encontrar referido dispositivo, como se verifica no seguinte link, consultado em 17 de maio de 2017: <http://www.ceara.gov.br/simbolos-oficiais/constituicao-do-estado-do-ceara>.

A inserção do referido Artigo 180-A na Constituição do Estado do Ceará se deu por ocasião da aprovação da Emenda Constitucional no 70, de 18 de janeiro de 2011, publicada no Diário Oficial do Estado de 23 de fevereiro do mesmo ano, o que alerta para a importância da criação de fluxo permanente de consolidação da legislação tornada pública pelo Governo do Estado.

## IV.3. Disponibilização dos textos legislativos e transparência ativa

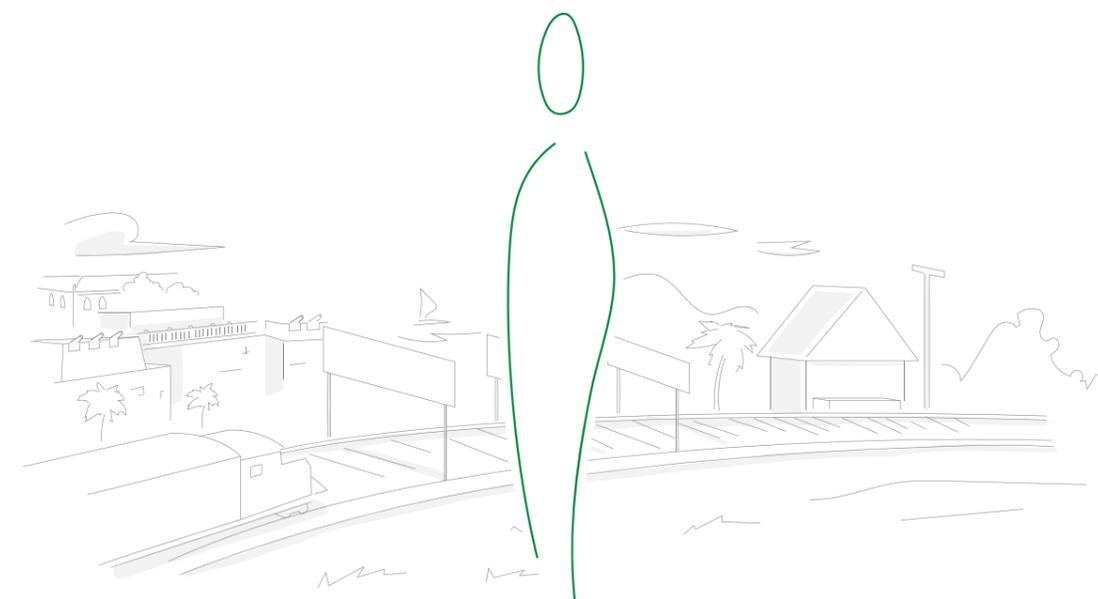
A forma de publicização da legislação nos sítios eletrônicos oficiais do Estado do Ceará impôs sensível desafio à análise pretendida. Os arquivos, disponibilizados em formato .pdf, reiteradamente explicitaram a conversão de acentuação em símbolos ilegíveis, como se pode ver nos exemplos ilustrativos abaixo, que denotam a necessidade de aprimoramento das práticas locais.





Luciana Zaffalon

Fortaleza, 20 de maio de 2017



## D22.

# INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS AO SISTEMA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

### PARTE 1.

#### IMPLEMENTAÇÕES FEITAS NO EIXO DE TRANSPARÊNCIA

## Contextualização

No Ciclo de Trabalho 6, a equipe de desenvolvedores da Caiena implementou as primeiras funcionalidades do eixo de transparência. Foi construída uma ferramenta básica que permite *receber*, *consumir* e *visualizar* dados de receitas. A ferramenta está documentada a seguir por meio de *screenshots* capturados diretamente do ambiente de teste de implementações do sistema.

## Screenshots das implementações

Inserir nova Fonte de Dados na Camada de Integração do SPRC.

Acessa mais informações sobre a fonte de dados cadastrada.

Indica qual é o órgão fornecedor dos dados.

Edita informações da fonte de dados e Remove uma fonte de dados.

Lista de importadores

Cada fonte de dados cadastrada na Camada de Integração é periodicamente sincronizada. Em outras palavras: os seus dados são importados para o SPRC e disponibilizados como dados abertos (mediante aprovação). Assim, esse botão permite visualizar o histórico de sincronizações realizadas com essa fonte de dados.

Remove a fonte de dados da Camada de Integração do SPRC.

Esse botão leva à edição das informações básicas dessa fonte de dados.

Essa janela apresenta uma síntese das informações sobre a fonte de dados cadastrada na Camada de Integração.

Órgão Responsável: indica o órgão que é o mantenedor/fornecedor do dado.

Nome do método que fornece as informações para o SPRC.

URL do Webservice: é o caminho para encontrar as informações que serão fornecidas por essa fonte de dados.

Parâmetros: são as entradas que precisam ser fornecidas para o método retornar os dados requeridos.

Indica a Categoria do Dado. Importante para facilitar Buscas e Filtros.

Indica ao SPRC o caminho para encontrar a informação de interesse na resposta do método.

Detalhes de um importador

Essa é a janela de cadastro de criação de uma nova Fonte de Dados na Camada de Integração do SPRC.

Autor do Dado que será fornecido por essa fonte.

Adiciona a fonte de dados na Camada de Integração do SPRC.

Formulário de novo importador

Permite filtrar as importações considerando a sua situação. Importante para identificar importações que falharam.

Importar agora

Filtrar as importações por Categoria

Listagem de todas as sincronizações realizadas com as fontes de dados.

Listagem de importação (admin)

Listagem de todas as categorias. As categorias são utilizadas para classificar as fontes de dados da Camada de Integração.

Ver mais informações sobre essa categoria.

Esse botão permite editar informações de uma categoria.

Esse botão permite remover uma categoria.

Esse botão permite criar uma nova categoria.

Lista de categorias

Editar categorias

Detalhes categorias

Listagem de importação (público)

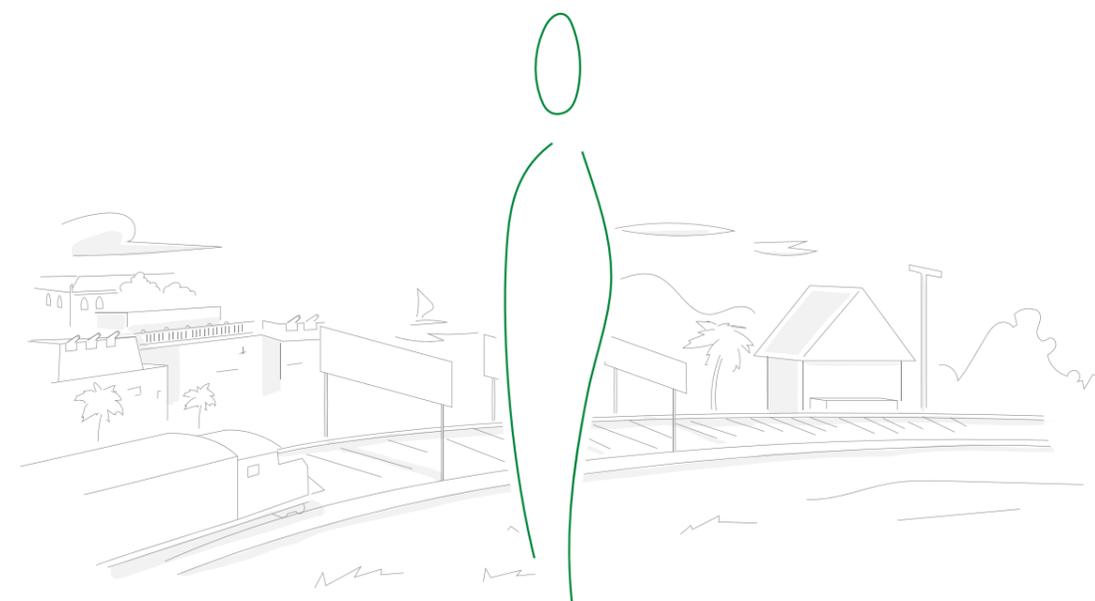
Buscar dados abertos.

Buscar na listagem de Dados Abertos.

Filtrar dados abertos por categoria.

Filtrar dados abertos por órgão.

Listagem de todos os dados disponibilizados como dados abertos.



## **D22.**

# INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS AO SISTEMA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

### **PARTE 2.**

*MOCKUPS E ESTÓRIAS DE NOVAS FUNCIONALIDADES NOS EIXOS DE  
OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO*

## 1. Introdução

Em 27 de abril, realizou-se uma reunião de planejamento do Ciclo de Trabalho 6 (CT6) e da primeira do *Sprint 1* de desenvolvimento. Na ocasião, depois de diálogos e ponderações sobre os próximos objetivos, prioridades e desafios, acordou-se que o foco das atividades de design seria a elaboração das estórias e *mockups* de interfaces do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e do Sistema de Ouvidoria (SOU) mirando a meta de ao longo dos próximos ciclos substituir o atual sistema de ouvidoria e acesso à informação pelo Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC).

Assim, durante o CT6, a equipe de design do projeto dedicou-se a elaborar todas as estórias necessárias para descrever o conjunto de funcionalidades, atuais e novas, capazes de substituir – quando concluídos seu projeto e implementação – o atual sistema de ouvidoria e acesso à informação.

Este relatório apresenta as estórias com foco nos perfis de usuários. Portanto, descreve-se primeiro o perfil dos vários usuários do Sistema e, na sequência, apresentam-se as estórias.

As estórias foram elaboradas considerando-se toda a informação coletada nos ciclos anteriores. Assim, são aderentes à realidade das demandas de ouvidoria e acesso à informação e consideram os processos e perfis que devem percorrê-los. É importante destacar a valiosa contribuição da equipe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) na revisão das estórias ao longo do ciclo de trabalho.

Uma vez elaboradas, pôde-se priorizar aquelas que deveriam ser resolvidas primeiro. Deu-se início, então, à atividade de design da experiência dos usuários – na qual são planejadas e refinadas as jornadas dos vários usuários quando da execução de suas tarefas no Sistema – e design das interfaces gráficas – na qual são projetadas as interfaces que materializam e ajudam os usuários a executar suas tarefas nas jornadas de uso do Sistema.

Apesar do considerável avanço na resolução das estórias em *mockups* de interfaces do usuário com o Sistema, nem todas as estórias puderam ser representadas neste ciclo, mas serão priorizadas no próximo Ciclo de Trabalho.

**É importante frisar:** os perfis de usuários, as estórias e os *status* de chamados contidos neste relatório poderão ser alteradas e refinadas durante a cerimônia de planejamento que ocorrerá na semana do dia 22 de maio de 2017, com a participação da equipe da Caiena e da CGE. Essa premissa está aderente ao que determina o Termo de Referência – ao sugerir metodologia ágil como método de governança – e ao Plano de Trabalho apresentado na proposta técnica da Caiena e refinado com os cidadãos no Ciclo de Trabalho 1.

## 2. Perfis de usuários do SPRC

"Os cidadãos primeiro". Esse tem sido o lema do projeto desde a primeira oficina quando se fez a revisão do plano de trabalho do projeto de forma participativa e colaborativa. Colocar os cidadãos primeiro é uma escolha consciente da equipe do projeto, uma vez que o Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará tem o objetivo de aproximar os cidadãos do Estado ao facilitar o diálogo. Para que isso aconteça de fato é preciso que cada funcionalidade do Sistema considere o perfil do usuário, sua demanda e a motivação da qual se origina.

Por essa razão, as funcionalidades são descritas em formato de histórias, na qual um usuário deseja uma funcionalidade e esclarece sua motivação, permitindo que a equipe do projeto consiga resolver a funcionalidade considerando o contexto do usuário. Um exemplo de história que considera uma demanda de um cidadão pode ser descrito da seguinte forma: "Como coordenador 155, quero obter um número de protocolo antes mesmo de preencher as informações do chamado, para poder fornecer o número ao cidadão o quanto antes durante a ligação telefônica".

Os perfis de usuários listados a seguir foram reunidos a partir da síntese das personas – elaboradas na Oficina de Design 2 – com as pessoas, cidadãs ou servidoras públicas, identificadas pela equipe do projeto durante a pesquisa etnográfica, atividades de mapeamento de processos e nas oficinas do projeto.

- **Cidadão:** cria chamados e visualiza os chamados abertos por ele. Pode complementar a manifestação a qualquer momento até a conclusão, bem como reabrir no caso de insatisfação com a resposta;
- **Cidadão anônimo:** cria manifestações de ouvidoria não identificados (podendo fornecer um e-mail para contato) e acompanha apenas o chamado aberto. Pode complementar a manifestação a qualquer momento até a conclusão, bem como reabrir no caso de insatisfação com a resposta;
- **Administrador:** cria, exclui e edita as contas de todos os níveis de operadores do sistema, assim como as listas de órgãos setoriais, funções, subfunções e assuntos;
- **Coordenador:** cria chamados, responde chamados, visualiza todos os chamados de SOU e SIC de todos os órgãos setoriais, gera relatórios e avalia o atendimento dos chamados;

- **Secretário:** visualiza todos os chamados de SOU e SIC de seu órgão setorial ou de órgãos/entidades vinculadas, aprova ou reprovando pedidos de prorrogação de prazo e acessa relatórios;
- **Operador CGE:** cria chamados, visualiza os chamados SOU/SIC em aberto ou finalizados de todos os órgãos, transfere e compartilha para o órgão de competência, edita a resposta e valida as respostas dadas pelas ouvidorias setoriais. Acessa relatórios e visualiza todas as ações realizadas pelas ouvidorias setoriais. Avalia atendimentos das ouvidorias setoriais. Faz uma classificação final da manifestação informando a procedência ou não da demanda, com as seguintes opções, como exemplo: Demanda Procedente, Demanda Improcedente; Não foi possível constatar; Aguardando resultado da apuração etc;
- **Operador CGE (Triage):** cria chamados, visualiza os chamados SOU/SIC em aberto ou finalizados de todos os órgãos, transfere e compartilha para o órgão de competência, edita a resposta e valida as respostas dadas pelas ouvidorias setoriais. Acessa relatórios e visualiza todas as ações realizadas pelas ouvidorias setoriais. Avalia o atendimento das ouvidorias setoriais. Tem acesso às denúncias para análise e classificação, bem como a sua transferência e compartilhamento;
- **Coordenador 155:** cria e edita chamados, visualiza apenas chamados SIC e SOU cujo meio de entrada foi a Central 155, gera relatórios, avalia o atendimento dos atendentes do serviço 155. Aloca as manifestações para os atendentes retornarem. Acessa relatórios, principalmente o de demandas da Central (entrada e retorno);
- **Atendente 155:** cria e edita chamados, visualiza apenas chamados SIC e SOU cujo meio de entrada seja a Central 155. Pode editar a manifestação logo após ter sido criada. Pode concluir a manifestação de imediato, exceto nos casos em que a ouvidoria não esteja classificada como "outros poderes";
- **Ouvidor setorial (principal):** cria chamados, compartilha com outro órgão, responde chamados, visualiza apenas chamados SOU do órgão em que atua, transfere para outro órgão, caso a demanda não seja de sua competência, dentro de um prazo determinado, e gera relatórios. Seleciona quais manifestações podem ou não ser visualizadas pelos perfis secundários de ouvidores setoriais e consulta andamento de manifestações de outros órgãos;

- **Ouvidor setorial (secundário):** cria chamados, compartilha com outro órgão, transfere para outro órgão, responde chamados, visualiza apenas chamados SOU do órgão em que atua e tiveram sua visualização autorizada pelo perfil primário do ouvidor setorial;
- **Ouvidor setorial (sub-rede):** cria chamados da sua unidade incluindo a classificação do assunto e tipo, responde aos chamados encaminhados pela ouvidoria setorial relacionados à sua unidade e visualiza apenas os chamados da sua unidade;
- **SIC setorial:** cria chamados, responde chamados classificando a resposta como "atendida", "parcialmente atendida" ou indeferida", visualiza apenas chamados SIC do órgão em que atua, transfere para outro órgão, caso a demanda não seja de sua competência, dentro de um prazo determinado, e gera relatórios;
- **Operador de área interna:** visualiza e responde apenas chamados SIC e SOU que chegaram para o órgão em que atua e foram encaminhados para a área interna em que atua. Visualiza todo o histórico de chamados sob responsabilidade de seu órgão setorial, visualizando, inclusive, as respostas dadas a cada chamado. Recebe e-mails de notificação com links que o direcionam para o Sistema;
- **Profissional de TI:** garante o bom funcionamento do Sistema e faz uso de "funcionalidades técnicas" (ie. API) para aumentar as possibilidades de utilização dos dados e integração com outros sistemas.

### 3. Estórias de Ouvidoria e Acesso à Informação

A partir dos perfis identificados, pôde-se elaborar e organizar as estórias. Assim, as seções seguintes apresentam estórias por tipo de perfil.

#### 3.1. Estórias referentes a qualquer perfil de usuário

- Como usuário do sistema, quero receber notificações no próprio sistema das atualizações realizadas;
- Como usuário, quero que o sistema evite que um usuário pratique *spam* com a funcionalidade de comentários em um chamado;
- Como usuário envolvido em um chamado, quero receber notificações automáticas do sistema com base na quantidade de dias restantes para vencer o prazo de atendimento;
- Como usuário desejo que as notificações automatizadas sejam encaminhadas às áreas envolvidas;
- Como usuário, quero configurar a frequência e os canais (ie. e-mail e Sistema) de notificação para não ser incomodado.

#### 3.2. Estórias referentes ao perfil de cidadão

- Como cidadão, quero poder selecionar a opção "outro" no campo "gênero";
- Como cidadão, quero poder preencher um "Nome Social", caso possua um;
- Como cidadão, quero abrir um chamado como Pessoa Jurídica;
- Como cidadão, quero editar as informações pessoais do meu perfil;
- Como cidadão, quero ser orientado a respeito de anonimato, caso eu opte por realizar uma denúncia;
- Como cidadão, quero ser orientado a respeito de registro de manifestações caluniosas e as sanções previstas em lei, bem como sobre o uso de dados cadastrais de terceiros;
- Como cidadão abrindo um novo chamado, quero uma confirmação visual de qual etapa estou no processo de abertura, assim como visualizar todas as etapas necessárias;
- Como cidadão, quero uma confirmação visual que deixe claro que estou realizando uma denúncia;
- Como cidadão realizando uma denúncia, quero escolher também o "órgão denunciado" e não apenas o órgão a quem o chamado se destina;

- J. Como cidadão realizando uma denúncia, quero preencher os campos de elementos essenciais para a apuração, como por exemplo: data da ocorrência, local da ocorrência, envolvidos etc;
- K. Como cidadão, quero receber notificações (no Sistema e via e-mail) das atualizações feitas nos meus chamados e poder interagir pelo próprio e-mail;
- L. Como cidadão, quero ter a liberdade de ativar e desativar individualmente em cada chamado o recebimento de notificações (no Sistema e via e-mail) de atualizações nos meus chamados;
- M. Como cidadão, quero reabrir um chamado e explicar o motivo caso eu fique insatisfeito com a resposta dada;
- N. Como cidadão, quero abrir um recurso no meu chamado SIC caso eu discorde da decisão de que não poderei receber a informação solicitada;
- O. Como cidadão, quero inserir ocorrências em caso de atrasos (descumprimento de prazo);
- P. Como cidadão, quero acompanhar o andamento do recurso no meu chamado SIC;
- Q. Como cidadão, quero registrar um novo recurso para o Conselho Estadual de Acesso à Informação caso o meu recurso tenha sido negado pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação (1ª instância);
- R. Como cidadão, quero avaliar o atendimento após o chamado ser encerrado;
- S. Como cidadão, quero uma forma de identificar as manifestações semelhantes à minha que já foram respondidas e tornadas públicas.

### 3.3. Estórias referentes ao perfil de cidadão anônimo

- A. Como cidadão anônimo, quero preencher um endereço de e-mail para contato mesmo depois de já ter aberto o chamado;
- B. Como cidadão anônimo, quero ter o poder de reabrir um chamado e explicar o motivo caso eu fique insatisfeito com a resposta dada;

- C. Como cidadão anônimo, quero uma confirmação visual que deixe claro que estou realizando uma denúncia.

### 3.4. Estórias referentes a todos os perfis de operadores

- A. Como perfil operador, quero poder compartilhar uma manifestação de ouvidoria entre dois ou mais órgãos simultaneamente;
- B. Como perfil de operador, quero transferir manifestação de ouvidoria e solicitação de informação de um órgão para outro órgão;
- C. Como perfil de operador, quero alterar uma manifestação de ouvidoria para solicitação de informação e vice-versa conforme regras vigentes, como por exemplo: para mudança de demanda de ouvidoria para solicitação de informação é necessário que o usuário esteja identificado, caso contrário a alteração não poderá ser realizada;
- D. Como perfil operador, quero visualizar e preencher as opções de "programa orçamentário" e "assunto" na tela de criação de uma manifestação de ouvidoria;
- E. Como perfil operador, quero visualizar e preencher a opção de "assunto" na tela de criação de solicitação de informação;
- F. Como perfil operador, quero ter acesso às manifestações respondidas dos órgãos que monitoro para validação das resposta (Validação, Devolução ou Edição).

### 3.5. Estórias referentes ao perfil operador triagem de denúncias

- A. Como perfil operador triagem, além das funcionalidade do perfil operador comum, quero ter acesso à triagem de denúncias para classificação de assunto e programa orçamentário e transferência/compartilhamento para o órgão competente ou encaminhamento à Comissão Permanente de Apuração de Denúncias da CGE.

### 3.6. Estórias referentes ao perfil de coordenador

- A. Como coordenador, quero visualizar todos os chamados de SOU e SIC de todos os órgãos setoriais e ter todas as funcionalidades do perfil operador;
- B. Como coordenador, quero aplicar filtros para visualizar um tipo específico de chamado;
- C. Como coordenador quero alocar órgãos/entidades para operadores acompanharem as manifestações;
- D. Como coordenador, quero gerar relatórios para:
  - a. Acompanhar o número de respostas alteradas pela equipe de monitoramento da CGE depois da ouvidoria setorial devolver o chamado;
  - b. Acompanhar o prazo médio de validação da resposta da equipe (por colaborador);
  - c. Saber quantos chamados foram transferidos de um órgão para o outro;
  - d. Saber quantos chamados foram compartilhados entre dois ou mais órgãos simultaneamente;
  - e. Acompanhar a média de tempo de resposta dos chamados por órgão e a média dos órgãos;
  - f. Acompanhar o número de chamados atendidos em um período por cada atendente;
  - g. Obter uma versão para impressão dos chamados de um determinado período filtrados por tipo, órgão, situação, preferência por resposta etc;
  - h. Acompanhar os índices de atendimentos da Central 155;
  - i. Visualizar quantos chamados necessitaram de prorrogação de prazo;
  - j. Saber quantos chamados foram reabertos pelos cidadãos;
  - k. Acompanhar índices de resolutividade por órgão setorial e geral;
  - l. Visualizar índice de satisfação dos usuários;

m. SIC:

- i. Geração de relatório no formato *.pdf* por órgão setorial e geral com as seguintes informações: quantidade de solicitação de informações recebidas, atendidas e indeferidas, assim como também informações sobre os solicitantes;
- ii. Geração de relatórios por meio de entrada, preferência de resposta, assunto, município, classificação da resposta;
- iii. Geração de relatórios em planilha: finalizadas setorial, finalizadas geral.

*Obs. Nos relatórios de ouvidoria são contemplados apenas os números de manifestações de competência do poder executivo estadual, os números relacionados à demanda de outros poderes, invalidadas e incompletas deverão compor outros relatórios como forma de controle.*

### 3.7. Estórias referentes ao perfil de secretário

- A. Como secretário, quero ter os mesmos privilégios de acesso do ouvidor setorial, inclusive relatórios, consulta de manifestações etc;
- B. Como secretário, quero ter acesso às informações das ouvidorias setoriais dos órgãos/entidades vinculados à minha secretaria, tais como relatórios de desempenho e perfil das demandas;
- C. Como secretário, quero receber uma notificação via e-mail do pedido de prorrogação de um chamado;
- D. Como secretário, quero visualizar o histórico de atendimento do chamado para aceitar ou recusar a solicitação de prorrogação no prazo.

### 3.8. Estórias referentes aos perfis de operadores CGE SOU e SIC

- A. Como operador CGE SOU/SIC, quero visualizar apenas os chamados SOU ou SIC (dependendo do tipo de perfil) de todos os órgãos setoriais;
- B. Como operador CGE SOU/SIC, quero receber notificações quando um órgão setorial enviar a resposta final ao chamado;

- C. Como operador CGE SOU, quero validar a resposta final da manifestação de ouvidoria enviada pelo órgão setorial antes de liberá-la ao cidadão;
- D. Como operador CGE SOU/SIC, quero realizar uma cobrança ao órgão setorial pedindo agilidade na obtenção da resposta;
- E. Como operador CGE SOU, quero catalogar uma manifestação de ouvidoria preenchendo os campos: função, subfunção e assunto;
- F. Como operador CGE SIC quero catalogar uma solicitação de informação preenchendo o campo assunto.

### 3.9. Estórias referentes ao perfil de avaliador CGE

- A. Como avaliador CGE, quero visualizar apenas os chamados que já foram atendidos;
- B. Como avaliador CGE, quero visualizar o histórico de atendimento de um chamado atendido e realizar a avaliação a partir de seu conteúdo;
- C. Como avaliador CGE, quero poder corrigir uma avaliação feita a um chamado mesmo depois de já tê-la processado no sistema;
- D. Como avaliador CGE, quero que o sistema insira uma marcação nos chamados que eu já avaliei.

### 3.10. Estórias referentes ao perfil de coordenador 155

- A. Como coordenador 155, quero editar a lista de atendentes, assim como as informações de seus perfis;
- B. Como coordenador 155, quero visualizar todos os chamados SIC e SOU de todos os órgãos, mas que tenham como canal de entrada a Central 155;
- C. Como coordenador 155, quero visualizar os chamados cujas preferências de respostas sejam "telefone", mesmo que o meio de entrada não tenha sido a Central 155;
- D. Como coordenador 155, quero obter um número de protocolo antes mesmo de preencher as informações do chamado, para poder fornecer o número ao cidadão o quanto antes durante a ligação telefônica;

- E. Como coordenador 155, quero poder anexar a um chamado o arquivo de áudio referente ao atendimento telefônico gravado;
- F. Como coordenador 155, quero avaliar o atendimento dos operadores.

### 3.11. Estórias referentes ao perfil de atendente 155

- A. Como atendente 155, quero visualizar todos os chamados SIC e SOU de todos os órgãos, mas que tenham como canal de entrada a Central 155;
- B. Como atendente 155, quero visualizar os chamados cujas preferências de respostas sejam "telefone", mesmo que o meio de entrada não tenha sido a Central 155;
- C. Como atendente 155, quero obter um número de protocolo antes mesmo de preencher as informações do chamado, para poder fornecer o número ao cidadão o quanto antes durante a ligação telefônica;
- D. Como atendente 155, gostaria que o preenchimento fosse salvo automaticamente a cada 30 segundos para evitar perda de dados;
- E. Como atendente 155, quero poder continuar preenchendo a página mesmo estando offline e quero ter a possibilidade de enviar as informações assim que a conexão for restabelecida sem o risco de perda de dados;
- F. Como atendente 155, quero poder anexar a um chamado o arquivo de áudio referente ao atendimento telefônico gravado;
- G. Como atendente 155, quero catalogar um chamado preenchendo os campos: função, subfunção e assunto;
- H. Como atendente 155, quero mudar manualmente o status do chamado para indicar que já foi dado o retorno ao cidadão por telefone.

### 3.12. Estórias referentes ao perfil SOU setorial OUVIDOR

- A. Como ouvidor setorial, quero visualizar apenas os chamados SOU referentes ao órgão em que trabalho e consultar dados cadastrais de outras demandas;

- B. Como ouvidor setorial, quero transferir para outro órgão uma demanda que não é minha, inclusive para outros órgãos externos que irão se integrar ao sistema, como por exemplo Prefeitura Municipal de Fortaleza;
- C. Como ouvidor setorial, quero catalogar um chamado preenchendo os campos: programa orçamentário, unidade e tipo de serviço;
- D. Como ouvidor setorial atendendo a um chamado compartilhado com mais órgãos, quero encerrar apenas a minha parte do atendimento do chamado, com a classificação de forma independente de acordo com a análise da ouvidoria e as atribuições do órgão (tipo, assunto, programa orçamentário, unidade, procedência, etc);
- E. Como ouvidor setorial, quero solicitar prorrogação do prazo de atendimento de um chamado;
- F. Como ouvidor setorial, quero encaminhar um chamado a uma área interna do órgão em que atuo, inclusive dando um prazo para a área responder e o sistema fazer esse acompanhamento por meio de alertas emitidos à ouvidoria e às áreas;
- G. Como ouvidor setorial, quero realizar cobranças da resposta por parte da área interna responsável por atender a demanda, o sistema deverá otimizar essa nova cobrança, alertando o ouvidor e as áreas;
- H. Como ouvidor, necessito de um recurso de comunicação com a minha equipe de forma que posso informá-los (orientá-los à distância) sobre a análise de uma resposta ou classificação da manifestação;
- I. Como ouvidor, preciso consultar uma manifestação (protocolo) de outro órgão para obter as seguintes informações: Data de Registro, Tipo, Situação, Meio de Entrada e Órgão(s) Responsável(eis). *Obs: Não haverá acesso ao conteúdo ou identificação do manifestante;*
- J. Como ouvidor, preciso de uma classificação final da manifestação informando a procedência ou não da demanda, com as seguintes opções, por exemplo: Demanda Procedente, Demanda Improcedente, Não foi possível constatar, Aguardando resultado da apuração etc.

### 3.13. Estórias referentes ao perfil SOU setorial OUVIDOR SUB-REDE

- A. Como ouvidor SUB-REDE, quero registrar chamados internos da minha unidade para já dar o devido tratamento e de forma concomitante desde a abertura do chamado já ter o acompanhamento da ouvidoria à qual sou vinculado;
- B. Como ouvidor SUB-REDE, quero visualizar, classificar e responder apenas às demandas da minha unidade cadastradas por mim ou encaminhadas pela Ouvidoria Setorial;
- C. Como ouvidor SUB-REDE, quero encaminhar as respostas à ouvidoria a qual sou vinculado para análise e encaminhamento à CGE.

### 3.14. Estórias referentes ao perfil SIC setorial

- A. Como SIC setorial, quero visualizar apenas os chamados SIC referentes ao órgão em que trabalho;
- B. Como SIC setorial atendendo a um chamado compartilhado com mais órgãos, quero encerrar apenas a minha parte do atendimento do chamado;
- C. Como SIC setorial, quero solicitar a prorrogação no prazo de atendimento de um chamado;
- D. Como SIC setorial quero aprovar a prorrogação de prazo solicitada pela área competente;
- E. Como SIC setorial, quero encaminhar um chamado a uma área interna do órgão em que atuo;
- F. Como SIC setorial, quero realizar cobranças da resposta por parte da área interna responsável por atender a demanda;
- G. Como SIC setorial, quero classificar a resposta como atendida, parcialmente atendida, indeferida ou não atendida.

### 3.15. Estórias referentes ao perfil de operador de área interna

- Como operador de área interna, quero receber uma notificação via e-mail quando o ouvidor setorial do órgão em que atuo encaminhar um chamado para a minha área;
- Como operador de área interna, quero receber alertas-lembretes sobre o prazo de resposta a partir do encaminhamento da ouvidoria e o prazo dado por essa;
- Como operador de área interna, quero visualizar apenas os chamados SIC e SOU encaminhados para a minha área;
- Como operador de área interna, quero receber e-mails automáticos e periódicos me lembrando de quantos chamados pendentes ainda preciso resolver de forma organizada por meio de relatórios sumarizados;
- Como operador de área interna, quero ter acesso ao histórico de respostas já fornecidas em determinado período, incluindo data e conteúdo.

## 4. Sugestão de status para as manifestações

Todas as manifestações abertas no SPRC precisam percorrer um processo. Como forma de resolver a necessidade de *feedback* dos usuários quanto à etapa na qual se encontram as manifestações, propõe-se uma lista de *status* para as manifestações:

- **Em preenchimento** [SOU E SIC]: quando um atendente 155 gera um novo número de protocolo, mas ainda não terminou de preencher as informações do chamado (é possível finalizar um chamado "em preenchimento" nos casos de ligação perdida ou outro fator causador de perda de contato com o cidadão antes do preenchimento dos dados de contato. Chamados encerrados nesse contexto ficam arquivados para serem parte dos relatórios gerenciais da Central 155);
- **Aguardando encaminhamento** [SOU E SIC]: assim que o chamado é aberto e foi assinalada a opção "não sei o órgão";

- **Em atendimento** [SOU E SIC]: assim que o chamado é aberto e foi assinalado um órgão. Caso a manifestação esteja compartilhada, sugere-se que esse status não mude, e o sistema indique que essa demanda está compartilhada;
- **Em Validação** [SOU]: quando a(s) ouvidoria(s) envolvida(s) no chamado enviam resposta(s) final(is) e a manifestação fica disponível para validação pela CGE;
- **Finalizado**: quando a CGE valida a resposta e a libera ao cidadão [SOU]; quando o operador envia a resposta final ao cidadão [SIC];
- **Reaberto**: quando o cidadão não ficou satisfeito com a resposta final e reabriu o chamado ou quando o cidadão pediu um recurso no caso de um chamado SIC negado. É possível reabrir um chamado no máximo 3 vezes;
- **Encerrado**: quando a resposta final foi enviada e o prazo para reabertura do chamado se encerrou. Ou quando a resposta final foi enviada, o cidadão ficou satisfeito e realizou a avaliação no atendimento.

## 5. Mockups das estórias de SOU e SIC

A seguir, estão os *mockups* da resolução de algumas das estórias de SOU e SIC. Em cada imagem, há uma legenda que referencia a estória correspondente. Em alguns casos, uma imagem compreende várias estórias. Há, ainda, casos em que uma estória de um determinado perfil de usuário é citada em um *mockup* que mostra outro perfil de usuário. Isso acontece, pois, nessas situações, a funcionalidade é a mesma independentemente do tipo de perfil de usuário.

**É importante frisar:** os *mockups* a seguir podem sofrer alterações ao longo dos próximos ciclos de trabalho, já que são parte da primeira versão proposta para algumas das novas funcionalidades e estão passíveis de refinamentos e aprimoramentos.

Estórias:

3.2 B

3.2 C

The form is titled 'Criar novo perfil' and is part of the 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' portal. It includes a header with navigation links: 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. The form fields are as follows:

- Tipo do perfil:** Radio buttons for 'Pessoa física' (selected) and 'Pessoa jurídica'.
- Nome completo:** Text input field.
- Nome social:** Text input field.
- Tipo de documento:** Dropdown menu with 'CPF' selected.
- Número do documento:** Text input field with a mask.
- Email:** Text input field.
- Confirmação do email:** Text input field.
- Senha:** Text input field.
- Confirmação da senha:** Text input field.

A blue 'Criar perfil' button is at the bottom. A copyright notice '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.' is at the bottom of the page.

Estórias:

3.2 B

3.2 C

The form is titled 'Criar novo perfil' and is part of the 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' portal. It includes a header with navigation links: 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. The form fields are as follows:

- Tipo do perfil:** Radio buttons for 'Pessoa física' and 'Pessoa jurídica' (selected).
- Razão social:** Text input field.
- Nome fantasia:** Text input field.
- Tipo de documento:** Dropdown menu with 'CNPJ' selected.
- Número do documento:** Text input field with a mask.
- Email:** Text input field.
- Confirmação do email:** Text input field.
- Senha:** Text input field.
- Confirmação da senha:** Text input field.

A blue 'Criar perfil' button is at the bottom. A copyright notice '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.' is at the bottom of the page.

Estórias:

3.1 A

3.2 G

3.2 I

3.2 K

The form is titled 'Nova Manifestação de Ouvidoria' and is part of the 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' portal. It includes a header with navigation links: 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. The form is divided into three steps: 1. Preenchimento das informações, 2. Confirmação da abertura, and 3. Manifestação enviada. The current step is 1. The form fields are as follows:

- Informações Pessoais:**
  - Nome completo:** Maria do Carmo da Silva
  - E-mail:** maria.silva@example.com
- Descrição da manifestação:**
  - Tipo:** Radio buttons for 'Reclamação', 'Denúncia' (selected), 'Elogio', 'Sugestão', 'Crítica', and 'Serviço'.
  - Órgão responsável:** Dropdown menu with 'Selecione uma opção' and a 'Não sei o órgão' checkbox.
  - Órgão denunciado:** Dropdown menu with 'Selecione uma opção' and a 'Não sei o órgão' checkbox.
  - Descrição:** Text area with a placeholder 'Descreva a sua solicitação com o maior número possível de detalhes.'
  - Além de e-mail e internet, você gostaria de receber a resposta de outra forma?**
    - Não (apenas via email e internet)
    - Sim, por telefone
    - Sim, por carta
- Anexos:** Link 'Adicionar anexo'.

Buttons 'Cancelar' and 'Enviar manifestação' are at the bottom. A copyright notice '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.' is at the bottom of the page.

Estórias:

3.2 E

The mockup shows the 'Nova Manifestação de Ouvidoria' form. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Ceará and links for 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', and 'SAIR'. Below the navigation bar, the user is logged in as 'Olá, Maria'. The form title is 'Nova Manifestação de Ouvidoria'. A progress indicator shows three steps: 1. Preenchimento das informações (active), 2. Confirmação da abertura, and 3. Manifestação enviada. The form is divided into sections: 'Informações Pessoais' (Nome completo: Maria do Carmo da Silva, E-mail: maria.silva@example.com), 'Descrição da manifestação' (Tipo: Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Crítica, Serviço), and 'Você sabia?' (Ao fazer uma denúncia, você pode optar por registrá-la de forma anônima...). There is a checkbox for 'Não exibir mais dicas' and a 'Fechar' button. Below this, there is a text area for 'Descreva a sua solicitação com o maior número possível de detalhes.' and radio buttons for 'Além de e-mail e internet, você gostaria de receber a resposta de outra forma?'. At the bottom, there is an 'Anexos' section with a link 'Adicionar anexo', and 'Cancelar' and 'Enviar manifestação' buttons.

Estórias:

3.2 F

3.2 H

The mockup shows the 'Nova Manifestação de Ouvidoria' form, step 2: Confirmação de denúncia. The progress indicator shows three steps: 1. Preenchimento das informações, 2. Confirmação da abertura (active), and 3. Manifestação enviada. The form is divided into sections: 'Informações Pessoais' (Nome completo: Maria do Carmo da Silva, E-mail: maria.silva@example.com), 'Descrição da manifestação' (Tipo: Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Crítica, Serviço), and 'Confirmação de denúncia' (Você está registrando uma manifestação do tipo "Denúncia". Você confirma que todas as informações fornecidas são verdadeiras e está ciente de que uma denúncia pode ter desdobramentos legais?). There is a checkbox for 'Li e estou de acordo' and an 'Enviar denúncia' button. Below this, there is a text area for 'Descreva a sua solicitação com o maior número possível de detalhes.' and radio buttons for 'Além de e-mail e internet, você gostaria de receber a resposta de outra forma?'. At the bottom, there is an 'Anexos' section with a link 'Adicionar anexo', and 'Cancelar' and 'Enviar manifestação' buttons.

Estórias:

3.1 A

3.2 G

Estórias:

3.4 A

3.4 B

3.4 D

3.8 E

3.12 B

3.12 C

3.12 D

3.12 E

3.12 F

3.12 H

3.12 J

3.14 B

3.14 C

3.14 E

## Estórias:

3.4 D

3.8 E

3.12 C

The mockup shows the 'Editar categorização' screen for 'Chamado 1005'. The header includes the logo of the Government of Ceará and navigation links for 'INÍCIO', 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. The user is identified as 'Olá, Jean'. The main content area is titled 'Chamado 1005' and includes 'Editar' and 'Remover' links. It contains a 'Descrição' field with placeholder text, an 'Anexos' section with 'Nenhum arquivo', and a 'Categorização' section with three dropdown menus: 'Programa orçamentário' (selected 'Lorem ipsum'), 'Assunto' (selected 'Lorem ipsum'), and 'Classificação da demanda' (selected 'Lorem ipsum'). At the bottom, there are 'Voltar' and 'Salvar alterações' buttons.

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

## Estórias:

3.4 A

3.4 B

3.6 C

3.12 B

The mockup shows the 'Editar órgãos envolvidos' screen for 'Chamado 1005'. The header is identical to the previous screen. The main content area is titled 'Chamado 1005' and includes 'Editar' and 'Remover' links. It contains a 'Descrição' field with placeholder text, an 'Anexos' section with 'Nenhum arquivo', and an 'Órgãos envolvidos' section. This section lists 'DETRAN (principal)' with a lock icon and 'PMCE' with a trash icon. Below this is an 'Adicionar novo órgão' section with a search input field containing 'Buscar órgão...'. The 'Permissões' section has two radio buttons: 'Visualizar e editar' (selected) and 'Apenas visualizar'. At the bottom, there are 'Voltar' and 'Adicionar órgão selecionado' buttons.

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.12 F

3.14 E

The mockup shows the 'Chamado 1005' page with the following elements:

- Header:** GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ with navigation icons for INÍCIO, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, OUVIDORIA DIGITAL, and ACESSO À INFORMAÇÃO.
- Breadcrumbs:** Ouvidoria Digital / Chamado 1005 / Editar áreas internas envolvidas.
- User Profile:** Olá, Jean.
- Call Title:** Chamado 1005 with 'Editar' and 'Remover' links.
- Descrição:** Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum mollis sodales orci quis semper. Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec iaculis. Integer molestie nec orci vel bibendum. Sed ut ligula sapien. Orci variu.
- Anexos:** Nenhum arquivo.
- Áreas internas envolvidas:**
  - DETRAN (principal):**
    - Núcleo de Vistoria (with trash icon)
    - Adicionar nova área interna:
    - Permissões:
      - Visualizar e editar
      - Apenas visualizar
    - Adicionar área interna selecionada (button)
  - PMCE:**
    - Núcleo de Vistoria (with trash icon)
    - Adicionar nova área interna:
    - Permissões:
      - Visualizar e editar
      - Apenas visualizar
    - Adicionar área interna selecionada (button)
- Footer:** Voltar and © 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.12 E

3.14 C

The mockup shows the 'Chamado 1005' page with the following elements:

- Header:** GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ with navigation icons for INÍCIO, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, OUVIDORIA DIGITAL, and ACESSO À INFORMAÇÃO.
- Breadcrumbs:** Ouvidoria Digital / Chamado 1005 / Editar categorização.
- User Profile:** Olá, Jean.
- Call Title:** Chamado 1005 with 'Editar' and 'Remover' links.
- Descrição:** Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum mollis sodales orci quis semper. Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec iaculis. Integer molestie nec orci vel bibendum. Sed ut ligula sapien. Orci variu.
- Anexos:** Nenhum arquivo.
- Solicitar prorrogação de prazo:**
  - Informe o motivo:
  - Adicionar anexo ao comentário (link)
  - Voltar (link)
  - Enviar solicitação (button)
- Footer:** © 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.2 L

3.2 M

3.2 N

3.3 B

**Chamado 1005** [Opções de notificações](#)

**Informações pessoais**  
 Nome completo  
 Maria do Carmo da Silva  
 Email  
 maria.silva@example.com

**Descrição da manifestação**  
 Órgão responsável  
 Detran  
 Descrição  
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum mollis sodales orci quis semper. Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec iaculis. Integer molestie nec orci vel bibendum. Sed ut ligula sapien. Orci variu.

Forma de resposta  
 Via email e internet

**Anexos**  
 Nenhum arquivo

**Histórico de atendimento**

- Chamado recebido  
 Em 15/03/2017 às 14:32
- Júlio Ferreira [DETRAN] compartilhou o chamado com o órgão PMCE  
 Em 15/03/2017 às 15:31
- Mário Freitas [PMCE] comentou:  
 Em 15/03/2017 às 15:40  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Mário Freitas [PMCE] encaminhou o chamado para a área interna Comando Geral [PMCE]  
 Em 15/03/2017 às 15:41
- Resposta final do órgão PMCE:  
 Em 18/03/2017 às 09:29  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.  
[relatorio-xyz.pdf](#)
- Resposta final do órgão DETRAN:  
 Em 18/03/2017 às 16:10  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Chamado encerrado  
 Em 18/03/2017 às 16:10

**Você confirma o encerramento deste chamado?**

Informe o motivo da reabertura do chamado

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.2 M

**Chamado 1005** [Opções de notificações](#)

**Informações pessoais**  
 Nome completo  
 Maria do Carmo da Silva  
 Email  
 maria.silva@example.com

**Descrição da manifestação**  
 Órgão responsável  
 Detran  
 Descrição  
 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum mollis sodales orci quis semper. Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec iaculis. Integer molestie nec orci vel bibendum. Sed ut ligula sapien. Orci variu.

Forma de resposta  
 Via email e internet

**Anexos**  
 Nenhum arquivo

**Histórico de atendimento**

- Chamado recebido  
 Em 15/03/2017 às 14:32
- Júlio Ferreira [DETRAN] compartilhou o chamado com o órgão PMCE  
 Em 15/03/2017 às 15:31
- Mário Freitas [PMCE] comentou:  
 Em 15/03/2017 às 15:40  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Mário Freitas [PMCE] encaminhou o chamado para a área interna Comando Geral [PMCE]  
 Em 15/03/2017 às 15:41
- Resposta final do órgão PMCE:  
 Em 18/03/2017 às 09:29  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.  
[relatorio-xyz.pdf](#)
- Resposta final do órgão DETRAN:  
 Em 18/03/2017 às 16:10  
 Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Chamado finalizado  
 Em 18/03/2017 às 16:10

**Você confirma o encerramento deste chamado?**

Informe o motivo da reabertura do chamado

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.2 R

**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria Digital / Chamado 1005

Olá, Maria

### Chamado 1005

[Opções de notificações](#)

**Informações pessoais**

Nome completo  
Maria do Carmo da Silva

Email  
maria.silva@example.com

**Descrição da manifestação**

Órgão responsável  
Detran

Descrição  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum mollis sodales orci quis semper. Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec laculis. Integer molestie nec orci vel bibendum. Sed ut ligula sapien. Orci vari.

Forma de resposta  
Via email e internet

**Anexos**

Nenhum arquivo

**Histórico de atendimento**

- Chamado recebido  
Em 15/03/2017 às 14:32
- Júlio Ferreira [DETRAN] compartilhou o chamado com o órgão PMCE  
Em 15/03/2017 às 15:31
- Mário Freitas [PMCE] comentou:  
Em 15/03/2017 às 15:40  
Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Mário Freitas [PMCE] encaminhou o chamado para a área interna Comando Geral [PMCE]  
Em 15/03/2017 às 15:41
- Resposta final do órgão PMCE:  
Em 18/03/2017 às 09:29  
Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.  
[relatorio-xyz.pdf](#)
- Resposta final do órgão DETRAN:  
Em 18/03/2017 às 16:10  
Etiam neque erat, pretium quis felis id, tristique dapibus elit. Morbi vitae rhoncus odio. Quisque ac tempor magna.
- Chamado finalizado  
Em 18/03/2017 às 16:10

**Você confirma o encerramento deste chamado?**

Avalie o atendimento com uma nota de 0 a 10

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito ruim Muito bom

Comentário (opcional)

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Estórias:

3.10 D

3.11 C

**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

INÍCIO | PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria Digital

Olá, Maria

- 1 Confirmação de novo protocolo
- 2 Preenchimento das informações
- 3 Confirmação da abertura
- 4 Solicitação enviada

### Novo Protocolo

Abrindo um novo chamado com o protocolo:

# 123456

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

