

Ciclo 7

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 7

Planejamento do Ciclo de Trabalho 7

Análise preliminar sobre participação social e planejamento

Relatório de Adequação da Linguagem do Sistema

Monitoramento da experiência de uso

D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

Parte 1. Implementações feitas no eixo de Transparência

Parte 2. Primeira versão das funcionalidades de visualização dos dados de Transparência

D24. Webmobile com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Relatório do Encontro com Blogueiros - Evento com comunicadores, acadêmicos, lideranças comunitárias e de ONGs do Cariri (D14.1)

Histórico do Projeto



A democracia da informação

Inclusão é bandeira, é discurso, é lei.

No desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), inclusão é também estratégia de cidadania. Para incluir, pouca coisa é mais efetiva do que expandir a roda, ampliar o público, com o cuidado de falar da maneira mais apropriada com cada grupo.

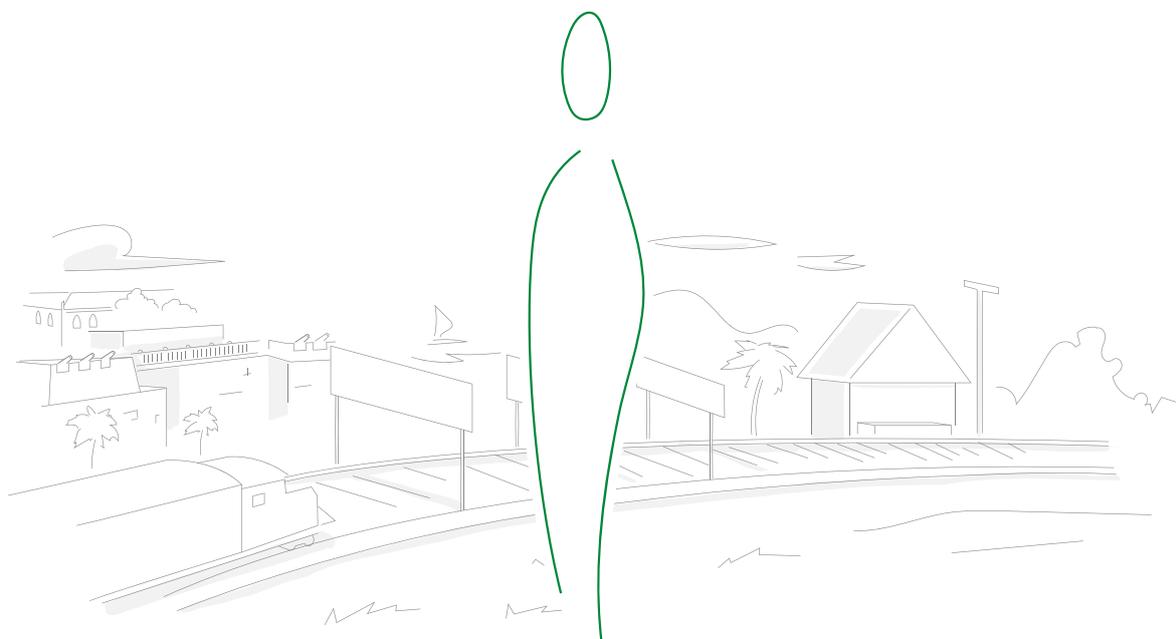
O segundo evento de Demonstração Pública do SPRC, organizado em parceria com o Instituto dos Cegos (Sociedade de Assistência aos Cegos), trouxe para o projeto um grande acervo de experiências pessoais e institucionais no que diz respeito à inclusão. Essa ação permitirá estender o controle social, Acesso à Informação, Ouvidoria e Transparência para cidadãos privados do pleno sentido da visão, mas repletos de sabedoria sobre como buscar o exercício dos direitos em uma sociedade que ainda exclui.

Essa experiência vem no mesmo momento em que acontece a primeira entrega de revisão da linguagem do Sistema. Em comum, as duas atividades têm o objetivo de levar em consideração a vivência do cidadão para definir, em conjunto, o melhor jeito de se comunicar, tanto por palavras, quanto por funcionalidades específicas às necessidades de cada um.

Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 7	7
Resumo executivo	9
Introdução	9
Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 7	11
Equipe de Desenvolvimento	11
Equipe de Design	12
Produtos da presente entrega	13
Critérios de Aceite	13
Conclusão e próximos passos	14
Anexo 1: Ata da reunião realizada entre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e a Caiena no dia 26 de maio de 2017	16
PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 7	19
Histórico de Sprints	21
Sprint 5	21
Sprint 6	21
Sprint 7	22
Anotações	22
Sprint Backlog	22
Bloqueios, desafios e tarefas	23
ANÁLISE PRELIMINAR SOBRE PARTICIPAÇÃO SOCIAL E PLANEJAMENTO	25
Contextualização	27
Participação social no governo	27
Estudo de caso: planejamento orçamentário participativo em Porto Alegre	29
Práticas similares	31
RELATÓRIO DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA	33
Introdução	35
Adequações	36
1. Texto explicativo da página "Nova solicitação de Acesso à Informação" antes do usuário fazer o login no Sistema	36
2. Página de Cadastro	36
3. Texto que surge no momento em que o usuário seleciona o botão "Denúncia", na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"	36
4. Texto na Página Inicial do Sistema	37
5. Alternativa de resposta do usuário na Página de Encerramento de Chamado	37
6. Texto explicativo de "Descrição da Manifestação" na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"	37
7. Aba "Anexos" na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"	37
7. Todo o Sistema	38
Conclusão	38
MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO	39
1. Introdução	41
2. Números	41
3. Contribuições dos usuários	42
4. Observações	43

D23. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA	45
Contextualização	47
Screenshots	47
1. Tela de recursos para integração e visualização de dados de Importadores, Servidores, Receitas e Contratos e Convênios	47
2. Configuração de integração de servidores	48
3. Visualização de dados dos servidores importados	49
4. Ferramenta de Content Management System (CMS) sendo usada para inserir informações no Sistema	50
5. Página do conteúdo gerado pelo CMS acessíveis aos usuários na área externa	51
D23. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA	53
Introdução	55
Estórias das funcionalidades de visualização de dados de Transparência	55
1. Estórias que englobam todo o Portal	55
2. Estórias sobre as Áreas do Portal	56
3. Estórias sobre a Página Inicial do Portal	58
4. Estórias referentes à página "Receitas do Poder Executivo"	59
5. Estórias referentes à página "Contratos"	60
6. Estórias referentes à página "Informações sobre Servidores Públicos"	61
7. Estórias referentes à página "Relatórios de Gestão Fiscal"	62
Mockups das funcionalidades de visualização de dados de Transparência	63
1. Receita do Poder Executivo	64
2. Contratos	67
3. Informações sobre Servidores Públicos	69
4. Relatórios de Gestão Fiscal	73
D24. WEBMOBILE COM FUNCIONALIDADES DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA	75
Introdução	77
Screenshots	78
RELATÓRIO DO ENCONTRO COM BLOGUEIROS - EVENTO COM COMUNICADORES, ACADÊMICOS, LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS E DE ONGS DO CARIRI (D14.1)	81
Introdução	83
Seleção e abordagem dos comunicadores	84
Convite por e-mail e convite no blog	85
Ligações durante a semana para confirmação de presença	85
O Encontro	86
Conclusão	95
Anexos	98
1. Lista completa de convidados e veículos de comunicação dos quais fazem parte	98
2. E-mail de Convite aos Comunicadores	102
3. Lista de presentes	103
4. Apresentação "A Comunicação no SPRC: Saberes Acessíveis", feita por Eulália Camurça durante o Encontro de Comunicadores do Cariri	104
5. Publicações sobre os eventos realizados no Cariri, em 25/07/2017	110
HISTÓRICO DO PROJETO	111



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 7

Resumo executivo

Este relatório tem por objetivo apresentar a execução das atividades do Ciclo de Trabalho 7, pautadas pela cerimônia de planejamento e pelo Plano de Trabalho Revisado. Um dos pontos essenciais do presente ciclo de trabalho foi a compreensão sobre a interação popular junto ao governo, além da busca por dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores que serão visualizados nos perfis de Administrador do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. A equipe de desenvolvimento também se dedicou às melhorias das funcionalidades já elaboradas e implementadas até o momento.

Introdução

A priorização de atividades realizadas durante o Ciclo de Trabalho 7 foi realizada no dia 24 de maio de 2017 durante a cerimônia de planejamento. Na ocasião foram definidas quais atividades seriam realizadas nas semanas seguintes. O Plano de Trabalho Revisado previa a entrega de dois produtos ao final do Ciclo 7: *D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema* e *D24. WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência*.

No entanto, tal como preestabelecido no Termo de Referência, os produtos, objetivos e critérios de aceite de cada Ciclo de Trabalho podem ser alterados e refinados durante as cerimônias de planejamento, realizadas entre as equipes da Caiena e da CGE.

Por essa razão, em reunião¹ realizada no dia 26 de maio de 2017 entre as equipes da Caiena e da CGE, solicitou-se a alteração do subproduto D24 de “webapp” para “webmobile”. Ao final, visando uma melhor experiência de uso da ferramenta, adequação aos dispositivos móveis, mas sem a necessidade do cidadão ter que baixar um aplicativo específico para ter acesso ao conteúdo de ouvidoria, acesso à informação e transparência, mas apenas acessando uma ferramenta pelo próprio navegador do celular, o subproduto D24 passou a ter a denominação “D24 - Webmobile com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência”.

¹ A ata da reunião está disponível no Anexo I deste Relatório Sistemático, sob o título “Ata da reunião realizada entre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e a Caiena no dia 26 de maio de 2017”.

Além dessas alterações, há uma contextualização que deve ser feita sobre o suporte de leitura de QRCode previsto para o Sistema. O código necessário pode ser gerado a partir de uma ferramenta online, já disponível. O endereço inserido no gerador será de uma das páginas do Sistema, podendo ser, por exemplo, tanto a página específica de um contrato, quanto a página de consulta de contratos. Por estar vinculado a um endereço URL do sistema, o código, recém-gerado, ao ser escaneado, levará à página original. Para que tal ação seja realizada, não é necessário que essa funcionalidade seja implementada no Sistema, como alinhado entre as equipes técnicas da Caiena e da CGE. Durante os treinamentos este assunto poderá ser explicado em profundidade².

Portanto, até a priorização dos objetivos do Ciclo de Trabalho 7, os objetivos do Ciclo de Trabalho 7 eram os seguintes:

- *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.*

Após a cerimônia de planejamento, os objetivos foram modificados pelos listados abaixo:

- *Consumir os dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores para visualizar no Administrador:* esse objetivo se relaciona ao produto D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema, e consiste em reunir insumos que possam ser visualizados pelos administradores do Sistema;
- *Design vai propor como os dados serão apresentados:* esse objetivo dá continuidade ao objetivo anterior e propõe algumas apresentações para como as informações reunidas pela equipe de desenvolvimento podem ser apresentadas aos usuários que irão consultar o Sistema (cidadãos);
- *Criar e publicar páginas utilizando o gerenciador de conteúdos:* este é o objetivo que concretiza as ações dos dois pontos anteriores e materializa o produto D23, disponibilizando uma interface em que os administradores do Sistema possam gerenciar os conteúdos desenvolvidos nos pontos anteriores;

² Para criar um QRCode, é necessário: (a) acessar <http://br.qr-code-generator.com/>; (b) colar o endereço URL desejado, por exemplo, " <https://demo.sprc.caiena.net/>"; (c) clicar em "criar código QR"; (d) realizar o download do QRCode gerado (os formatos oferecidos são ".jpg", ".eps" e ".svg").

- *Design vai descobrir o que é a Participação e Planejamento:* análise sobre o modo como se dá a participação popular nos governos, sobretudo no meio digital, as ferramentas necessárias para que isso aconteça e um estudo de caso sobre o tema.

Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 7

Desde o Ciclo de Trabalho 6, a Caiena tem dividido 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 7 foi focada na implementação de ferramentas de Transparência do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. O desenvolvimento se baseou em três tarefas principais para priorizar suas ações: reunir insumos que possam ser visualizados pelos administradores do Sistema (dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores), a disponibilização desses insumos aos administradores do Sistema, para possibilitar seu gerenciamento e abastecimento e a construção e montagem das páginas de Transparência a partir dos dados e com o apoio de uma ferramenta específica para este propósito.

As informações necessárias ao Sistema foram obtidas pela equipe de desenvolvimento a partir do *webservice* da Secretaria da Fazenda do Ceará (SEFAZ), do FTP da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) e do *webservice* da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

Após a importação das informações, a equipe de desenvolvimento se dedicou à construção das interfaces de gerenciamento e abastecimento do Sistema, a partir dos padrões construídos nos Ciclos anteriores para este fim. É por meio delas que os administradores poderão inserir e gerenciar dados sobre contratos, licitações e despesas, entre outras áreas.

O relatório “Implementações Feitas no Eixo da Transparência”, parte I do produto D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema, apresenta o contexto das implementações e algumas das telas já disponíveis.

Para além das atividades de desenvolvimento, a equipe também realizou as correções de linguagem, a partir da revisão feita pela especialista em comunicação do projeto, Eulália Camurça. As alterações estão documentadas no Relatório de Adequação da Linguagem do Sistema, incluído neste conjunto.

Equipe de Design

Durante o Ciclo de Trabalho 7, a equipe de design da Caiena atuou na elaboração do estudo Participação Popular no Governo. O estudo apresenta algumas alternativas usadas pela administração de cidades e estados para incentivar e possibilitar a participação da população na construção de políticas públicas e no governo de forma geral. Apesar do documento relatar estratégias que se utilizam de reuniões presenciais, seu foco era tratar das soluções digitais criadas nesse âmbito.

O valor desse estudo para o projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão porque, sobretudo, apresenta ideias que podem ser estruturadas como funcionalidades de interação entre cidadãos e o Governo – um dos principais propósitos do SPRC desde sua concepção. Tais ideias não impedem que incrementos também aconteçam a partir do aprofundamento, pela Caiena, do que preconiza o Projeto de Participação Popular, sob gestão da Seplag, recém concluído e entregue por consultoria externa responsável por seu desenvolvimento.

A partir das ideias de funcionalidades, a equipe de design criou estórias sobre as ferramentas necessárias à participação cidadã no governo. Essa é uma das três partes que compõe o produto D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema.

Concomitantemente, a equipe de design prosseguiu com o desenvolvimento das ferramentas de Transparência e Acesso à Informação. Essa atividade está relatada com maior detalhe no documento "Primeira versão das funcionalidades de visualização de dados de Transparência", documento integrante deste conjunto. Para isso, produziu estórias de usuários de todo um portal de transparência e das ferramentas específicas do portal.

Após validação, produziu-se as telas do Sistema (*mockups*) das seguintes ferramentas específicas:

- Receitas de poder executivo;
- Contratos;
- Informações sobre servidores públicos;
- Relatórios fiscais.

Por último, a equipe de design deu continuidade, juntamente com a especialista em comunicação do projeto, Eulália Camurça, à 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. O conteúdo pode ser consultado no Relatório de Adequação da Linguagem do Sistema, incluído neste conjunto. Este trabalho se estenderá pelos próximos ciclos.

Produtos da presente entrega

- Ata da cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 7;
- Análise preliminar sobre participação social e planejamento;
- Relatório de Adequação da Linguagem do Sistema;
- Monitoramento da experiência de uso;
- D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;
 - Parte 1. Implementações Feitas no Eixo da Transparência;
 - Parte 2. Primeira versão das funcionalidades de visualização de dados de Transparência.
- D24. Webmobile com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

Critérios de Aceite

Como relatado na Introdução deste relatório, os objetivos e produtos entregues neste Ciclo de Trabalho foram reavaliados após conversas entre as equipes da Caiena e da CGE. Por consequência, os Critérios de Aceite também sofreram alterações

após a reunião de planejamento. A título de registro, abaixo encontram-se os Critérios de Aceite estabelecidos no Plano de Trabalho Revisado e, em seguida, os Critérios de Aceite após a reunião de planejamento, sendo este último o adotado como final para o Ciclo de Trabalho 7.

Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 7 no Plano de Trabalho Revisado:

- 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.

Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 7 após a cerimônia de Planejamento:

- Visualizar dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores;
- Entendimento sobre Planejamento e Participação;
- Gerenciador de conteúdo funcionando e testado;
- Revisão da Linguagem do Sistema.

Conclusão e próximos passos

A proposição de melhorias e implementação de novas soluções ao Sistema é intrínseca a este Projeto. Portanto, ao longo do Ciclo de Trabalho 7, o desenvolvimento das ferramentas de Transparência teve continuidade, tal como o trabalho de pesquisa em busca de ideias que poderão dar origem a funcionalidades cujo propósito é aumentar a participação popular no governo. Influi nesse objetivo, também, os ajustes de linguagem feitos neste Ciclo de Trabalho. Com mudanças pontuais e estruturais no modo de falar com o cidadão, pode-se aumentar seu interesse e, por consequência, sua compreensão sobre seus direitos – algo a que este projeto tem se designado desde seu início.

Dando continuidade ao desenvolvimento e aos aprimoramentos, estes são os objetivos do Ciclo de Trabalho 8:

- Novas funcionalidades implementadas;
- Foco em funcionalidades que estimulem a colaboração entre os usuários e integração com redes sociais.

De acordo com o Plano de Trabalho Revisado, os produtos da próxima entrega serão os seguintes:

- D25. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;
- D26. WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- D27. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais.

Por fim, esses são os critérios de aceite:

- Funcionalidades priorizadas;
- Feedback dos usuários incluídos no processo;
- Redes sociais selecionadas e validadas com a CGE;
- Ferramentas de colaboração prototipadas e validadas com a CGE;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

É importante frisar que estes objetivos, escopo e critérios de aceite poderão ser alterados e refinados durante a cerimônia de planejamento que ocorrerá na semana do dia 26 de junho 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.

Anexo 1: Ata da reunião realizada entre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e a Caiena no dia 26 de maio de 2017



ATA DA REUNIÃO REALIZADA ENTRE A CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - CGE E A CAIENA NO DIA 26 DE MAIO DE 2017.

No dia 26 de maio de 2017, às 9h, foi realizada reunião entre a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e a empresa Caiena, a título de Cerimônia de Entrega dos Produtos previstos para o Ciclo 06 do Contrato CGE nº 29/2016, dentre os quais continha o “ESTUDO BÁSICO SOBRE EXPERIÊNCIA MOBILE PARA O SISTEMA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO DO CEARÁ”. Considerando que o referido Estudo se relaciona diretamente com um dos sub-produtos previstos para o Ciclo seguinte, 07, D24-WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência (Ciclo 7), após apresentados cada um dos sub-produtos do Ciclo 06, os presentes passaram a se aprofundar no referido Estudo e suas consequências.

Inicialmente, foi realizada contextualização relacionada aos produtos que devem ser entregues no Ciclo 7 de trabalho, onde estão previstos para serem entregues dois aplicativos *mobile*, um na tecnologia Android e outro na tecnologia IOS. Foi informado que, durante reunião de planejamento do Ciclo 5, realizada no dia 23/03/2017, onde estavam presentes representantes da empresa Caiena, técnicos da CGE e o Consultor do Banco Mundial Sr. Uirá Porã, foi levantado pela equipe técnica da CGE os impactos e as dificuldades na manutenção dessas duas aplicações quando fossem implementadas. Nesse contexto, a empresa sinalizou com a possibilidade de desenvolvimento de uma aplicação *webmobile*, em substituição aos aplicativos nativos Android e IOS, onde essa aplicação seria construída com funcionalidades específicas para dispositivos móveis, mas na mesma tecnologia que a aplicação *web*, o que facilitaria a manutenção por parte da equipe da CGE, sem prejuízo para as funcionalidades que seriam construídas nos aplicativos nativos. A partir desse panorama, os técnicos da CGE solicitaram que a empresa Caiena realizasse um estudo para avaliar questões tecnológicas de impacto na manutenção dos aplicativos e, principalmente, avaliar o interesse do cidadão sobre a utilização de aplicativos para serviços dessa natureza, de forma que fosse possível avaliar não só os benefícios e dificuldades sob o aspecto técnico para essa tomada de decisão, mas, principalmente os interesses do cidadão.

Em seguida, o Sr. Caio Marques (Caiena) passou a apresentar o referido estudo (anexo), contendo dados sobre a preferência do cidadão entre o uso de aplicativos nativos ou aplicativos *webmobile*, onde se chegou às seguintes premissas: i) A preferência dos usuários está fortemente ligada ao contexto do sistema; ii) No geral, há uma preferência pela experiência *mobile Web*; iii) Em redes sociais, jogos e mensageria os usuários preferem usar aplicativos; iv) Em buscas e compras pela internet os usuários preferem a experiência no navegador; v) Os usuários preferem a experiência *Web mobile*, pois não é preciso instalar nada; vi) Manter versões IOS e Android do SPRC é mais complexo; vii) Gerenciar os espaços nas lojas virtuais pode gerar custos e tarefas logísticas; viii) A experiência de uso é independente da abordagem técnica utilizada. Entre as barreiras apresentadas no estudo, ficou claro o incômodo do usuário em ter que perder tempo na instalação dos aplicativos e no comprometimento da capacidade de armazenamento do dispositivo. Nesse sentido, a empresa Caiena ressaltou que, caso a CGE opte por substituir o *webapp* por *webmobile*, os custos e esforços envolvidos na construção dos aplicativos nativos seriam integralmente convertidos na construção do aplicativo *webmobile*.

Dessa forma, considerando o estudo apresentado pela empresa Caiena, considerando as preferências do cidadão, e no intuito de tomar as melhores decisões para o Projeto, a CGE solicitou a alteração no sub-produto D24 de “webapp” para “webmobile”, decidindo pela melhor experiência de uso da ferramenta, adequação aos dispositivos móveis, mas sem a necessidade do cidadão ter que baixar um aplicativo específico para ter acesso ao conteúdo de ouvidoria, acesso à informação e transparência, mas apenas acessando uma ferramenta fácil de ser navegada e utilizada no próprio navegador. Por fim, o subproduto D24 passará a ter a seguinte denominação “D24-webmobile com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência”.

Participantes da reunião:

Flávio Jucá
Secretário de Estado Chefe da CGE

Antônio Marconi Lemos da Silva
Secretário Adjunto da CGE

Ítalo José Brígido Coelho
Gestor do Contrato

Marcos Henrique de Carvalho Almeida
Membro da Comissão de Acompanhamento

José Benevides Lôbo Neto
Membro da Comissão de Acompanhamento

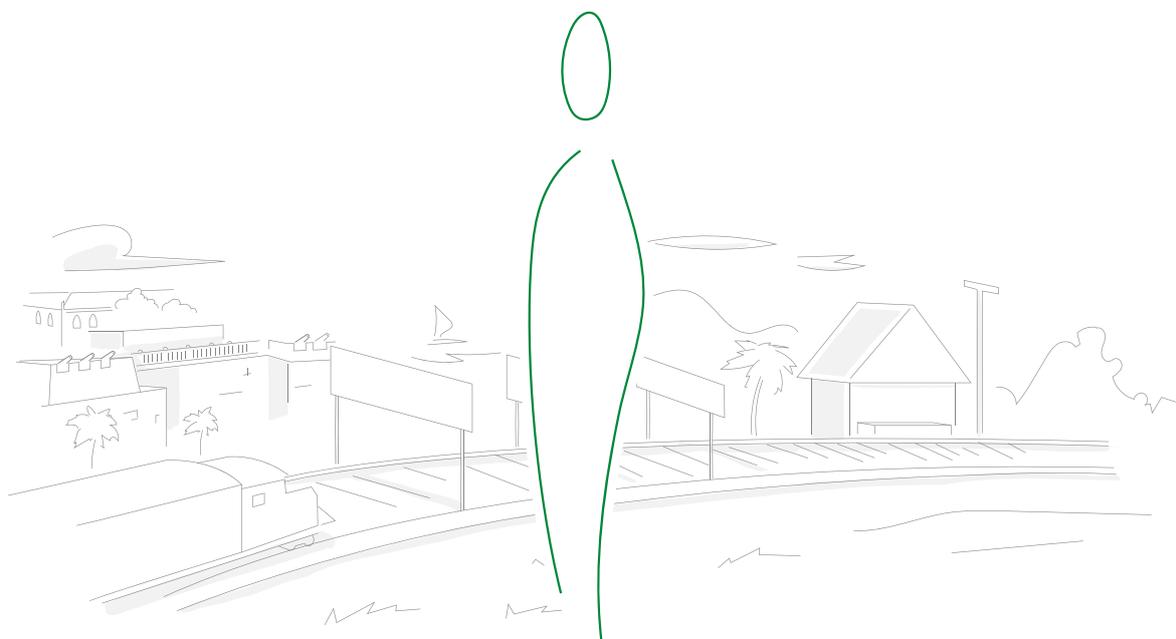
Jean Lopes dos Santos
Membro da Comissão de Acompanhamento

Caio Marques
Empresa Caiena

Eduardo Assis
Empresa Caiena

Nilson Oliveira
Empresa Caiena

2-3



PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 7

Histórico de Sprints

Sprint 5

Período:

27/03 até 20/04

Dias úteis:

16 dias de desenvolvimento

Esforço:

149 story points (9,31 SP/Dia)

Objetivo:

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

Critério de aceite:

Sucesso da Demonstração Pública 1

Sprint 6

Período:

02/05 até 22/05

Dias úteis:

14 dias de desenvolvimento

Esforço:

193 story points (13,78 SP/Dia)

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"; 3) Aprimorar a compreensão sobre as fontes de dados

Critério de aceite:

Para desenvolvimento em transparência: ter uma ferramenta básica para receber, consumir e acessar dados de receitas da SEFAZ e de Obras (os dados consumidos foram priorizados de acordo com a disponibilização por parte da COTIC)

Sprint 7**Período:**

29/05 até 23/06

Dias úteis:

19 dias

Esforço:

225 story points (11,84 SP/Dia)

Objetivos:

1) Consumir os dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores para visualizar no Administrador; 2) Design vai propor como vamos apresentar os dados; 3) Design vai descobrir o que é a Participação e Planejamento; 4) Criar e publicar páginas utilizando o gerenciador de conteúdos

Critério de aceite:

1) Visualizar dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores; 2) Entendimento sobre Planejamento e Participação; 3) Gerenciador de conteúdo funcionando e testado

Anotações

- Comunicação e linguagem cidadã em todos os ciclos.

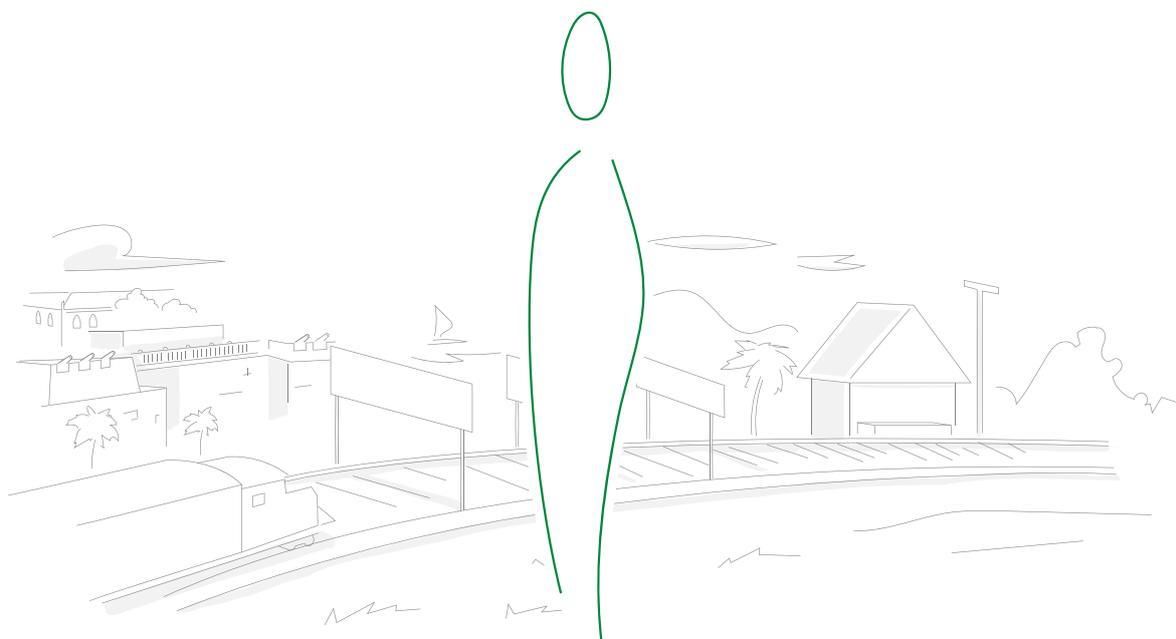
Sprint Backlog

- [Engenharia] Como Administrador quero implementar gestão de conteúdo

- [Engenharia] Como Desenvolvedor quero consumir as bases de dados, modelar os dados e gravar: Receitas, Contratos, Convênios, Servidores
- [Engenharia] Como Desenvolvedor quero entender as regras de transformação
- [Engenharia] Como Desenvolvedor quero implementar as regras de transformação
- [Design] Como Área de Negócios quero fazer os mockups sobre como apresentar as informações pro cidadão
- [Design] Como Área de Negócios quero entender o que será a "Participação do Cidadão no Planejamento"

Bloqueios, desafios e tarefas

- Bloqueio potencial: acesso aos web services. Interação com a COTIC é fundamental.



ANÁLISE PRELIMINAR SOBRE PARTICIPAÇÃO SOCIAL E PLANEJAMENTO

Contextualização

Essa análise é um estudo preliminar, que será expandido por meio de um produto sendo elaborado pelo Valdir Simão, especialista em Planejamento Governamental. O novo produto será o resultado de uma análise sobre o Projeto Participação Cidadã realizado para a Secretaria do Planejamento e Gestão e será entregue no Ciclo de Trabalho 9.

Participação social no governo¹

A participação popular no Governo pode ser aplicada em quatro formatos: ferramentas online, encontros presenciais, encontros formais ou pela criação de uma cultura de governo aberto.

- 1) As ferramentas online englobam as seguintes funcionalidades:
 - *Coletar ideias e classificá-las com sistema de votação aberto*: processo em que os cidadãos podem enviar ideias com base em assuntos específicos. Todos os outros cidadãos podem votar nas ideias sugeridas;
 - *Concursos e competições*: oferece-se premiações e reconhecimentos aos cidadãos que desenvolverem ideias e soluções para problemas e desafios específicos;
 - *Wikis*: um site em que os próprios visitantes podem atualizar as páginas e postar links para materiais relacionados, entre outras ações. Geralmente é utilizado como forma de agregar informações e ideias;
 - *Eventos online e chats ao vivo*: eventos online em que os cidadãos podem enviar perguntas e comentários e os governantes respondem em tempo real;
 - *Mídias sociais*: uso de blogs, Twitter, Facebook e Youtube, por exemplo, como ferramentas usadas por cidadãos para interagir com o governo.

¹ Carolyn J. Lukensmeyer, Joe Goldman, David Stern. *Assessing Public Participation in an Open Government Era: A Review of Federal Agency Plans*. IBM Center for The Business of Government, 2011. Web.

- 2) Encontros presenciais podem englobar as ferramentas:
 - *Audiências públicas*: sessões presenciais em que os governantes ouvem relatos e sugestões dos cidadãos e respondem a perguntas ao vivo;
 - *Fóruns de públicos de interesse*: sessões voltadas para outros públicos de interesse que não sejam os cidadãos (como empresas, especialistas, pesquisadores etc.), para discutir decisões do governo;
 - *Fóruns de cidadãos e residentes*: sessões voltadas para grupos de residentes e cidadãos entrarem em contato direto com os responsáveis pelo governo.
- 3) Encontros formais geralmente englobam as ferramentas:
 - *Comitês de conselho*: grupos criados formalmente contendo integrantes do público geral, públicos de interesse e especialistas para discutir assuntos específicos e aconselhar o governo;
 - *Comitês de elaboração de leis*: oportunidade estipulada por lei para que os cidadãos participem dos processos de elaboração de novas leis.
- 4) A criação de uma cultura de governo aberto geralmente engloba as ferramentas:
 - *Treinamento e desenvolvimento profissional*: treinamentos oferecidos aos profissionais do governo principalmente acerca da importância da transparência;
 - *Incentivos*: programas de premiações e promoções para profissionais do governo que se destacam nas iniciativas de transparência;
 - *Novos eixos e cargos*: criação de novos eixos de atuação e cargos visando facilitar a aplicação de práticas de governo aberto;
 - *Criação de padrões*: cria-se a descrição de um padrão de qualidade de governo aberto. Uma prática comum é a criação de Níveis de Envolvimento Público, que serve como um termômetro para medir se as iniciativas de governo aberto estão sendo eficazes a partir da observação do quanto os cidadãos estão, de fato, participando;
 - *Políticas e sistemas de respostas*: cria-se novas políticas e sistemas que garantem que as entradas dos cidadãos serão analisadas e respondidas;

- *Avaliação e mensuração de resultados:* medem-se os resultados dos progressos em transparência, participação e colaboração. Geralmente são medidos números como: quantas sugestões, votos e comentários foram enviados em uma ferramenta online; quantas pessoas participaram de fóruns presenciais e quantas perguntas foram feitas nesses fóruns; quantos funcionários do governo receberam treinamentos; dentre outros dados similares.

Estudo de caso: planejamento orçamentário participativo em Porto Alegre²

Apesar de Porto Alegre ser uma cidade relativamente bem desenvolvida em comparação ao restante do Brasil no final da década de 1980 e início da década de 1990, a maior parte da população da cidade vivia em locais isolados do centro urbano e não possuía serviços básicos, como água tratada, rede de esgoto e educação básica. A partir da década de 1990, três prefeitos em mandatos subsequentes iniciaram um programa de orçamento participativo na cidade que se estende até hoje, mesmo tendo havido mudança nos partidos dos governantes atuais em relação aos da época do surgimento da iniciativa.

O programa se utiliza de uma organização específica para que possa funcionar. Para isso, ocorrem, paralelamente, três camadas de sessões:

- 1) Reuniões locais, em que os cidadãos de uma região geográfica da cidade se reúnem para discutir entre si as prioridades de investimentos para aquela região;
- 2) Reuniões temáticas, que ocorrem periodicamente na época que antecede o início oficial do planejamento participativo, em que os representantes de cada região geográfica se reúnem e apresentam dois temas prioritários para cada região;
- 3) Contato entre os cidadãos e os governantes, que se inicia na cerimônia pública de prestação de contas do governo sobre os resultados do plano de investimentos anterior; esses debates se estendem por nove meses.

² *Empowerment Case Studies: Participatory Budgeting in Brazil.* World Bank. Web.

Para tomar as decisões finais, depois das sessões, os governantes adotam alguns critérios, como população, níveis de pobreza da região e a falta absoluta de um recurso básico na região (como esgoto, água tratada etc.), entre outros.

O programa apresenta como impactos positivos o aumento no número moradias populares, aumento na porcentagem de casas com rede de esgoto, um aumento no número de escolas públicas e um aumento na quantidade de verba destinada à educação e saúde.

O aumento gradativo do número de participantes do programa foi um dos indicativos de sucesso: no início da década de 90, o número de participantes do programa aumentava em cerca de mil pessoas por ano. No ano de 1998, esse número saltou para 16 mil a mais em relação a 1997. E em 1999 o salto foi de 40 mil novos participantes em relação a 1998. A participação se tornou generalizada, independente da classe social ou preferência política.

Pode-se citar alguns dos elementos que garantiram o sucesso do plano em Porto Alegre:

- Divulgação da informação por intermédio dos representantes populares das regiões da cidade; isso garantiu um bom nível de aprendizado na população sobre a importância da participação popular no governo;
- Inclusão e participação de diferentes classes sociais, inclusive os mais pobres; além disso, garante-se que os representantes populares representam quantidades proporcionais de pessoas;
- Prestação de contas por meio de um forte eixo de transparência;
- Boa organização local de cada região, o que garante que as prioridades elencadas por cada comunidade representem o que a maioria quer.

Ao mesmo tempo, pode-se enumerar alguns dos principais desafios encontrados no caminho:

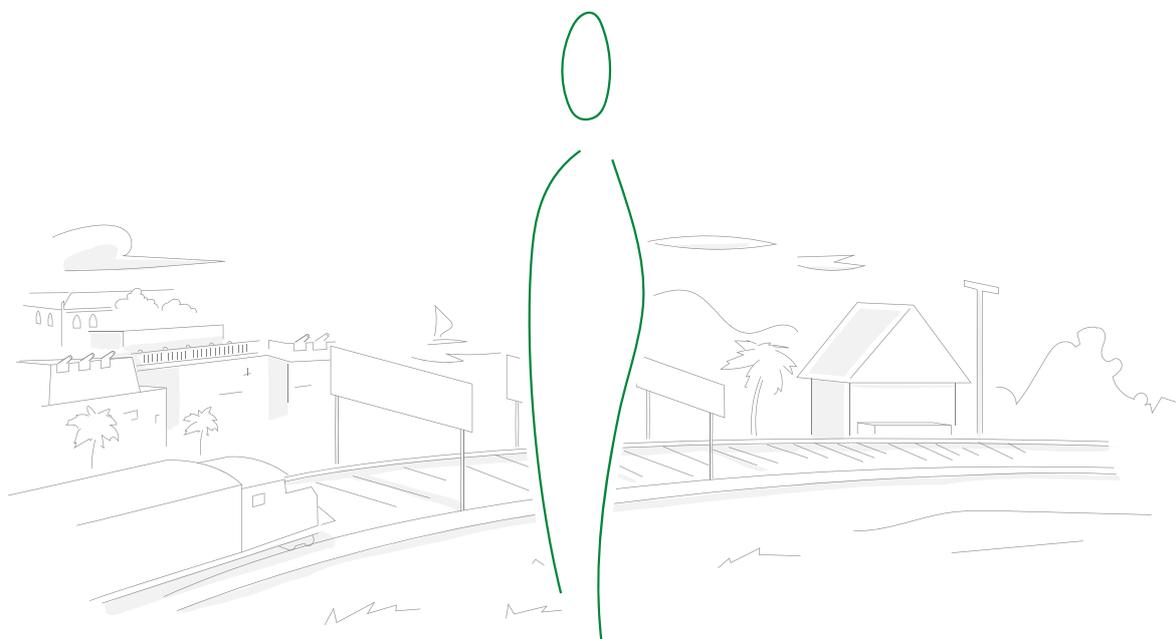
- Dificuldade em inserir a parcela "muito pobre" da população no processo;
- Os recursos destinados à participação orçamentária pública são limitados, o que pode restringir o planejamento;
- Alguns representantes populares "dominam" a discussão em suas regiões, fazendo com que a população jovem ou muito pobre não consiga participar adequadamente;

- Algumas comunidades tendem a participar menos logo após suas demandas serem atendidas;
- A lenta velocidade com que alguns projetos são executados pode desmotivar a participação pública;
- Mudanças em partidos políticos no governo.

Práticas similares³

- <https://petitions.whitehouse.gov/>: os próprios cidadãos criam as petições. Atingindo 100.000 assinaturas em 30 dias, a Casa Branca enviará um parecer oficial sobre a petição em até 60 dias;
- <https://mymadison.io/>: servidores públicos criam documentos contendo propostas sobre as quais os cidadãos podem comentar livremente e sugerir aprimoramentos. Há uma Interação direta entre servidor e cidadão;
- <http://www.provo.org/government/city-council/open-city-council>: fórum online aberto para discussões e envio de sugestões dos cidadãos ao governo. Construído com a ferramenta <http://www.peakdemocracy.co/>. Existem muitos outros exemplos similares a este de governos que usam esta ferramenta;
- <http://www.frankfurt-gestalten.de/>: plataforma para cidadãos de Frankfurt compartilharem e discutirem propostas.

³ Práticas similares descobertas por meio de pesquisa no Google realizada pelos autores.



RELATÓRIO DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA

Introdução

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) propõe a adoção de uma linguagem objetiva, amigável e eficaz, que contenha elementos capazes de estimular o direito à informação. Portanto, o Plano de Trabalho do projeto prevê a revisão e adequação da linguagem utilizada no sistema de acordo com os seus variados perfis de usuários.

O trabalho de revisão leva em consideração que a vivência do cidadão será mediada pela linguagem e pela navegabilidade do Sistema. O filósofo alemão Hans-Georg Gadamer (2015), ao estudar sobre o entendimento humano, considerou que “a linguagem é o meio em que se realiza o acordo dos interlocutores e o entendimento sobre a coisa em questão”. Sendo assim, ao se apropriar da linguagem do Sistema, o usuário inicia um processo de conversação porque se sente convidado a participar do assunto de que está tratando. E esse sentimento de pertencimento passa por questões sutis como a identificação dos elementos textuais, que devem ser capazes de despertar os sentidos e estimular os pensamentos.

“Todo compreender é interpretar”, já dizia Gadamer. Por isso é importante levar em consideração a complexa sutileza do entendimento humano para tornar o sistema o mais compreensível possível. Qualquer traço estranho ou mal empregado pode tornar o todo incompreensível, dificultando a compreensão de todo contexto. Até porque o usuário precisa articular com as palavras para reverter o texto em linguagem. Como a perspectiva de compreensão é subjetiva e o sistema deve estar preparado para atender do pequeno agricultor analfabeto ao pesquisador pós-doutor, necessita-se traçar o mais amplo horizonte do saber. Afinal, basta apenas uma palavra mal empregada ou incompreensível para bloquear o diálogo.

A ideia é que o usuário entenda por si só, sem precisar de tradutores ou intermediários. “Compreender a língua não é, por si, realmente compreender e não implica nenhum processo interpretativo. É uma realização da vida. Compreende-se a língua quando se vive nela”, conclui Gadamer. Por isso, a linguagem do sistema deve priorizar a linguagem cotidiana, vivida na rua, pulsante nas esquinas e calçadas.

Traduzir para permitir decifrar é necessário nessa missão de movimentar a arte da comunicação dentro do Sistema. Por isso, a tradução da linguagem técnica para uma linguagem acessível e atraente também é objetivo do Sistema. O objetivo é que a escrita estimule o usuário a se movimentar para fazer do Ceará um lugar melhor para todos.

Adiante neste relatório apresenta-se a primeira revisão ortográfica e linguística do Sistema, com o objetivo de registrar as mudanças e adequações conforme ocorrem a cada Ciclo de Trabalho.

É importante destacar que essas adequações não fazem parte do produto D33 previsto para o Ciclo de Trabalho 12. Por esse motivo, optou-se pela modificação no título do presente subproduto, classificando-o como um esforço preliminar que será aprofundado na elaboração do produto D33.

Adequações

As mudanças feitas se dão, em um primeiro momento, por ajustes na grafia e na concordância nominal. Além disso, a revisão também prevê melhora da clareza e objetividade da comunicação em cada página do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

1. Texto explicativo da página "Nova solicitação de Acesso à Informação" antes do usuário fazer o login no Sistema

- Texto original: "Para solicitar acesso à informações, você precisa acessar a plataforma com seu perfil".
- Texto revisado: "Para solicitar acesso a informações, você precisa acessar a plataforma com seu perfil."

2. Página de Cadastro

- Texto original: "Logradouro".
- Texto revisado: "Rua/Av."

3. Texto que surge no momento em que o usuário seleciona o botão "Denúncia", na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"

- Texto original: "Ao fazer uma denúncia, você pode optar por registrá-la de forma anônima. Para fazer uma denúncia anônima, você precisa sair da sua conta e fazer uma denúncia anônima."

- Texto revisado: "Você pode optar por fazer a denúncia de forma anônima. Basta sair de seu perfil e clicar na opção "Manifestação Anônima", na página "Ouvidoria Digital"."

4. Texto na Página Inicial do Sistema

- Texto original: "O Sistema Público de Relacionamento é um espaço de diálogo entre você e o Governo. Por meio dele, você tem acesso a informações sobre temas como saúde, educação e gastos públicos, além de poder registrar e acompanhar manifestações nos canais de Ouvidoria do Governo. O projeto está em desenvolvimento, mas algumas funções do sistema já podem ser testadas. A sua participação é muito importante para o povo do Ceará."
- Texto revisado: "O Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão é um espaço de diálogo entre você e o Governo. Aqui, você tem acesso a informações sobre orçamento e gastos públicos. Você ainda pode registrar e acompanhar manifestações nos canais de Ouvidoria do Governo. O portal ainda está em desenvolvimento, mas algumas funções do sistema já podem ser testadas. Após o uso, responda à pesquisa de satisfação. A sua participação é muito importante para todos os cearenses."

5. Alternativa de resposta do usuário na Página de Encerramento de Chamado.

- Texto original: "Sim. A resposta foi adequada."
- Texto revisado: "Sim. Estou satisfeito(a) com a resposta."

6. Texto explicativo de "Descrição da Manifestação" na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"

- Texto original: "Descreva a sua solicitação com o maior número possível de detalhes."
- Texto revisado: "Descreva sua solicitação com o máximo possível de detalhes."

7. Aba "Anexos" na página "Nova Manifestação de Ouvidoria"

- Alteração: Inserir um "(opcional)"

7. Todo o Sistema

- Texto original: "Email"
- Texto revisado: "E-mail"

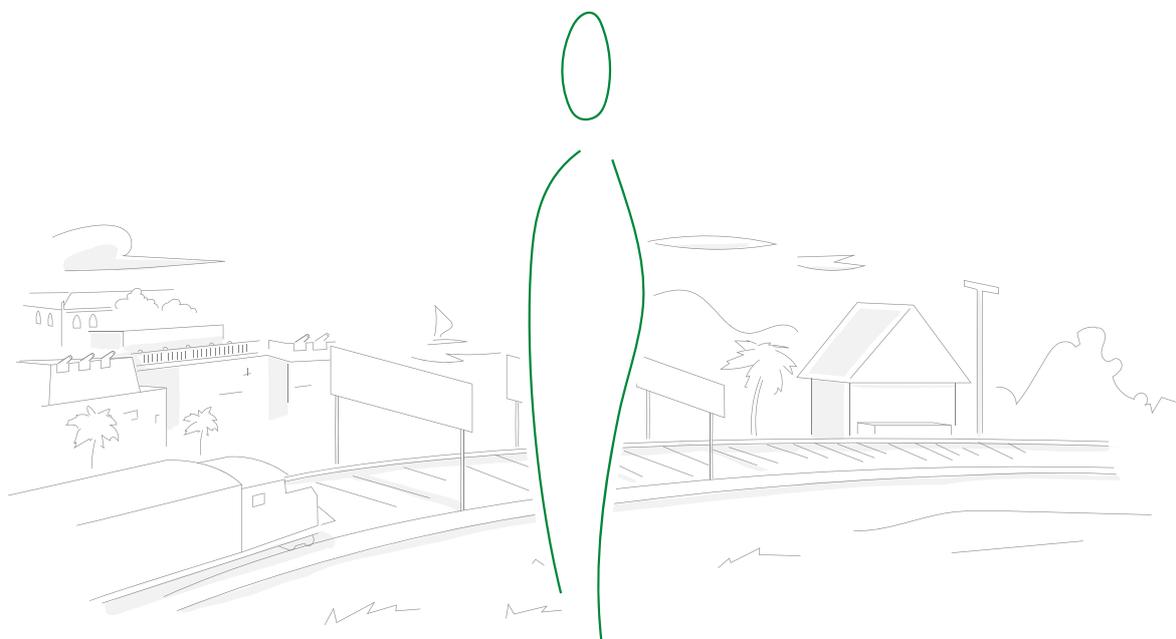
Conclusão

Conforme visto, é por meio da linguagem que a comunicação se estabelece. Por isso, o trabalho atento, sistemático e cuidadoso da linguagem é fundamental para, inclusive, contribuir com a navegabilidade do usuário do sistema. O uso de palavras como logradouro, ao solicitar a descrição do lugar onde se mora pode não ser entendida por todos os cidadãos. Isso foi, inclusive, detectado na experiência da equipe da Caiena durante o Lançamento do Byte Fundamental, que mostrou a dificuldade de muitos em não saber o significado da palavra. Por isto, foi solicitada a substituição por Rua/Av. Os demais textos, demandavam linguagem mais objetiva e adequação às normas da língua portuguesa.

Além da preocupação com os ajustes de linguísticos, houve também o cuidado na edição de orações e expressões com o intuito de tornar a comunicação rápida e eficaz. Isso porque uso de palavras cujo significado seja ininteligível pode afastar, desinteressar o cidadão. Assim, demanda-se o muito cuidado para o uso de frases concisas, objetivas e claras nas telas do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

Ao longo da construção de telas houve a preocupação em realizar a revisão para que o Sistema seja mediado pela linguagem acessível, para viabilizar conversações e viabilizar o intercâmbio entre a fala do cidadão e do Governo. O trabalho de tradução é uma guia da compreensão. O objetivo é projetar luz, estimular e não afastar. Qualquer mudança deve ser pensada, argumentada, para iluminar o Sistema. Precisa-se reconhecer nuances, e não deixar nada obscuro em aberto. Precisa-se clarificar, tornar o sistema fluente, superar abismos de compreensões, reconstituir traduções.

Textos são manifestações da vida e o propósito é que o usuário deixe suas vivências impressas na memória estatal. Seja por uma alegria ou um desgosto com sua experiência enquanto cidadão. Por meio dos signos escritos vão converter suas vivências em impressão. Diante deste trabalho, pretende-se ampliar as vozes a serem ouvidas pelo Estado, fortalecer os canais em que o cidadão possa se expressar e que possa contribuir por meio da crítica e da sugestão para melhorar a qualidade do serviço público.



MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO

1. Introdução

No Ciclo de Trabalho 4, estruturou-se um modelo de monitoramento da experiência de uso para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC). Parte do modelo de monitoramento proposto versou sobre como registrar o uso com o objetivo de identificar melhorias de usabilidade. O modelo começou a ser implementado ao final do Ciclo de Trabalho 6, a partir da Cerimônia de Prestação de Contas. Na ocasião foram fornecidas as credenciais de acesso para os cidadãos usarem o SPRC.

O monitoramento da experiência ficou a cargo da ferramenta *HotJar*, que consiste em um conjunto de funcionalidades que coleta informações e monitora a navegação dos usuários. Fundamentalmente, utilizou-se a ferramenta de gravação da navegação e a ferramenta de pesquisa.

O conjunto de informações reunido a partir dessas ferramentas possibilita a identificação de melhorias na experiência de uso e na interface do SPRC. Este documento apresenta uma análise das informações coletadas pelo HotJar entre as datas 25/05/17 e 26/06/17. A coleta de informações continuará pelos próximos ciclos, em função das demonstrações públicas feitas no decorrer do trabalho.

2. Números

Dezoito usuários foram monitorados, totalizando aproximadamente 88 minutos de navegação. Ao todo, foram 83 cliques, com 93 visualizações de páginas. Dessas, 78 aconteceram em computadores desktop e 15 a partir de dispositivos móveis.

Durante a navegação, os usuários tinham a possibilidade de preencher um pequeno formulário para contribuir com melhorias para o projeto. A quantidade de contribuições foi baixa: apenas quatro. Dessas, três foram de um mesmo usuário. A seguir, as contribuições são apresentadas.

3. Contribuições dos usuários

Abaixo, as contribuições são apresentadas, seguidas de comentários específicos.

Comentário 1: "Vai existir a diferença entre respondido parcialmente e finalizado?"

Sim, existirá diferença entre parcialmente respondido e finalizado.

Comentário 2: "As solicitações de informações estão permitindo ser registradas anônimas, o que não está previsto na LAI."

Esse comentário foi muito valioso para o projeto. Ele indica um comportamento inadequado do Sistema. Esse problema foi registrado e será devidamente corrigido para os próximos Ciclos de Trabalho.

Comentário 3: "Como eu não selecionei um órgão deu um erro. Ao retornar apagou os anexos que eu havia salvo. Sugestão: mantenha os anexo assim como o texto que ficou salvo."

Esse comentário está muito aderente às demandas identificadas durante várias oficinas do projeto com cidadãos e servidores. Nessas ocasiões, os cidadãos e servidores mencionaram diversas vezes as dificuldades relacionadas à perda de informações. No caso da versão atual do SPRC, o anexo foi perdido por conta da validação de informações obrigatórias. Esse comportamento indevido deverá ser corrigido para a próxima versão.

Comentário 4: "A cor da letra branca no fundo verde não é boa."

Esse comentário será direcionado à equipe de UI/UX da Caiena.

A seguir, são destacados casos de utilização que chamaram a atenção e influenciam algumas decisões do projeto.

4. Observações

Observação 1: Um usuário tentou clicar no rótulo "Confirmado" em um dos chamados;

Observação 2: Mensagem indevida para o usuário.

- Passos para a reprodução:
 - Criar um chamado anônimo;
 - Clicar em "Ouvidoria";
 - Clicar em "Acompanhar Chamado";
 - Ao clicar em "Acompanhar chamado", surge uma mensagem (*Flash Notice*) indevida com o seguinte conteúdo: "Você já está autenticado".

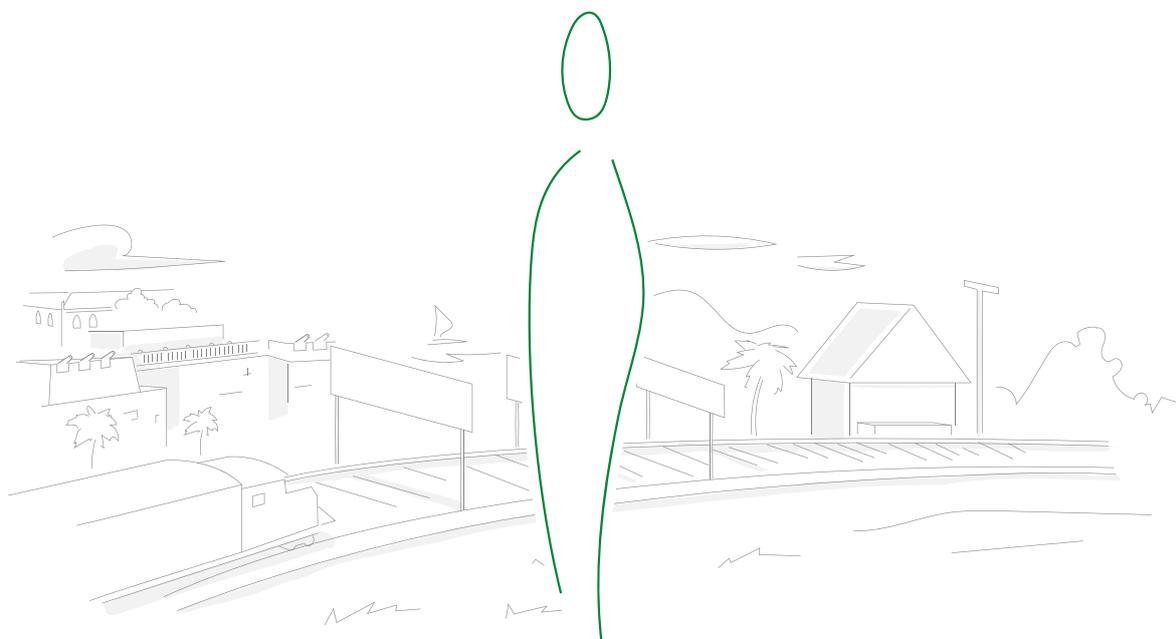
Observação 3: Abertura de pedido de informação sem identificação.

- Passos para reprodução:
 - Fazer o login como Operador;
 - Criar um novo "Pedido de Acesso à Informação";
 - Salvar sem indicar o nome e o e-mail.

Observação 4: Botão "Criar perfil" confunde os usuários.

- Passos para reprodução:
 - Clicar em "Acessar Perfil";
 - Preencher "E-mail" e "Senha";
 - Clicar em "Criar Perfil".

Além das contribuições acima, uma ideia que surgiu em uma das reuniões de acompanhamento é o envio de informações de acesso ao Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão aos participantes da pesquisa web "Melhorando a Comunicação entre o cidadão e o Governo do Ceará", entregue no Ciclo de Trabalho 3. Essa ação será feita no início do Ciclo de Trabalho 8.



D23. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

PARTE 1.
IMPLEMENTAÇÕES FEITAS NO EIXO DE TRANSPARÊNCIA

Contextualização

Durante o Ciclo de Trabalho 7, a Caiena prosseguiu com o desenvolvimento das funcionalidades de Transparência. As ferramentas foram construídas com base nos objetivos e critérios de aceite estabelecidos no Plano de Trabalho e priorizando as atividades a partir do estabelecido em conjunto com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) na reunião de planejamento que ocorreu na abertura do ciclo em questão.

Screenshots

1. Tela de recursos para integração e visualização de dados de Importadores, Servidores, Receitas e Contratos e Convênios

Painel de acesso a todas as configurações e visualização dos recursos de integração.

O botão "Visualizar dados" acessa os dados importados.

O botão "Visualizar dados" acessa os dados importados.

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

2. Configuração de integração de servidores

O administrador pode optar em "importar agora" os dados do servidor externo independentemente da frequência definida. Toda importação gera o log simples que pode ser visualizado clicando em "mostrar log".

Parâmetros de integração ao FTP de externos contendo os arquivos de servidores públicos.

O parâmetro frequência define em sintaxe `contrab` a frequência em que os integrador importa dos dados de FTP automaticamente em segundo plano.

The screenshot displays the 'Configurações da integração' interface. At the top, there is a green header with the state logo and navigation links: 'USUÁRIOS', 'ORGÃOS', 'CATEGORIAS', 'INTEGRAÇÕES', 'PÁGINAS', and 'SAIR'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Página Inicial / Integrações / Importador de informações de servidores'. The main content area is titled 'Configurações da integração' and includes buttons for 'Importar agora' and 'Configurar'. A green success message states 'Importado com sucesso' with a timestamp 'Em 22/06/2017 às 11:54'. A link 'Mostrar/Esconder log' is visible. The configuration details are organized into sections: 'Configuração de acesso ao arquivo de informação de servidores', 'Configuração de acesso ao arquivo de proventos de servidores', and 'Configuração de acesso ao arquivo de tipos de proventos'. Each section lists 'Endereço FTP' (ftp.cge.ce.gov.br), 'Diretório' (/), 'Usuário' (seplag), and 'Modo ativo'. The 'Frequência (Sintaxe crontab)' field is set to '0 2 5 * *'. At the bottom, it notes 'Criado Em 13/06/2017 às 10:45' and a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

3. Visualização de dados dos servidores importados

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

USUÁRIOS ORGÃOS CATEGORIAS INTEGRAÇÕES PÁGINAS SAIR

Página Inicial / Integrações / Servidores

Servidores

Busca... Buscar Filtrar por Órgão Filtrar por Cargo

Matrícula	Nome do servidor	Cargo/Função/Emprego	Órgão/Entidade
13373515	.	DAS 1	Indefinido
03088928	0AIMUNDO BONIFACIO DA SILVA	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	Indefinido
10969719	1Y	PENSAO EGRESSO	Indefinido
30420810	AARAO BRUNO VERISSIMO DE SOUSA	SOLDADO PRONTO	Indefinido
00020311	ABACOS IRAPUAN	AGENTE DE ADMINISTRACAO	Indefinido
30020316	ABACOS IRAPUAN	AGENTE DE ADMINISTRACAO	Indefinido
00020311	ABACOS IRAPUAN	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	Indefinido
01984810	ABDENAGO BATISTA PEREIRA	1º TENENTE	Indefinido
11078710	ABDIANO DA SILVA LIMA	1 SARGENTO	Indefinido
09939814	ABDIAS ALEXO M DE CARVALHO	SOLDADO PRONTO	Indefinido
00464414	ABDIAS FRANCISCO DE LIMA	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	Indefinido
01979817	ABDIAS LEITE ALMEIDA	3º SARGENTO	Indefinido

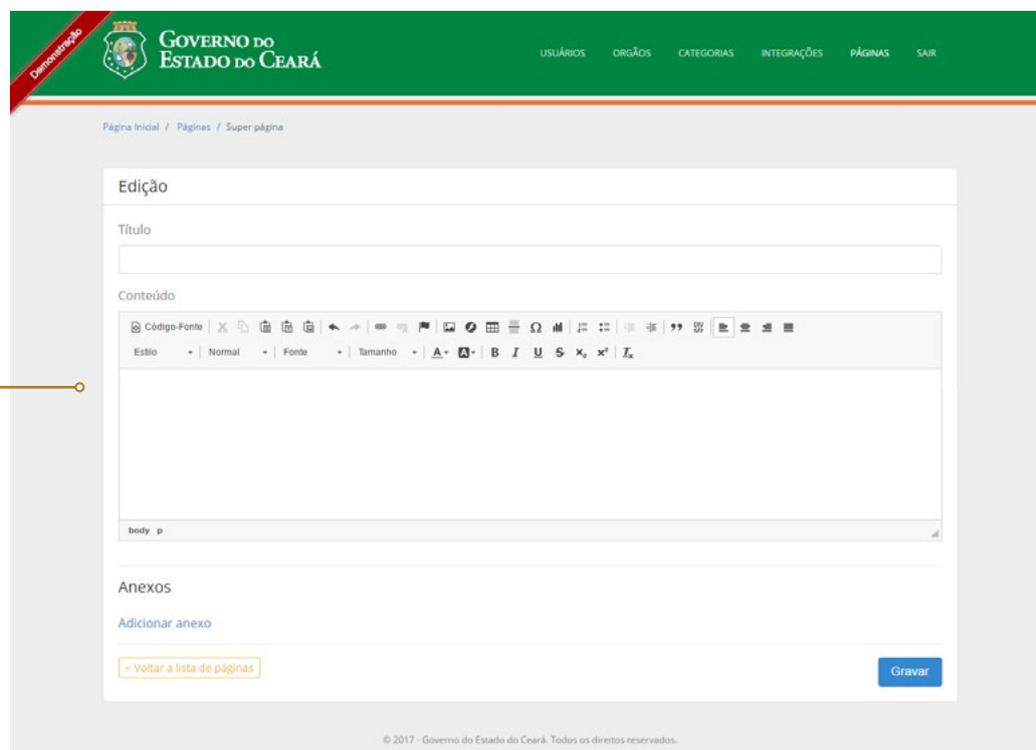
Campo de busca por matrícula e nome.

Listagem de todos os dados dos servidores importados.

Clicando no servidor é possível visualizar mais detalhes e proventos filtrados por mês.

4. Ferramenta de Content Management System (CMS) sendo usada para inserir informações no Sistema

O administrador pode criar páginas com título, conteúdo e anexos que serão acessíveis em um novo link na área externa para qualquer usuário no portal de transparência.

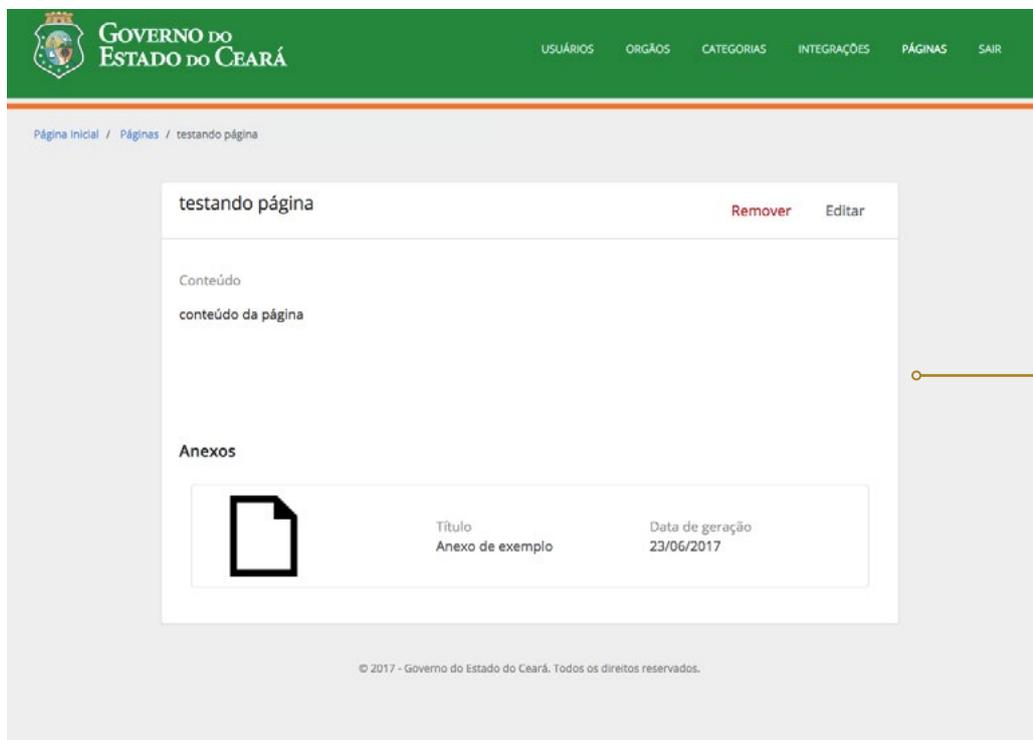


The screenshot displays the CMS interface for the Government of Ceará. The header includes the logo and name 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' and navigation links: 'USUÁRIOS', 'ORGÃOS', 'CATEGORIAS', 'INTEGRAÇÕES', 'PÁGINAS', and 'SAIR'. The breadcrumb trail shows 'Página Inicial / Páginas / Super página'. The main form is titled 'Edição' and contains the following sections:

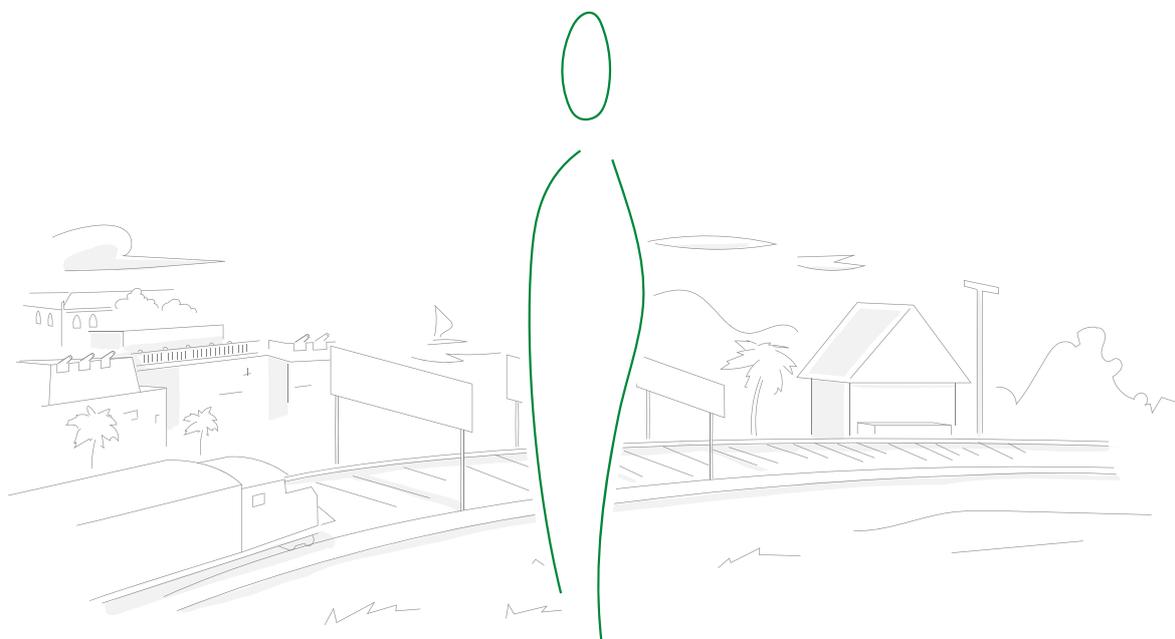
- Título:** A text input field for the page title.
- Conteúdo:** A rich text editor with a toolbar containing icons for source code, undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, and table. Below the toolbar is a text area for the page content.
- Anexos:** A section with a link 'Adicionar anexo' for uploading attachments.
- Buttons:** A yellow button labeled '< Voltar a lista de páginas' and a blue button labeled 'Gravar'.

At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

5. Página do conteúdo gerado pelo CMS acessíveis aos usuários na área externa



Visualização da página do portal de transparencia criada a partir de um CMS acessível a qualquer usuário.



D23.

INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

PARTE 2.

**PRIMEIRA VERSÃO DAS FUNCIONALIDADES DE VISUALIZAÇÃO DE DADOS DE
TRANSPARÊNCIA**

Introdução

Na parte 2 do produto *D23. Incrementos Funcionais e Novas Funcionalidades no Sistema*, apresenta-se os estudos e as criações realizadas até o momento pela equipe de design no eixo de Transparência no que diz respeito à visualização dos dados por parte do cidadão.

Primeiramente, apresenta-se as histórias idealizadas, sendo que ainda não foram feitas em sua totalidade e passarão por atualizações durante as próximas iterações, inclusive com contribuições dos cidadãos, usuários do Portal da Transparência e profissionais do Governo do Estado.

Em seguida, apresenta-se os mockups desenhados para as páginas de "Receita do Poder Executivo", "Contratos", "Informações sobre Servidores Públicos" e "Relatórios de Gestão Fiscal".

Estórias das funcionalidades de visualização de dados de Transparência

1. Estórias que englobam todo o Portal

1.1. Como cidadão navegando em uma das áreas do portal (por exemplo, Receitas), quero poder ir para qualquer outra das áreas principais (por exemplo, Despesas) a qualquer momento.

1.2. Como cidadão, quero poder alternar para Ouvidoria e Acesso à Informação a partir de qualquer página do Portal de Transparência.

1.3. Como cidadão, quero sempre saber em qual página estou para não me perder no Portal.

1.4. Como cidadão, quero poder fazer buscas em todo o conteúdo do Portal.

1.5. Como cidadão, quero poder obter informações explicativas sobre as principais terminologias técnicas utilizadas ao longo do Portal.

1.6. Como cidadão visualizando uma página específica do Portal, quero ler uma breve explicação sobre o conteúdo que estou visualizando para compreender melhor do que se trata.

1.7. Como cidadão, quero poder preencher uma pesquisa de satisfação independente da página em que eu esteja.

1.8. Como administrador, quero identificar qual a página o usuário estava visualizando no momento em que ele realizou o preenchimento da pesquisa de satisfação.

1.9. Como cidadão, quero realizar buscas no Portal inserindo palavras-chave.

2. Estórias sobre as Áreas do Portal

2.1. Como cidadão, quero visualizar dados sobre:

2.1.1. Planejamento e execução orçamentária

2.1.1.1. Receitas

2.1.1.1.1. Receitas do Poder Executivo

2.1.1.1.2. Recursos recebidos em transferências

2.1.1.1.3. Receitas lançadas

2.1.1.2. Despesas

2.1.1.2.1. Despesas do Poder Executivo

2.1.1.2.2. Despesas por nota de empenho

2.1.1.2.3. Valores transferidos pelo Poder Executivo

2.1.1.2.4. Despesas extraorçamentárias

2.1.1.2.5. Cartão corporativo

2.1.1.2.6. Despesas com diárias

2.1.1.2.7. Suprimentos de fundos

2.1.1.2.8. Transferências obrigatórias aos municípios

2.1.1.3. Contratos

2.1.1.4. Convênios

2.1.1.5. Compras

2.1.1.6. Licitações

2.1.1.6.1. Lista de licitações

2.1.1.6.2. Manual do fornecedor

2.1.1.6.3. Fornecedores inidôneos e suspensos

- 2.1.1.7.** Indicadores fiscais
- 2.1.1.8.** Relatórios fiscais
 - 2.1.1.8.1.** Relatório de gestão fiscal
 - 2.1.1.8.2.** Relatório resumido da execução orçamentária
- 2.1.1.9.** Balanço geral do Estado
- 2.1.1.10.** Relatório de controle interno
- 2.1.1.11.** Relatório de controle externo
- 2.1.1.12.** Leis orçamentárias
 - 2.1.1.12.1.** Plano Plurianual
 - 2.1.1.12.2.** Lei de Diretrizes Orçamentárias
 - 2.1.1.12.3.** Lei Orçamentária Anual
- 2.1.1.13.** Receitas x Despesas
- 2.1.1.14.** Acompanhamento de obras
 - 2.1.1.14.1.** Edificações
 - 2.1.1.14.2.** Obras rodoviárias
 - 2.1.1.14.3.** Álbum de obras rodoviárias
 - 2.1.1.14.4.** Álbum de edificações
- 2.1.2.** Prioridades de Governo
 - 2.1.2.1.** Políticas de Governo
 - 2.1.2.2.** Investimentos por município
 - 2.1.2.3.** Investimento por macrorregião
 - 2.1.2.4.** Resultados
 - 2.1.2.5.** Copa do mundo FIFA
- 2.1.3.** Modelo de governança
 - 2.1.3.1.** Informações de servidores
 - 2.1.3.2.** Servidores cedidos
 - 2.1.3.3.** Estrutura organizacional
 - 2.1.3.3.1.** Endereços e telefones
 - 2.1.3.3.2.** Estruturas e competências

2.1.3.4. Gestão por resultados

2.1.3.5. Gestão participativa

2.1.3.6. Controle interno preventivo

2.1.3.7. MAPP

2.1.3.8. COGERF

2.1.3.9. Controle social

2.1.3.10. Banco de ideias

2.1.4. Oportunidades de investimento

2.1.4.1. O Estado do Ceará

2.1.4.2. Vantagens competitivas

2.1.4.3. Informações socioeconômicas

2.1.4.4. PIB

2.1.4.5. Radar

2.2. Como cidadão, quero que todas essas informações estejam organizadas e agrupadas de uma forma intuitiva e simplificada.

3. Estórias sobre a Página Inicial do Portal

3.1. Como cidadão, quero uma forma leve e descontraída de navegar pela página inicial do Portal de modo que eu obtenha uma visão geral sobre o que poderei encontrar aqui.

3.2. Como cidadão, quero visualizar os números mais relevantes sobre os dados de Transparência.

3.3. Como cidadão, quero visualizar gráficos sobre os dados mais relevantes de Transparência.

3.4. Como cidadão, quero visualizar mapas sobre os dados mais relevantes de Transparência.

3.5. Como cidadão, quero poder ser encaminhado para a página que me permite explorar uma informação em detalhes.

3.6. Como cidadão, quero visualizar uma lista de sugestões do que posso consultar no Portal, para o caso de eu estar navegando sem ter um destino certo.

4. Estórias referentes à página "Receitas do Poder Executivo"

4.1. Como cidadão, quero realizar uma consulta básica nas informações de receitas.

4.1.1. Como cidadão, quero visualizar os principais números a respeito da totalização das receitas do governo.

4.1.2. Como cidadão, quero visualizar gráficos com os principais números a respeito da totalização das receitas do governo:

4.1.2.1. Ao longo dos anos.

4.1.2.2. Através dos meses, selecionando o ano desejado.

4.1.3. Como cidadão, quero visualizar gráficos sobre a distribuição das receitas do governo:

4.1.3.1. Por secretarias, selecionando um ano desejado.

4.1.3.2. Por origem da receita, selecionando um ano desejado.

4.1.4. Como cidadão, quero poder imprimir ou fazer download dos gráficos nos formatos JPG, PDF e SVG.

4.2. Como cidadão especialista (por exemplo: jornalista, economista, pesquisador etc.), quero realizar uma consulta avançada nas informações de receitas e despesas.

4.2.1. Como cidadão, quero visualizar uma tabela contendo os valores de receitas em detalhe.

4.2.2. Como cidadão, quero possuir total liberdade para filtrar as informações da forma que eu quiser.

4.2.2.1. Como cidadão, quero filtrar as informações para um período específico.

4.2.2.1.1. Como cidadão, quero filtrar um período contínuo (com início e fim estabelecidos) (de X mês do Y ano, até X+1 mês do Y+1 ano).

4.2.2.1.2. Como cidadão, quero filtrar um período contínuo através dos anos (meses X, Y e Z ao longo dos anos A, B e C).

4.2.2.2. Como cidadão, quero filtrar as informações da tabela a partir de um ou mais parâmetros específicos simultaneamente (secretarias, entidades, tipos de recursos, categorias econômicas etc.), sendo que a ordem pela qual eu selecionar os parâmetros determinará a ordem da indentação dos conteúdos da tabela.

4.2.2.3. Como cidadão, quero poder aplicar um filtro dentro dos parâmetros de indentação escolhidos no item anterior podendo, por exemplo, visualizar apenas a informação "receita patrimonial" dentre as opções disponíveis no parâmetro "categoria econômica", ou então apenas a informação "Secretaria da Fazenda" dentre as opções "secretarias".

4.2.2.3.1. Como cidadão, quero que a tabela já venha com um filtro aplicado, para me proporcionar uma sugestão de visualização dos dados e contribuir para o meu entendimento de como os filtros funcionam.

4.2.2.3.2. Como usuário, quero que o sistema evite que um cidadão aplique uma indentação na tabela que não faça sentido (por exemplo, "anos" em um nível dentro de "meses").

4.2.3. Como cidadão, quero fazer download da tabela nos formatos XLS e CSV.

5. Estórias referentes à página "Contratos"

5.1. Como cidadão, quero realizar uma consulta básica nas informações de Contratos.

5.1.1. Como cidadão, quero visualizar os principais números referentes ao total de contratos.

5.1.2. Como cidadão, quero visualizar gráficos com informações sobre os maiores contratos:

5.1.2.1. Filtrando por "ativos" ou "concluídos".

5.1.2.2. Classificando por valor gasto no contrato.

5.1.2.3. Classificando pela duração do contrato.

5.1.3. Como cidadão, quero poder imprimir ou fazer download dos gráficos nos formatos JPG, PDF e SVG.

5.2. Como cidadão especialista (por exemplo: jornalista, economista, pesquisador etc.), quero realizar uma consulta avançada nas informações de contratos.

5.2.1. Como cidadão, quero visualizar uma tabela contendo uma lista de contratos.

5.2.2. Como cidadão, quero filtrar as informações por situação do contrato.

5.2.3. Como cidadão, quero filtrar as informações por tipo de serviço prestado no contrato.

5.2.4. Como cidadão, quero filtrar as informações por órgão responsável pelo contrato.

5.2.5. Como cidadão, quero clicar em um contrato, ir para a página dele e visualizar informações detalhadas sobre:

5.2.5.1. O contratado

5.2.5.2. O contratante

5.2.5.3. Números do cadastro do contrato

5.2.5.4. Situação do contrato

5.2.5.5. Serviço prestado

5.2.5.6. Valores

5.2.5.7. Baixar o contrato na íntegra e seu edital

5.2.5.8. Aditivos

5.2.5.9. Ajustes

5.2.5.10. Notas de empenho e notas de pagamento

5.2.6. Como cidadão, fazer download da lista de contratos nos formatos XLS e CVS e da visualização de um contrato em formato PDF.

6. Estórias referentes à página "Informações sobre Servidores Públicos"

6.1. Como cidadão, quero realizar uma consulta básica nas informações de servidores públicos.

6.1.1. Como cidadão, quero visualizar os principais números referentes à quantidade total de servidores públicos.

6.1.1.1. Por situação (ativos, inativos, pensionistas etc.)

6.1.1.2. Por faixa etária

6.1.1.3. Por histórico ao longo dos anos

6.1.2. Como cidadão, quero visualizar gráficos com informações sobre os valores gastos com a remuneração de servidores públicos:

6.1.2.1. Por situação (ativos, inativos, pensionistas etc.)

6.1.2.2. Por faixa etária

6.1.2.3. Por histórico ao longo dos anos

6.1.3. Como cidadão, quero poder imprimir ou fazer download dos gráficos nos formatos JPG, PDF e SVG.

6.2. Como cidadão especialista (por exemplo: jornalista, economista, pesquisador etc.), quero realizar uma consulta avançada nas informações de servidores públicos.

6.2.1. Como cidadão, quero visualizar uma tabela contendo uma lista de servidores públicos.

6.2.2. Como cidadão, quero filtrar as informações por mês.

6.2.3. Como cidadão, quero filtrar as informações por situação dos servidores (ativos, inativos, pensionistas etc.).

6.2.4. Como cidadão, quero filtrar as informações por órgão onde o servidor público trabalha.

6.2.5. Como cidadão, quero filtrar as informações pelo cargo do servidor público.

6.2.6. Como cidadão, quero clicar em um servidor público, ir para a página dele e visualizar informações detalhadas sobre:

6.2.6.1. Órgão em que atua

6.2.6.2. Cargo

6.2.6.3. Situação

6.2.6.4. Proventos

6.2.6.5. Descontos

6.2.6.6. Salário líquido

6.2.7. Como cidadão, fazer download da lista de servidores públicos nos formatos XLS e CVS e da visualização de um servidor em formato PDF.

7. Estórias referentes à página "Relatórios de Gestão Fiscal"

7.1. Como cidadão, quero visualizar os relatórios classificados por ano.

7.2. Como cidadão, quero realizar o download do arquivo de um Relatório de Gestão Fiscal.

Mockups das funcionalidades de visualização de dados de Transparência

Apresentamos, a seguir, os primeiros mockups desenhados para a visualização dos dados de Transparência do ponto de vista do cidadão. As primeiras páginas selecionadas para a criação das funcionalidades foram: "Receita do Poder Executivo", "Contratos", "Informações sobre Servidores Públicos" e "Relatórios de Gestão Fiscal".

Através de uma abordagem de design visando a boa usabilidade e experiência de uso do Portal da Transparência, idealizou-se a estruturação da visualização de dados pelo cidadão em "módulos". Considerando diferentes tipos de perfis de cidadãos visualizando o Portal, os módulos possuem diferentes níveis de aprofundamento.

Alguns deles têm a navegação propositalmente limitada, visando o cidadão com um perfil mais leigo em relação à interpretação de dados e terminologias utilizadas pelo governo, permitindo que essas pessoas transformem as informações em compreensão mesmo quando não possuírem conhecimentos específicos sobre o que está sendo mostrado.

Os módulos mais avançados permitem uma consulta em detalhes, proporcionando maior liberdade para os cidadãos filtrarem e customizarem a exibição dos dados de acordo com suas necessidades. Nesse sentido, os módulos avançados visam atender os cidadãos familiarizados com os dados e terminologias utilizadas pelo governo. Dentre eles, podemos citar os jornalistas, os pesquisadores, os professores, os empresários e os servidores públicos, por exemplo.

Além disso, um outro grande objetivo da organização do conteúdo em módulos é a melhoria da experiência de uso por meio da consistência interna das funcionalidades. Embora os dados sobre "Contratos" e "Receitas do Poder Executivo" sejam bastante diferentes entre si, a forma com que são apresentados na interface do usuário será a mais similar possível. Desse modo, após consultar um primeiro dado, independentemente de qual for a próxima consulta a ser realizada pelo cidadão, ele já estará familiarizado com a interface e saberá o que esperar da nova página e onde olhar para encontrar o dado que deseja.

Os mockups apresentados a seguir são complementados pela referência aos códigos das histórias apresentadas no item anterior.

"Acessibilidade é a brisa que atravessa a janela do interesse".

"Os fatos por si mesmos não fazem sentido sem uma moldura de referência. Eles só podem ser compreendidos quando se relacionam a uma ideia".

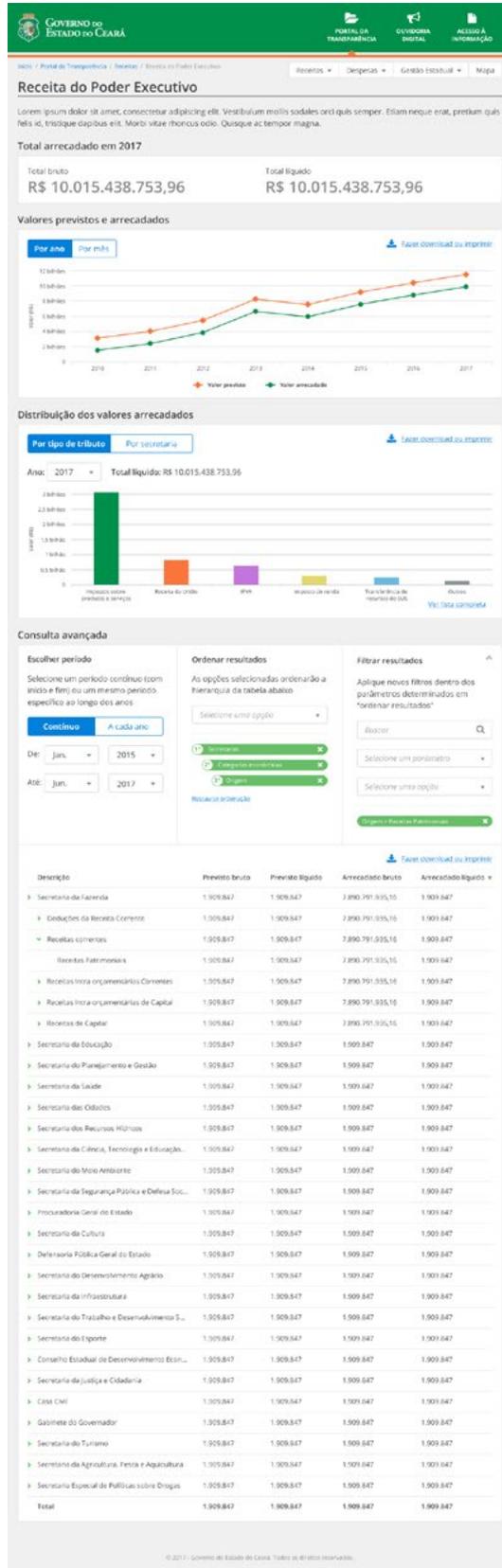
Richard Saul Wurman

"Consistência interna significa o sistema lidar com tarefas similares de forma similar".

Jonathan Anderson

1. Receita do Poder Executivo

Detalhamentos sobre este mockup nas páginas seguintes.





1.1

1.2

1.3

1.5

4.1.1

4.1.2.1 e 4.1.2.2

4.1.2

4.1.3.1 e 4.1.3.2

4.1.3

4.1.4

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Portal da Transparência / Receitas / Receita do Poder Executivo

Receitas ▾ Despesas ▾ Gestão Estadual ▾ Mapa

Receita do Poder Executivo

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.

Total arrecadado em 2017

Total bruto	R\$ 10.015.438.753,96	Total líquido	R\$ 10.015.438.753,96
-------------	-----------------------	---------------	-----------------------

Valores previstos e arrecadados

Por ano | Por mês

Fazer download ou imprimir

Ano	Valor previsto	Valor arrecadado
2010	3,5	2,0
2011	4,5	2,5
2012	5,5	4,0
2013	8,5	6,0
2014	7,5	5,5
2015	9,5	7,0
2016	10,5	8,5
2017	11,5	10,0

Distribuição dos valores arrecadados

Por tipo de tributo | Por secretaria

Fazer download ou imprimir

Ano: 2017 | Total líquido: R\$ 10.015.438.753,96

Tipo de tributo	Valor
Impostos sobre produtos e serviços	3,0
Receita da União	1,0
IPVA	0,5
Imposto de renda	0,3
Transferência de recursos do SUS	0,2
Outros	0,1

[Ver lista completa](#)

4.2.2.1.1 e 4.2.2.1.2 → Escolher período

4.2.2.1 → Ordenar resultados

4.2.3 → Filtrar resultados

4.2.2.2.3 → Filtrar resultados

4.2.1 → Descrição



Consulta avançada

Escolher período

Selecione um período contínuo (com início e fim) ou um mesmo período específico ao longo dos anos

Contínuo | A cada ano

De: Jan. 2015

Até: Jun. 2017

Ordenar resultados

As opções selecionadas ordenarão a hierarquia da tabela abaixo

Selecione uma opção

- Secretarias
- Categorias econômicas
- Origem

[Restaurar ordenação](#)

Filtrar resultados

Aplique novos filtros dentro dos parâmetros determinados em "ordenar resultados"

Buscar

Selecione um parâmetro

Selecione uma opção

Origem > Receitas Patrimoniais

[Fazer download ou imprimir](#)

Descrição	Previsto bruto	Previsto líquido	Arrecadado bruto	Arrecadado líquido
Secretaria da Fazenda	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Deduções da Receita Corrente	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Receitas correntes	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Receitas Patrimoniais	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Receitas Intra-orçamentárias Correntes	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Receitas Intra-orçamentárias de Capital	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Receitas de Capital	1.909.847	1.909.847	7.890.791.935,16	1.909.847
Secretaria da Educação	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Planejamento e Gestão	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Saúde	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria das Cidades	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria dos Recursos Hídricos	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação...	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Meio Ambiente	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Segurança Pública e Defesa Soc...	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Procuradoria Geral do Estado	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Cultura	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Defensoria Pública Geral do Estado	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Desenvolvimento Agrário	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Infraestrutura	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento S...	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Esporte	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Conselho Estadual de Desenvolvimento Econ...	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Justiça e Cidadania	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Casa Civil	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Gabinete do Governador	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria do Turismo	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Agricultura, Pesca e Aquicultura	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847
Total	1.909.847	1.909.847	1.909.847	1.909.847

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

2. Contratos

2.1. Página principal de Contratos.

Contratos

1.3 Início / Portal da Transparência / Despesas / Contratos

1.5 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.

Principais números relacionados aos Contratos

5.1.1 Quantidade de contratos ativos em **Junho de 2017**
13.895

Total gasto com contratos em **2017**
R\$ 57.434.465,16

Maiores contratos

5.1.2.2 **Por valor** | Por duração

5.1.2.3 [Fazer download ou imprimir](#)

5.1.2.1 Situação: **Ativos**

5.1.2 Valor (R\$)

Contrato	Valor (R\$)
CONSÓRCIO CETENCO - ACCIONA	~2,2 bilhões
CONSÓRCIO MARQUISE/QG/VAÍ	~0,8 bilhões
CEARA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A	~0,6 bilhões
ARENA CASTELAO OPERADORA DE ESTADIO S/A	~0,5 bilhões
CONSÓRCIO ÁGUAS DO CEARÁ	~0,4 bilhões

Consulta avançada

5.2.2 **Filtrar por situação**: Ativos

5.2.3 **Filtrar por serviço**: Consultoria

5.2.4 **Filtrar por Órgão**: Controladoria e Ouvidoria Ger...

Total referente ao filtro aplicado

Número de Contratos: **3**

Soma das despesas com os Contratos: **R\$ 5.795.749,83**

5.2.1 **Contratado**

5.2.5

Contratado	Situação	Serviço	Órgão	Valor do contrato (R\$)
CAIENA DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA	Ativo	Consultoria	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	3.467.885,35
IVIA COM SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA	Ativo	Consultoria	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	1.473.572,11
KPMG ASSESSORES LTDA	Ativo	Consultoria	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	197.421,00

5.1.3 [Fazer download ou imprimir](#)

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

2.2. Página de visualização de um contrato.

1.1 1.2

1.3

5.2.5.1 5.2.5.2

5.2.5.3 5.2.5.4

5.2.5.5

5.2.5.6 5.2.5.7

5.2.5.8

5.2.5.9

5.2.5.10

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA DIGITAL

ACESSO À INFORMAÇÃO

Receitas Despesas Gestão Estadual Mapa

Voltar

Caiena Desenvolvimento de Software Ltda

Fazer download ou imprimir

Contratado

Contratado
Caiena Desenvolvimento de Software Ltda

CNPJ
07.228.258/0001-99

Contratante

Secretaria
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Órgão
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Informações básicas

Número do contrato
162968809

Número do processo - SPU
162968809

Número no Sistema de Acompanhamento de Contratos e Convênios
1001231

Situação do contrato

Situação
Ativo

Status do instrumento
Em execução - normal

Assinatura
24/11/2017

Término
17/01/2017

Publicação DOE
02/12/2016

Serviço prestado

Tipo de objeto
Serviços de consultoria

Objeto
Contratação de serviços em consultoria especializada para o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento em Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, com fornecimento, desenvolvimento e integração de softwares, ferramentas, repasse tecnológico e treinamento, vinculado ao projeto de apoio ao crescimento econômico com redução das desigualdades e sustentabilidade ambiental no Ceará

Justificativa
Necessidade do desenvolvimento de Sistema Público de Relacionamento em Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, para atender às necessidades da sociedade quanto ao relacionamento com o Estado do Ceará.

Modalidade da licitação
Definida por organismo financiador

Valores

Valor original
R\$ 3.467.885,35

Valor aditivo
R\$ 0,00

Valor ajuste
R\$ 0,00

Valor atualizado
R\$ 3.467.885,35

Valor cancelamento de restos a pagar
R\$ 0,00

Valor empenhado
R\$ 1.808.592,66

Valor pago
R\$ 797.613,62

Arquivos para download

Contrato na íntegra

Edital

Aditivos

Tipo	Objeto	Data término	Valor	Íntegra
SEM PRAZO OU VALOR	SUBSTITUIÇÃO DE ESPECIALISTA EM COMUNICAÇÃO REFERENTE AO CONTRATO NÚMERO 029/2016, CELEBRADO ENTRE ESTA CONTROLADORIA E OUVIDORIA E A EMPRESA CAIENA - DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA.	-	0,00	

Ajustes

Não existe(m) ajuste(s) neste contrato

Nota de Empenho e Notas de Pagamentos

Nota de Empenho	Data de Empenho	Valor do Empenho	Nota de pagamento	Data de pagamento	Valor do pagamento
00718	22/12/2016	R\$ 1.808.592,66	00408	07/06/2017	R\$ 797.613,62

Voltar

Fazer download ou imprimir

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

3. Informações sobre Servidores Públicos

Informações sobre Servidores Públicos

Principais números relacionados aos Servidores Públicos

Total de Servidores Públicos em Maio de 2017: **145.200**

Total gasto com a remuneração em Maio de 2017: **R\$ 91.912.197,03**

Quantidade total de Servidores Públicos

Por situação: Ativos, Inativos, Pensionistas, Pensionistas Especiais

Valores gastos totais com remuneração de Servidores Públicos

Consulta avançada

Filtrar período: Maio 2017

Filtrar por situação: Todos

Filtrar por órgão: Controladoria e Ouv...

Filtrar por cargo: Todos

Total referente ao filtro aplicado

Número de Servidores Públicos: **389**

Gasto com remuneração: **R\$ 491.940,85**

Nome	Situação	Órgão	Cargo	Valor (R\$)
ADRIANA OLIVEIRA NOGUEIRA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	7.165,27
ADRIENNE RUZA GIAMPIETRO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	14.081,81
ALLAO SOARES GOMES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	7.076,81
ALEX AGUIAR LINS	Inativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	8.581,98
ANA LUCIA LIMA GADELHA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ARTICULADOR	1.565,05
ANA LUZA FELINTO CRUZ	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	5.552,82
ANASTACIA DA SILVA SANTOS	Pensionista	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	3.793,42
ANTONIA TEREZINHA NASCIMENTO DE ARAUJO ALENCAR	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ORIENTADOR DE CÉLULA	2.498,08
ANTONIO MARCONI LEMOS DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	13.690,70
ANTONIO PAULO DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	11.165,78
ANTONIO SERGIO BELTRAO MAFRA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	15.484,24
BRUNO JESUS MARTINS LOBO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	10.237,04
CAIO PETRONIOS DE ARAUJO LOPES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	6.240,69
CARLOS EDUARDO GUIMARAES LOPES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	COORDENADOR	8.079,66
CARLOS JOSÉ LIMA DE FREITAS	Inativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	2.947,86
CARLOS RUBENS MOREIRA DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ASSESSOR TÉCNICO	14.957,45
CAROLINE BASTOS GABRIEL	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	1.844,18
DANIEL SOUSA COSTA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	6.381,98
DEBORA DE OLIVEIRA MELO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ASSESSOR TÉCNICO	9.206,79

3.1. Página principal de Informações sobre Servidores Públicos.

Detalhamentos sobre este mockup nas páginas seguintes.



1.1 1.2

1.3 Início / Portal da Transparência / Despesas / Informações sobre Servidores Públicos Receitas ▾ Despesas ▾ Gestão Estadual ▾ Mapa

Informações sobre Servidores Públicos

1.5 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.

6.1 **Principais números relacionados aos Servidores Públicos**

Total de Servidores Públicos em Maio de 2017: **145.200**

Total gasto com a remuneração em Maio de 2017: **R\$ 91.912.197,03**

6.1.1.1, 6.1.1.2 e 6.1.1.3 **Quantidade total de Servidores Públicos**

Por situação Por faixa etária Por histórico [Fazer download ou imprimir](#)

Em: Maio de 2017

6.1.1 **Quantidade total de Servidores Públicos (Bar Chart)**

Situação	Quantidade (mil)
Ativos	~85
Inativos	~55
Pensionistas	~15
Pensionistas Especiais	~10

6.1.2.1, 6.1.2.2 e 6.1.2.3 **Valores gastos totais com remuneração de Servidores Públicos**

Por situação Por faixa etária Por histórico [Fazer download ou imprimir](#)

6.1.2 **Valores gastos totais com remuneração de Servidores Públicos (Line Chart)**

Ano	Ativos (bilhões)	Inativos (bilhões)	Pensionistas (bilhões)	Pensionistas especiais (bilhões)
2010	~4.5	~3.5	~2.5	~1.5
2011	~5.5	~4.5	~3.5	~2.5
2012	~7.5	~6.5	~5.5	~4.5
2013	~9.5	~8.5	~7.5	~6.5
2014	~10.5	~9.5	~8.5	~7.5
2015	~11.5	~10.5	~9.5	~8.5
2016	~12.5	~11.5	~10.5	~9.5
2017	~13.5	~12.5	~11.5	~10.5

6.1.3 [Fazer download ou imprimir](#)

Consulta avançada

6.2.2 ← Filtrar período: Maio 2017

6.2.3 ↑ Filtrar por situação: Todos

6.2.4 ↑ Filtrar por órgão: Controladoria e Ouv...

6.2.5 ↑ Filtrar por cargo: Todos

Total referente ao filtro aplicado

Número de Servidores Públicos: 389

Gasto com remuneração: R\$ 491.940,85

6.2.1 ← Nome

Nome	Situação	Órgão	Cargo	Valor (R\$)
ADRIANA OLIVEIRA NOGUEIRA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	7.165,27
ADRIENNE FIUZA GIAMPIETRO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	14.081,81
AGLAIO SOARES GOMES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	7.916,81
ALEX AGUIAR LINS	Inativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	8.581,98
ANA LUCIA LIMA GADELHA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ARTICULADOR	1.565,05
ANA LUIZA FELINTO CRUZ	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	5.552,82
ANASTACIA DA SILVA SANTOS	Pensionista	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	9.793,42
ANTONIA ZENEIDE NASCIMENTO DE ARAUJO ALENCAR	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ORIENTADOR DE CÉLULA	2.498,08
ANTONIO MARCONI LEMOS DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	11.690,70
ANTONIO PAULO DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	11.105,78
ANTONIO SERGIO BELTRAO MAFRA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	11.484,24
BRUNO JESUS MARTINS LOBO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	10.227,04
CAIO PETRONIOS DE ARAUJO LOPES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	6.240,03
CARLOS EDUARDO GUIMARAES LOPES	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	COORDENADOR	8.679,66
CARLOS JORGE LIMA DE FREITAS	Inativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	2.947,86
CARLOS RUBENS MOREIRA DA SILVA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ASSESSOR TÉCNICO	16.957,45
CAROLINE BASTOS GABRIEL	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	1.844,18
DANIEL SOUSA COSTA	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	AUDITOR DE CONTROLE INTERNO	6.381,98
DEBORA DE OLIVEIRA MELO	Ativo	CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO	ASSESSOR TÉCNICO	9.206,79

1 2 3 ... 18 Próxima Última

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.



Tela de consulta avançada com filtros e resultados, mostrando uma interface de usuário com campos de busca e uma tabela de dados.

3.2. Página de visualização de um servidor público.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUIVORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Portal da Transparência / Despesas / Informações sobre Servidores Públicos / Adriana Oliveira Nogueira

Receitas ▾ Despesas ▾ Gestão Estadual ▾ Mapa

Voltar

Adriana Oliveira Nogueira [Fazer download ou imprimir](#)

Informações básicas

Mês	Situação
Maio/2017	Ativo
Órgão	Cargo
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	Auditor de controle interno

Proventos

Gratificação por desempenho de atividade	Gratificação de representação
R\$ 4.659,95	R\$ 1.588,28
Gratificação por titulação	Vencimento/salário/provento
R\$ 2.267,82	R\$ 7.559,41
Total de proventos (salário bruto)	
R\$ 16.075,46	

Descontos

Abatimento em função do teto constitucional	Outros descontos
R\$ 0,00	R\$ 8.910,19
Total de descontos	
R\$ 16.075,46	

Salário líquido

R\$ 7.165,27

Voltar [Fazer download ou imprimir](#)

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

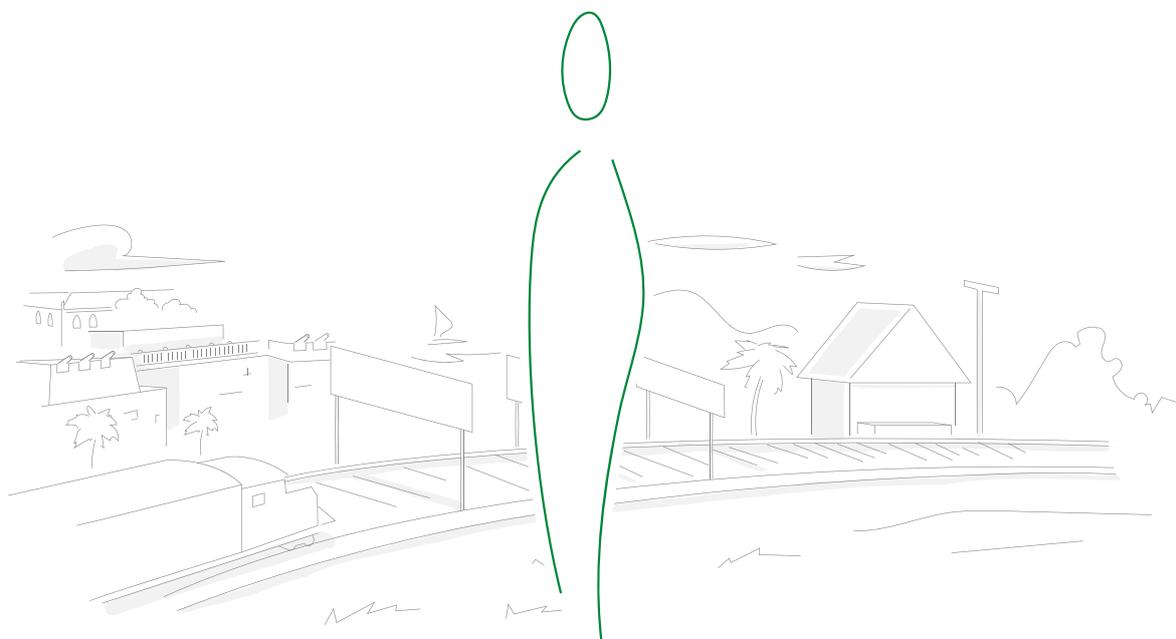
4. Relatórios de Gestão Fiscal

The screenshot displays the 'Relatórios de Gestão Fiscal' page on the 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ' portal. The interface includes a green header with navigation links for 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL', and 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. Below the header is a breadcrumb trail: 'Início / Portal da Transparência / Gestão Estadual / Relatórios de Gestão Fiscal'. A dropdown menu is open under 'Despesas', showing 'Gestão Estadual' and 'Mapa'. The main content area is titled 'Relatórios de Gestão Fiscal' and contains a list of reports organized by year from 2010 to 2017. Each report card shows the quarter (e.g., '1º Quadrimestre 2017') and the date it was sent (e.g., 'Enviado em 30/05/2017 às 14h38').

Numbered callouts on the left side of the image point to specific elements:

- 1.1: Points to the 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA' logo in the header.
- 1.2: Points to the 'OUVIDORIA DIGITAL' logo in the header.
- 1.3: Points to the breadcrumb trail.
- 1.5: Points to a placeholder text block: '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.'
- 7.1: Points to the year '2017'.
- 7.2: Points to the '1º Quadrimestre 2017' report card.

At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'



D24.
**WEBMOBILE COM FUNCIONALIDADES DE
OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E
TRANSPARÊNCIA**

Introdução

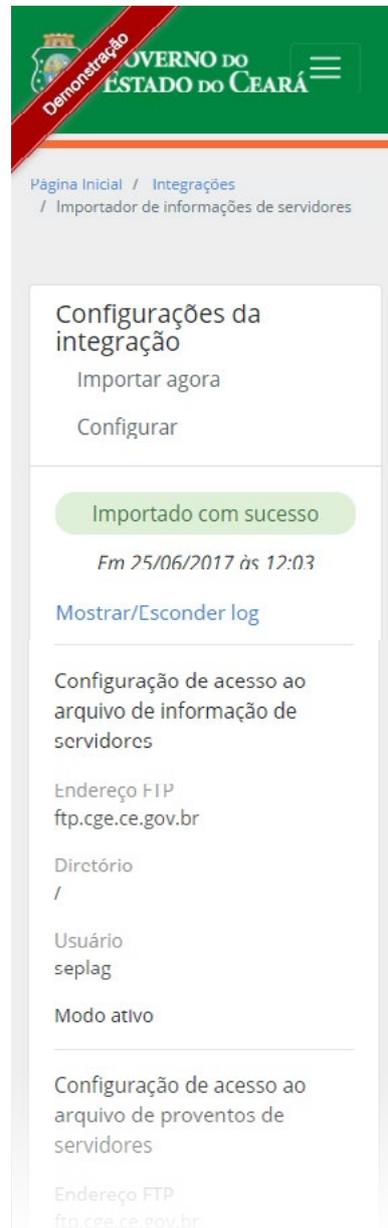
O conceito webmobile foi devidamente apresentado em produtos anteriores, sobretudo no Ciclo de Trabalho 6. No Ciclo de Trabalho 7, todas as funcionalidades implementadas nos ciclos de trabalho foram revistas e as interfaces adaptadas para uma melhor experiência mobile. Esse fato pode ser comprovado pela demonstração no Instituto dos Cegos e também por usuários monitorados pelo HotJar. Nessa seção, são apresentadas algumas telas do SPRC com comportamento de responsividade e, para além, com adequações para webmobile. Os esforços de desenvolvimento para a versão webmobile seguirão como premissas do trabalho e, em cada demonstração pública, os cidadãos serão incentivados a fazerem uso dessa versão do SPRC. O relato abaixo não é exaustivo, isto é, não se espera passar por todas as janelas mas sim por uma pequena amostra que comprove os desenvolvimentos.

Screenshots

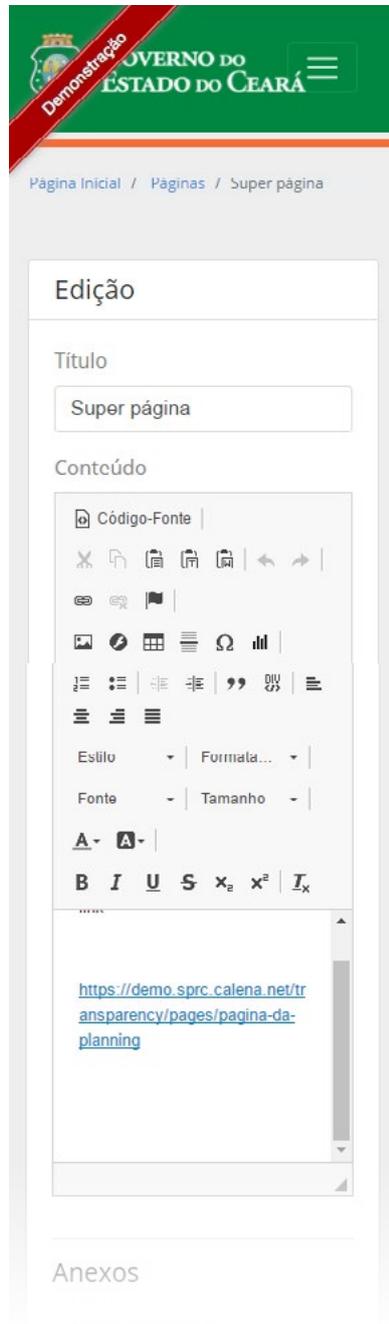
1. Tela de recursos para integração e visualização de dados de Importadores, Servidores, Receitas e Contratos e Convênios



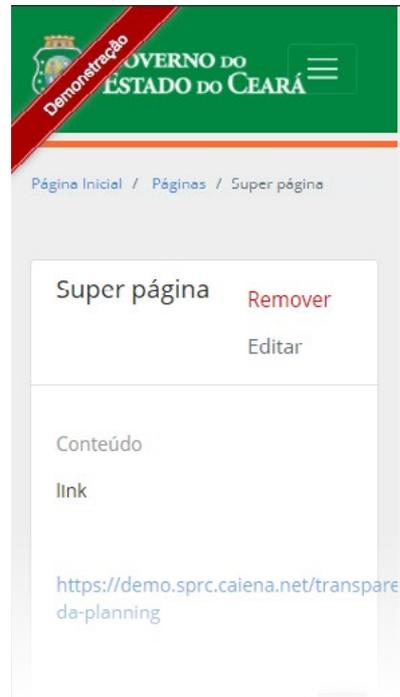
2. Configuração de integração de servidores

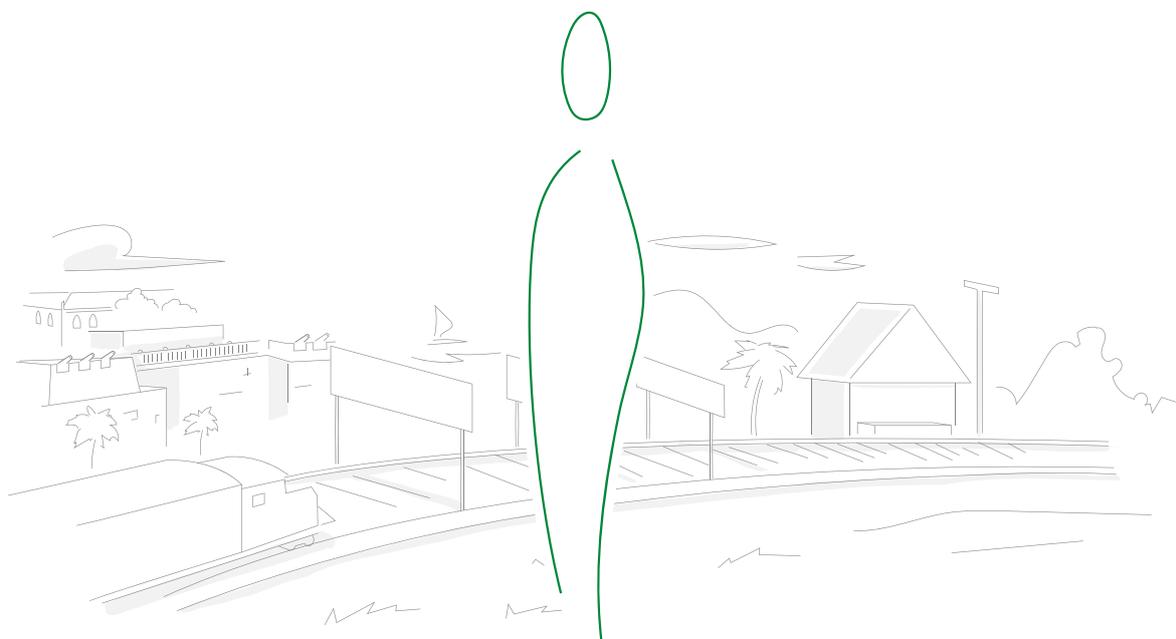


3. Ferramenta de Content Management System (CMS) sendo usada para inserir informações no Sistema



4. Página do conteúdo gerado pelo CMS acessíveis aos usuários na área externa





**RELATÓRIO DO ENCONTRO COM
BLOGUEIROS - EVENTO COM
COMUNICADORES, ACADÊMICOS,
LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS E DE ONGS
DO CARIRI (D14.1)**

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. As interações geradas a partir de cada uma das atividades seriam registradas em um ambiente, denominado "Laboratório de Ideias", conceito citado na Proposta Técnica apresentada pela Caiena - Tecnologia e Design.

No entanto, o relatório "D14. Apresentação do Laboratório de Ideias", entregue durante o Ciclo de Trabalho 3¹, apresentou o novo formato de apresentação do Laboratório de Ideias, justificado pela dificuldade de encontrar um local que se adequasse às expectativas e necessidades do Projeto. Além disso, todas as atividades e conteúdos criados em torno do Sistema passaram a ser documentados no Blog do Projeto², que por ser online, aumentou o alcance das comunicações e, por consequência, a interação com os públicos beneficiados.

Ainda assim, mesmo com essa transformação, a Caiena decidiu mobilizar os recursos e esforços originalmente destinados ao Laboratório de Ideias para três iniciativas com maior capacidade de gerar impactos positivos junto à população considerando o SPRC. São elas: i. encontro com blogueiros; ii. promoção de hackathon; iii. promoção de um encontro no interior do Ceará.

A comunicação social é uma parte fundamental no desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), que tem como uma de suas premissas o diálogo do cidadão com o Estado. Por isso, foi realizado o encontro com blogueiros, então nomeado de "Encontro de Comunicadores do Cariri". O evento vem, então, para promover uma das ações propostas anteriormente no Ciclo de Trabalho 3. Seus objetivos principais são o reforço à uma rede de comunicação criada entre as equipes do projeto e formadores de opinião, visando a disseminação das informações sobre o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) e a nova forma como o Estado do Ceará pretende se relacionar com o povo cearense, estimulando um debate importante e saudável sobre a manutenção da cidadania e direito à informação. A escolha do Cariri para sediar esse encontro foi definido em conjunto com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), pois a região tem grande representatividade no Estado em termos de população; foi a região, dentre as 14 de planejamento, que

¹ Disponível em: <http://ceara.caiena.net/posts/10>.

² Disponível em: <http://ceara.caiena.net>.

mais contribuiu numericamente com respostas na pesquisa web, realizada entre fevereiro e abril, após a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF); possui, após a RMF, o maior número de veículos de comunicação (entre rádios, sites, revistas, jornais e TV); e tem um histórico marcante de participação popular e identidade cultural expressiva.

Seleção e abordagem dos comunicadores

A fim de convidar os jornalistas e formadores de opinião da região do Cariri e imediações para o Encontro de Comunicadores do Cariri, no último dia 25 de julho, a equipe da Caiena Tecnologia e Design envolvida no projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) adotou algumas abordagens e iniciativas para selecionar representantes da mídia e formadores de opinião para participarem do evento.

Como fundamento para o envio dos convites, foram considerados critérios de noticiabilidade que tinham como foco especialmente a proximidade. Partindo desse princípio, foram selecionados jornalistas, blogueiros, escritores, líderes comunitários, representantes de ONGs, acadêmicos e intelectuais de diversas mídias das cidades que compõem a Região Metropolitana do Cariri, incluindo desde as rádios populares até a internet e a televisão.

A lista com os e-mails e telefones dos convidados foi elaborada em conjunto, entre Eulália Camurça, especialista em Comunicação, Fabiano Angélico, especialista em Transparência, a Assessoria de Comunicação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e a equipe de Design da Caiena. Inicialmente, houve uma busca e um mapeamento detalhados de blogs do interior do Ceará, que trouxe grande quantidade de contatos. Fabiano Angélico, como membro da Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo (Abraji), pôde acioná-la e contribuir com os contatos de outros profissionais do estado, que foram incluídos na lista para envio de convites. Além disso, a equipe se dedicou a procurar individualmente outras referências, tanto no rádio como na internet.

Ademais, conforme os contatos eram feitos por telefone e e-mail, a equipe de Design da Caiena estendia o convite para outros jornalistas interessados que estivessem no convívio da pessoa contactada, justamente com o objetivo de levar o conhecimento e o debate para um número ainda maior de formadores de opinião.

Convite por e-mail e convite no blog

Utilizando como base a lista de e-mails de jornalistas e formadores de opinião do estado do Ceará que foi construída em conjunto pela equipe, priorizou-se entrar em contato inicialmente com as pessoas que tinham maior proximidade em relação ao local do evento. Os convites foram enviados por e-mail, e essa correspondência eletrônica foi direcionada especificamente a cada jornalista selecionado, acompanhada de um breve texto com mais informações sobre o evento e a respeito do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC)³.

Alguns jornalistas não tinham endereço de e-mail na lista, e em outras ocasiões esse endereço estava desatualizado. Portanto, a equipe de design da Caiena buscou novos meios de contato fazendo pesquisas em redes sociais dos veículos e ligando nesses locais. Os jornalistas e formadores de opinião dos quais só constava o número de telefone também foram contactados. Houve quem preferisse o contato via aplicativo WhatsApp.

Depois do envio prioritário de e-mails para aqueles que viviam próximos ao local do evento, a equipe de design passou a enviar convites para jornalistas de outras cidades do estado que também constavam na lista.

Além dos e-mails enviados diretamente para os jornalistas e formadores de opinião, houve também um conteúdo divulgado no blog do SPRC⁴ com mais informações sobre o evento. O texto também funcionava como um convite para os comunicadores que, por qualquer motivo, não tivessem recebido uma convocatória formal ou direcionada. Pelo fato do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará ser um projeto essencialmente focado no cidadão, tomou-se o cuidado de não restringir a participação do evento a determinado grupo de pessoas, mas ampliar ao máximo possível as vozes a serem ouvidas.

Ligações durante a semana para confirmação de presença

Após os envios de e-mail e o primeiro contato com os jornalistas e comunicadores, a equipe de design da Caiena fez ligações para cada uma das pessoas contactadas. O objetivo era confirmar o recebimento do e-mail e, conseqüentemente, a participação no evento.

³ O convite pode ser consultado no Anexo 2 deste relatório.

⁴ Disponível em: <http://ceara.caiena.net/posts/31>.

Além disso, as ligações foram importantes para construir uma relação com o comunicador, explicando melhor o projeto e auxiliando no caso de qualquer dúvida. Havia um formulário no blog do projeto para ser preenchido com a inscrição de cada participante do evento, mas para garantir que a mensagem chegasse a todos, as ligações foram utilizadas.

Durante a semana anterior ao evento essas ligações foram feitas duas vezes. Na primeira delas, o foco maior era confirmar o recebimento do e-mail. Já na segunda ligação, que aconteceu já no final da semana e faltando poucos dias para o evento, o foco era não apenas confirmar a presença de cada um mas também fazer o lembrete sobre o Encontro e sugerir pautas a serem realizadas.

A partir da construção do relacionamento com os comunicadores e da própria apresentação do projeto foi possível pautar entrevistas em rádios da região, na televisão local e também em sites e blogs jornalísticos.

O Encontro

O evento "Encontro de Comunicadores do Cariri" aconteceu do período das 18h às 21h, do dia 25 de julho, no Auditório do Geopark Araripe, localizado na Universidade Regional do Cariri (URCA), em Crato. Cerca de 25 pessoas participaram do evento, entre jornalistas e comunicadores de diferentes meios (televisão, revista, rádio e redes sociais), representantes de ONGs, líderes comunitários e estudantes de administração pública. Essa foi a primeira atividade específica do projeto voltada para esses públicos. No entanto, dado o local em que aconteceu, e tendo em vista que Crato e Juazeiro do Norte são cidades onde há um grande público universitário, o convite para o evento foi estendido também para estudantes e acadêmicos de assuntos de áreas correlatas ao Sistema e ao Encontro, como Letras, Economia, Jornalismo, Serviço Social etc.



Compuseram a mesa de debate os especialistas do projeto Eulália Camurça, especialista em Comunicação, Fabiano Angélico, especialista em Transparência, Luciana Zaffalon, especialista em Ouvidoria, e Tiago Peixoto, articulador da Coordenadoria de Fomento ao Controle Social da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Nilson Oliveira, coordenador do Projeto, ficou responsável pela apresentação da mesa e mediação entre todos os participantes.

Especialistas do projeto compuseram a mesa para debate com jornalistas da região do Cariri, no Ceará.

A ideia era que o evento tivesse um caráter de debate mais do que de palestra, portanto, cada especialista teve uma breve fala inicial. Eulália Camurça fez a apresentação “A comunicação no SPRC: Saberes Acessíveis”, para introduzir as diretrizes que o projeto tem seguido quanto à linguagem do Sistema e os esforços em torno do assunto. “A linguagem tem que ser transparente, clara e de fácil compreensão. As pessoas têm que sentir um pertencimento em relação ao Sistema, e uma palavra já pode distanciar”, explicou Eulália. A jornalista ressaltou ainda a importância do trabalho do comunicador ao levar e “traduzir” dados e informações importantes para um público leigo: “Oromeiro, por exemplo, pode não buscar o portal, mas vocês, observando as dificuldades pelas quais eles passam, os interesses que eles têm, podem ser o olhar deles na busca de pautas e na busca de matérias”, ressaltou.

Em seguida, Luciana Zaffalon falou sobre sua experiência trabalhando com Ouvidoria Pública e a importância da consciência da população sobre o poder que detém. “A ouvidoria é, muitas

vezes, o órgão que serve para que a gente avance para tirar da zona de conforto o gestor público, o órgão público, o serviço público de forma geral, para que a gente traga de volta para o centro da tomada de decisão não só aquilo que a gente supõe que seja a vontade e a demanda do destinatário ou destinatária de determinado serviço público, mas aquilo que ele entende como prioritário", explicou.

A especialista também ressaltou o poder que ferramentas de controle social podem ter, quando bem exploradas, "A nossa constituição já logo em seu comecinho diz que 'todo poder emana do povo', e de que maneira a gente faz isso para além de processos eleitorais? A gente tem na gestão pública mecanismos de participação e controle social que nos permitem renovar essa permanente atenção e zelo com as demandas dos cidadãos e cidadãs", finalizou.

Posteriormente, Tiago Peixoto falou sobre a visão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) no desenvolvimento do projeto. "A gente vê [o projeto] como uma oportunidade, desde o próprio processo de construção dele, de tentar envolver pessoas, envolver públicos que entendemos ser muito especiais, especialmente pessoas de comunicação e imprensa, porque são os agentes que participam do processo de controle social. Então, não poderíamos fazer de outra forma que não ouvindo vocês, assim como temos ouvindo a população em geral, nas oficinas e nas demonstrações públicas".

Fabiano Angélico, que também é jornalista, falou sobre alguns conceitos que utilizava enquanto ainda trabalhava em redação para disseminar informações públicas, como o jornalismo de precisão e investigativo, ressaltando o impacto prático que matérias desse teor podem ter para uma população. "É importante que a gente se apodere da Lei de Acesso à Informação, que faça ela valer na prática, porque a tendência do poder é ele se fechar e se proteger. Se você não tem algo que tira da zona de conforto, que provoca, esse poder vai se cristalizando. Portanto, é fundamental que haja questionamentos, que haja solicitação de informação, que haja os registros de ouvidoria, de manifestação de insatisfação para exatamente provocar os poderes restituídos a se moverem", explicou Fabiano.

No próximo bloco, os participantes começaram a dar contribuições sobre suas experiências em relação à busca e divulgação de informações de interesse público e as consequências disso. Aline Dantas, professora e coordenadora do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Cariri (URCA), foi a primeira a dar sua contribuição. "Há um medo da manifestação cidadã, um medo de perseguição, de represália. Há uma corrupção aceita, talvez naturalizada. (...) Existe uma dificuldade em se perceber como

parte do "nós" (...). Nós não nos percebemos agentes desse processo político, o público é como se fosse de ninguém. O privado tem mais valor. Se eu não percebo o público como meu também, como eu vou ter motivação para cuidar disso?", argumentou.

Sua participação trouxe também uma experiência passada que mostrou que, apesar das ferramentas oferecidas pelo Governo, ainda pode haver consequências em relação a manifestações. Aline descreveu uma situação em que se sentiu perseguida profissionalmente por, segundo ela, ter defendido o cumprimento da parte da Lei do SUS (Lei 1.142), que trata da participação social. "Eu sei como foi difícil isso. Como a gente precisa ter uma estrutura emocional para enfrentar essas coisas, mesmo estando em um estado democrático de direito", finalizou.

O líder cívico e oficinairo Joelmir Pinho, graduado em Administração Pública e militante da Escola de Políticas Públicas e Cidadania Ativa, Joelmir Pinho, que já colaborou em oficinas realizadas pelo projeto, também participou do evento e falou sobre a capacitação dos cidadãos para acessar informações públicas. Ele destacou o quanto a linguagem de um Sistema precisa ser acessível para que essa ação se torne real. "Dizer para o cidadão que foi gasto R\$140 mil na rubrica 12.5.43.714, por exemplo, não faz sentido pra ninguém que não tenha estudado 'Classificação Funcional Programática do Orçamento Público'". Como Aline Dantas, Joelmir indagou aos especialistas sobre a necessidade de aproximar o cidadão da vida pública, participando de sua construção: "Como é que a gente passa que a cidadania não é uma coisa distante, que se resume a saber que existe isso ou aquilo? O contexto em que a informação está inserida é fundamental para que a cidadania se efetive. Acho que essas são coisas para a gente refletir durante muito tempo e aos poucos ir encontrando as melhores formas de fazer uma perspectiva cidadã", argumentou.

Em resposta aos comentários anteriores, Luciana Zaffalon sublinhou que o medo em relação a represálias está presente, de fato, mas que agindo coletivamente ganha-se força nesse campo. "Se a gente, que já tem alguma caminhada, tem receio da perseguição, é de se supor que o cidadão, no momento de fazer uma reclamação, também tenha. É partindo desse pressuposto que a ferramenta também foi pensada com a possibilidade de apresentar uma reclamação com anonimato. (...) Eu sei que as coisas só caminham porque a gente não caminha sozinho. A partir do momento em que as construções forem individuais, o custo da perseguição é capaz de te esmagar. Mas se a vocalização daquele problema for uma vocalização coletiva, que faz sentido para muita gente, não há dúvidas que a gente passa a ter mais força e mais condições de fazer as resistências e os enfrentamentos", explicou.

A advogada falou ainda sobre a necessidade de, além da capacitação dos cidadãos para que compreendam os dados públicos, a capacitação de gestores públicos para entender qual é a potencialidade e a dinâmica das ferramentas de controle social. "O que a gente verifica quase que invariavelmente são os avanços normativos e de participação e controle social serem abandonados sob o pretexto de que não deram certo antes de serem testados, de fato, na sua máxima potencialidade", argumentou Zaffalon.

Eulália Camurça explicou que a linguagem a ser utilizada na Plataforma constitui-se como ferramenta fundamental no trato da Transparência, da Ouvidoria e do Controle Social. "Essa questão da linguagem é algo que nos é muito cara porque tem a questão que até conversamos, que é o pertencimento. O primeiro contato que eu vou ter com a plataforma é por meio da linguagem. Se eu já não me sinto acolhido, ali mesmo já posso desistir, porque a busca por informação requer fôlego", declarou.

Ainda sobre a linguagem, o próprio Fabiano Angélico retomou um ponto levantado por Joelmir, que ressaltou o quão delicada é a adequação de uma linguagem. "Ou a gente dá ao estado o poder de comunicar melhor, de transformar em uma linguagem clara os dados, e aí a gente corre o risco do estado deturpar, florear os dados, ou a gente entrega os dados duros, crus, mais brutos, mas aí vai ter a dificuldade das pessoas entenderem, como o Joelmir falou", apontou Fabiano.

Depois dessa seção sobre experiências profissionais, um novo bloco de questões foi iniciado com dúvidas sobre as mudanças práticas que o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará trará nas áreas sobre as quais trata: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Os comunicadores tinham dúvidas sobre como o Sistema poderá facilitar a comunicação com o Governo e qual o nível de detalhamento dos dados que estarão a dispor da população.

Uma das jornalistas participantes do evento, a repórter Alana Maria, da Cariri Revista, estava entre as pessoas que trouxeram questões a efetividade do Sistema. Ela fez a pergunta por meio de um exemplo que ela mesma presenciou em reportagem sobre um distrito rural do Crato chamado Baixio das Palmeiras. "É um lugar afetado pelo Cinturão das Águas, uma obra do estado do Ceará. E o pessoal desse distrito só ficou sabendo que essa obra passaria por lá quando as máquinas chegaram, o que mostra que temos um problema seríssimo de acesso à informação", avaliou. Tendo essa situação como base, ela questionou sobre como o novo Sistema será implementado e de que forma ele vai melhorar essa dinâmica: "Quando eu, jornalista, for acessar, o que eu vou encontrar? Vou encontrar números resumidos? Ou eu vou

ter acesso a documentos reais, que me deem como está lá escrito, como o estado assinou? E o cidadão? Como o cidadão vai usar?”, questionou.

Além da repórter da Revista do Cariri, a jornalista Biana Alencar, da TV Verdes Mares, também fez uma observação que segue o mesmo raciocínio. Ela destacou a importância de que esse sistema chegue a todas as pessoas, especialmente naquelas que não possuem o hábito de buscar esse tipo de informação: “Eu estava aqui me perguntando quantas pessoas eu conheço que reservam um tempinho da sua rotina para acessar e ver esse tipo de número, e o que ela tem de objetivo em ver esses números. E eu conheço uma pessoa só. Apenas uma pessoa que acessa o Portal da Transparência. Então eu queria saber como vocês vão fazer, quando o sistema estiver em vigor, para que ele chegue nas pessoas que não consultam nenhum sistema?”, perguntou. Para a jornalista, um dos maiores desafios dessa tarefa é convencer a pessoa que aquilo que ela quer é um querer coletivo e que ela precisa falar para que aquilo seja verbalizado. “Então queria entender quais serão os argumentos de vocês, na prática, para que a pessoa que acessa o portal não se sinta sozinha fazendo uma reclamação”, concluiu.

Outra fala interessante logo após as reflexões anteriores foi a do jornalista Paulo Henrique Rodrigues, da TV Verdes Mares. Ele observou que ainda é um pouco cético com relação a esse tipo de iniciativa (a implementação do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará) porque não há, por parte da população, a cultura de buscar dados aos quais tem direito. Apesar disso, o comunicador reforçou que espera uma mudança dessa realidade e que deseja que isso se reflita inclusive no trabalho do jornalista: “Espero que nos cobrem reportagens com mais dados e que a gente consiga ter esses dados também da parte de governo, sobretudo os municipais, e dos outros poderes, porque é muito difícil saber informações deles”, afirmou.

Para falar sobre esse bloco de questões, Paulo Latância, um dos designers da equipe da Caiena, explicou que o Sistema proporcionará uma interação maior entre o ouvidor e o cidadão, assim como o acompanhamento de todas as etapas de um chamado. Além disso, falou sobre a profundidade com que os dados poderão ser consultados, explicando que as informações serão divididas em módulos com diferentes níveis de detalhamento, dependendo do usuário se aprofundar ou não em algum ponto. Ele ainda especificou as principais diferenças entre o sistema atual e o que está sendo desenvolvido: “A principal mudança do sistema atual para o que estamos desenvolvendo é que vamos envolver não só os ouvidores setoriais do sistema, mas também as áreas internas dos órgãos que são responsáveis por elaborar

as respostas para as demandas dos cidadãos”, pontuou. Ainda de acordo com ele, o acompanhamento de todo o processo pelo cidadão, desde quando a pessoa enviou o chamado até todo o trâmite interno, é outro importante diferencial do Sistema. “A pessoa vai interagir inclusive com quem está atendendo ao chamado dela”, observou.

Jean Lopes, orientador da Célula de Ouvidoria da CGE, também presente ao encontro, ofereceu uma perspectiva enriquecedora quanto ao projeto em desenvolvimento e ao seu potencial de ampliar a qualidade da relação entre a população e o Estado. Enquanto membro da Comissão Gestora do Projeto, dentro da CGE, acompanha e contribui com recomendações sobre as prioridades para a equipe de desenvolvimento e design da Caiena. Essas reflexões trazem consigo a experiência de Jean como líder comunitário no bairro onde reside, em Fortaleza, posição que assumiu após perceber a necessidade de assumir maior responsabilidade com as causas de interesse coletivo pelo trabalho como profissional do setor público. “Faço 20 anos de serviço público logo mais, mas não foi a liderança comunitária que me levou ao governo, e sim o oposto. Senti a necessidade de educar minhas vizinhanças, de contar para eles que o governo dispõe de instrumentos para a participação deles. A CGE também vem nessa linha. (...) Ou seja, precisamos chegar no interior. Paralelo a isso, estamos participando da Ação Verdes Mares, que é a terceira ação que a CGE participa e faz um trabalho explicando o que é ouvidoria, coletar manifestações etc”, contribuiu Jean.



Um dos questionamentos relevantes durante o debate veio do jornalista Chico Junior, do Instituto de Excelência em Comunicação e acadêmico da Universidade Federal do Cariri (UFCA). Ele levantou uma preocupação sobre a parcela da população de não-cidadãos, segundo suas palavras. "Minha preocupação do título deste *folder*, que é o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará é: e os não cidadãos? Aquelas pessoas que estão muito à margem, as pessoas que não sabem que têm direito ao direito, os analfabetos, as pessoas que não têm acesso à internet, acesso a um celular com internet, ou com wifi ou com dados, e essas pessoas, os não-cidadãos? As pessoas que estão desprezadas, que estão como pedintes de seus direitos, como é que elas serão abordadas, como serão atendidas pelo programa?", questionou.

Para respondê-lo, Nilson Oliveira citou os esforços durante as Oficinas do Projeto, a pesquisa etnográfica e a pesquisa Web, todas realizadas com o intuito de conhecer e dar voz às pessoas que têm

Jornalistas tiveram uma perspectiva das etapas de desenvolvimento do Projeto e de como o Sistema funcionará.

ou não acesso às ferramentas de controle social do Estado. "Na contratação pela CGE da Caiena há vários objetivos e um deles é a gente chegar no que você chamou de não-cidadão. (...) Por essa razão, a partir de pesquisas que a gente fez, convites para participação de oficinas, na lista dos chamados usuários, a gente teve que achar uma forma de chegar nesse não-usuário, o sujeito que ao ouvir a palavra ouvidoria, não é algo natural para ele. (...) E a pesquisa de campo buscou exatamente isso: heterogeneidade de faixa etária, escolaridade, morar no campo, morar na cidade, em postos de atendimento do INSS, por exemplo", explicou.

Para falar sobre a perspectiva do Estado, Tiago Peixoto explicou o olhar que esse público tem recebido, "Boa parte das questões que vocês lançaram são questões para as quais a gente não tem resposta também – de que melhor forma que podemos alcançar esse público, que não tem acesso ao computador, não é escolarizado, não é alfabetizado? Temos essa problemática de pessoas que não acompanham e não sabem como acompanhar obras públicas e projetos que vão afetar a vida delas. Isso também deixa muito claro o processo muito frágil de transparência ativa que se dá em audiências públicas. Numa obra desse porte é obrigatória a realização de audiências públicas – muitas vezes ela é realizada, mas realizada em um hotel cinco estrelas, que a comunidade afetada não participa e com pouco conhecimento, não sabe também como pode acompanhar informações sobre o projeto", falou ainda sobre o caso ocorrido em Baixio das Palmeiras, citado pela jornalista Alana Maria.

Outro ponto abordado pelo servidor público foi a busca da população pela imprensa para resolver situações que poderiam ser tratadas pelas ferramentas de controle social do governo. "As pessoas dizem 'eu não vou fazer isso aqui, porque vai ser só mais um na estatística, isso aqui não vai pesar' ou 'eu não vou fazer manifestação de ouvidoria ou acionar o estado porque eu acho que não vai ser muito eficaz. É melhor ir na TV ou na rádio'. A gente entende que esse é um mecanismo de controle social, mas a gente tem que ponderar esse meio. E a gente tem pensado em possibilidades nesse sentido. (...) Enfim, a proposta dessa conversa é muito nesse sentido: ver não só as problemáticas que vocês têm no dia a dia de trabalho, mas ver o quanto a gente pode provocar de melhorias nessa relação com o cidadão", Tiago concluiu.

Ainda tratando da questão dos cidadãos que não participam da vida pública, Fabiano Angélico apontou alguns caminhos, tendo a imprensa como agente transformador. "Eu vejo o papel do jornalista e comunicador como instigador desse tipo de pauta dos dois lados, tanto do cidadão e do não-cidadão. (...) Se você trabalha em uma rádio ou em uma TV, você pode comunicar a ele

que ele tem direito à informação. Eu acho que isso é um papel do Estado, sim. Tem essa verba publicitária do Estado (...) que poderia ser usada para campanhas desse tipo. Mas eu acho que o jornalista pode provocar nesse sentido. Pode ele informar os não-cidadãos sobre os direitos", concluiu.

Em seguida, Yago Matheus Nunes Araújo, estudante de Administração Pública da UFCA e ouvidor da Controladoria Geral de Juazeiro do Norte, falou ainda sobre a dificuldade que ele mesmo tem em acessar dados públicos, por mais que tenha proximidade deles. "Eu estudo a contabilidade pública já há um ano, então eu já tenho um pouco de conhecimento sobre a contabilidade pública. Mas ainda hoje, acessando o Portal da Transparência, eu me sinto lesado, diante de informações que não estão devidamente compiladas, principalmente para o cidadão comum", apontou.

Por fim, fez-se um encerramento do debate, ressaltando o valor da discussão de questões de tamanha relevância. Todos os presentes foram convidados a acompanhar as mídias que tratam do projeto e sugerir melhorias em sua linguagem, conforme vejam oportunidades de aprimoramento.

Conclusão

Criar a possibilidade de um evento que abra diálogo entre os especialistas do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará e a imprensa do Cariri foi uma atividade de extrema valia, cujo impacto extrapola os limites do Projeto. Promover o diálogo entre essas duas partes proporcionou um debate saudável sobre o manutenção do direito à informação e as maneiras de reforçar a cidadania por meio da imprensa e das ferramentas de controle social oferecidas pelo Governo.

Alguns pontos de atenção foram levantados durante o debate, dando espaço para um desejável desconforto. Todos esses pontos, no entanto, oferecem uma rica perspectiva que expande o campo de visão das equipes do projeto e dos comunicadores presentes. Entre eles, destacam-se os seguintes⁵:

- Encontrar formas de incluir na vida pública o cidadão que não sabe sobre seus direitos;

⁵ A Caiena recomenda que o conteúdo gerado pelas discussões no evento no Cariri seja objeto de reunião presencial de aprofundamento com a Comissão do SPRC junto com a Assessoria de Comunicação da CGE em alguma data futura.

- Levar ao conhecimento dos cidadãos que recorrem apenas à imprensa para buscar seus direitos de que também há ferramentas do Estado adequadas para registrar suas demandas e que essas ferramentas são seguras;
- Adoção de uma linguagem que não distorça os dados, e que ao mesmo tempo facilite a compreensão para o cidadão;
- Disponibilizar informações com substância, que atendam a diferentes tipos de demanda.

É fato que a troca de experiências e o diálogo aberto proporcionados pelo evento beneficiam a divulgação do Projeto mas, mais do que isso, dão ferramentas e insumos para que os comunicadores e acadêmicos, tidos pelas equipes do projeto como agentes de transformação, ajudem a educar a população do Ceará sobre seus direitos. Eles podem, ainda, levar a compreensão de que a reclamação ou necessidade de uma só pessoa pode, na verdade, representar um problema comum a um grande número de pessoas e que o senso de comunidade pode fortalecer a demanda por soluções e informações detidas pelo governo. Para além da revolta com a ocasional ineficiência de serviços públicos, é necessário mostrar como administrar essas indignações, apresentando caminhos para saná-las.

Uma oportunidade valiosa para o projeto trazida pelo encontro é ter a possibilidade de fazer os participantes – e até mesmo os convidados que não puderam comparecer – se tornarem testadores especiais do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Reagindo positivamente ao convite feito por Nilson Oliveira, os convidados serão juntados aos cerca de 7 mil respondentes da pesquisa web e participantes das oficinas de desenvolvimento para receber todas as novas postagens realizadas no blog, releases sobre o projeto e os testes via internet, na nova versão de demonstração que será lançada durante a segunda quinzena de agosto. Mesmo aqueles convidados que não puderam comparecer terão seus e-mails incluídos nessas listas, de forma que poderão acompanhar o desenvolvimento do Sistema e noticiá-lo. Esses jornalistas receberão, ainda, um informativo em formato de release descrevendo como foi o Encontro de Comunicadores do Cariri, com fotos e detalhes das discussões promovidas.

Para além de conteúdos futuros que a imprensa poderá produzir sobre o SPRC a partir das interações realizadas, a movimentação causada pelos dois eventos no Cariri forneceu insumo para que cerca de 20 notícias fossem publicadas sobre o projeto. A disseminação dessas notícias aconteceu nos meios TV, rádio

e internet, o que demonstra que o objetivo de conscientizar e engajar o público da imprensa sobre os propósitos do projeto foram alcançados com sucesso. Os links para todas as publicações podem ser consultados no Anexo 5 deste relatório.

Agentes como órgãos públicos, imprensa, líderes comunitários, estudiosos e acadêmicos têm o poder de, junto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, ajudar a construir uma nova realidade, a partir da conscientização sobre seu papel de educar, traduzir informações e fazê-las chegar aos seus destinatários: os cidadãos. Inspirar isso em cada um dos presentes foi o verdadeiro legado do Encontro de Comunicadores do Cariri, pois, como disse Eulália Camurça ao encerrar sua fala no evento, “Fazendo mudanças no hiperlocal, nós mudamos o mundo”.

Anexos

1. Lista completa de convidados e veículos de comunicação dos quais fazem parte

Região/Cidade	Meio	Veículo	Nome	Sobrenome
Acaraú	Site	http://cnonlineacarau.blogspot.com.br/	Edson	Costa
Acaraú		http://www.oacarau.com/		
Acaraú	Site	http://www.portalvaledoacarau.com		
Camocim	Site	http://www.revistacamocim.com/	Carlos	Camocim
Camocim	Site	http://www.camocimonline.com/		
Camocim	Site	http://camocimimparcial.blogspot.com.br/		
Canindé	Rádio	www.sistemadecomunicacao.net.br	Francisco Umbelino	de Morais Jr.
Canindé	Rádio	www.sistemadecomunicacao.net.br	Gildázio	Medeiros
Canindé	Rádio	www.sistemadecomunicacao.net.br	Josenir	Silva
Canindé	Rádio	www.sistemadecomunicacao.net.br	Roberta	Pontes
Canindé	Internet	www.canindenews.com.br	Tonny	Moura
Canindé	Online	http://www.portalcaninde.net/		
Canindé	Online	http://www.canindeonline.com/		
Caucaia	Rádio	www.tvcaucaia.org	Caetano Alexandre	Oliveira
Caucaia	Rádio	www.tvcaucaia.org	Francisco	Duarte
Caucaia	Rádio	www.tvcaucaia.org	José Edilson	Alves Filho
Ceará	Online	http://www.c4noticias.com.br/	Paulo	Anastácio
Ceará	TV	TV Verdes Mares Cariri	Paulo Henrique	
Ceará	Faculdade	Coordenadoria de Jornalismo Institucional da Universidade Federal do Cariri		
Ceará	Online	revistacentral.com.br		
Ceará	Site	http://www.monolitospost.com/		
Ceará	Online	osertaoenoticia.com.br		
Ceará	Online	http://www.sertaoalerta.com.br/		
Ceará	Online	sistemamaior.com.br		
Ceará	Online	http://www.narotadasnoticias.com.br/		
Ceará	Online	Miseria.com.br	Normando Sórocles	editor chefe
Ceará	Site	http://www.caririnoticia.com.br/		
Ceará	Site	http://www.diariodocariri.com/		
Ceará	Online	http://www.portaltvcariri.com.br/		
Ceará	Online	http://okariri.com/		
Crateus	Rádio	www.cearanews7.com.br	Donizete	Arruda
Crateus	Rádio	www.radiopoty.com.br	Manuel	Conegundes Soares

Região/Cidade	Meio	Veículo	Nome	Sobrenome
Crateus	Rádio	www.radiopoty.com.br	Marcelo	Viera Chaves
Crateus	Internet	sertoesdecrateus.com.br	Nathan	Layola
Crateus	Rádio	www.cearanews7.com.br	Nathan	Loiola
Crateus	Rádio	www.radiopoty.com.br	Samila	Gomes
Crateus	Rádio	www.radiopoty.com.br	Vanks	de França
Crato	Online	blogdocrato.blogspot.com.br	Dihelson	Mendonça
Crato	Online	http://crato-noticias.blogspot.com.br/		
Iguatu	Rádio	Rádio Mais FM- http://www.maisfm.com/autor/pneto/	Paulinho	Neto
Juazeiro do Norte	Jornal	DIÁRIO DO NORDESTE - SUCURSAL - JUAZEIRO DO NORTE - CE	André	Costa
Juazeiro do Norte	Televisão	TV GLOBO - TV VERDES MARES CARIRI - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Biana	Alencar
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO VERDE VALE 570 AM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Cícero	Batista Gomes Lúcio
Juazeiro do Norte	Televisão	TV GLOBO - TV VERDES MARES CARIRI - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Darlene	Barbosa*
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO VERDE VALE 570 AM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Edgley	Ribeiro
Juazeiro do Norte	Blog (Internet)	BLOG FLÁVIO PINTO NEWS - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Flávio	Pinto
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO VERDE VALE 570 AM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Francisco	Byá
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO TEMPO 101,5 FM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Francisco Fabiano	Claudiano de Oliveira
Juazeiro do Norte	Internet	MISÉRIA - JUAZEIRO DO NORTE - CE	João	Alves Souza Neto
Juazeiro do Norte	Televisão	TV GLOBO - TV VERDES MARES CARIRI - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Laiany	Braga
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO TEMPO 101,5 FM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Lucinete	Santana
Juazeiro do Norte	Internet	MISÉRIA - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Madson	Vagner
Juazeiro do Norte	Televisão	TV GLOBO - TV VERDES MARES CARIRI - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Monike	Feitosa

Região/Cidade	Meio	Veículo	Nome	Sobrenome
Juazeiro do Norte	Televisão	TV GLOBO - TV VERDES MARES CARIRI - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Paulo Ernesto	Arrais do Nascimento
Juazeiro do Norte	Internet	MISÉRIA - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Roberto	Bulhões
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO TEMPO 101,5 FM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Taciano	Clécio
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO TEMPO 101,5 FM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Taciano	Clécio
Juazeiro do Norte	Rádio	RÁDIO PROGRESSO 97,9 FM - JUAZEIRO DO NORTE - CE	Tarso	Araújo
Litoral Leste		http://icapuainalinha.blogspot.com.br/	Ivan	Souza
Litoral Leste		http://www.aracatiemfoco.com.br/	Sandro	Barreto
Litoral Leste		http://aracatinoticias.net/		
Litoral Leste		http://www.icapui patrolha.com.br/		
Litoral Oeste/Região Metropolitana		http://www.sganoticias.com.br/	Robério	Soares
Litoral Oeste/Região Metropolitana		http://jmunicipios.com.br/		
Litoral Oeste/Região Metropolitana		http://barroquinhaagora.blogspot.com.br/		
Maracanau	Rádio	www.radiopitaguary.com.br	Francisco	Felix
Maracanau	Rádio	www.radiopitaguary.com.br	Geraldo	Feitoza
Rádio		www.difusoraacarau.com.br	Maurício	Otoni
Região da Serra da Ibiapaba		http://www.jornalibiapaba.com.br/	Jair	Carvalho Lopes
Região da Serra da Ibiapaba		http://www.ubajaranoticias.com.br/		
Região da Serra da Ibiapaba		http://ibiapabaonline.weebly.com/		
Região Jaguaribana		http://www.tvjaguar.com.br/		
Região Jaguaribana	Site e TV	http://www.tvrussas.com.br/		
Sertão de Crateús		http://www.sertoedecrateus.com.br/	Nathan	Layola
Sertão de Crateús	Blog	https://blogdasilvaniaclaudino.wordpress.com/	Silvania	Galdino
Sertão de Crateús		http://www.ipunews.com.br/		
Sobral	Blog	http://www.sobral24horas.com/	Aparecida	
Sobral	Rádio	www.radioeducadora950.com.br	Araújo	Pachelle
Sobral	Rádio	www.paraisofmdesobral.com.br	Assis	Nascimento
Sobral	Rádio	www.radioeducadora950.com.br	Carlos	Gomes Carneiro
Sobral	Rádio		Francisco	Santana

Região/Cidade	Meio	Veículo	Nome	Sobrenome
Sobral	Rádio		Francisco Antônio	Cristino
Sobral	Rádio		Ítalo	Costa
Sobral	Site	http://sobralonline.com.br/	Jonas	Deison Silva
Sobral	Jornal	www.correiodasemana.com.br	Lucas	Nascimento
Sobral	Rádio	www.paraisofmdesobral.com.br	Luiz	Lopes
Sobral	Rádio		Luiz	Siqueira
Sobral	Jornal	www.diariodonordeste.com.br	Marcelino	Alves Batista Jr.
Sobral	Rádio		Marcelo	Marques de Oliveira
Sobral	Rádio	www.radioeducadora950.com.br	Mário	Magalhães
Sobral	Rádio		Oliveira	Domingos
Sobral	Blog	http://sobralemrevista.blogspot.com.br/	Rubens	Nasal
Sobral	Jornal	www.correiodasemana.com.br	Silveira	Rocha
Sobral	Rádio		Wagner	Teles
Sobral	Blog	http://domexpedito.blogspot.com.br/		
Sobral	Blog	http://sobraldeprima.blogspot.com.br/		
		TRIBUNA LITORAL - CE	Antônio José	Matos de Oliveira
	Universidade	UFCA/Fac. Paraíso	José	Anderson Freire Sandes

2. E-mail de Convite aos Comunicadores

Vamos conversar sobre temas que estão na agenda de todo dia?

[Veja este e-mail no navegador](#)

Convite - Encontro de Comunicadores do Cariri

Projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará



Vamos conversar sobre temas que estão na agenda de todo dia: controle social, cidadania e transparência pública? Pois no dia 25 de julho, das 18h às 20h30, no Auditório do Geopark Araripe, da Universidade Regional do Cariri (URCA), especialistas de renome nacional vão dialogar sobre estas questões tão importantes. Vamos também apresentar o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, plataforma online que unificará os serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.

Vai ser uma prosa de primeira com Fabiano Angélico, especialista em Transparência e Combate à Corrupção, Luciana Zaffalon, especialista em Ouvidoria, e Eulália Camurça, especialista em Comunicação. Eles vão conversar sobre a importância da transparência, do acesso à informação e da ouvidoria na construção de uma democracia melhor. [Clicando aqui](#), você encontra mais detalhes sobre todos eles.

A participação de comunicadores como você é essencial! Queremos ouvir sua experiência na lida da comunicação e contar com seu compromisso no fortalecimento da transparência e na melhoria da qualidade do serviço público.

Já quer saber mais sobre o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará? Então acesse: ceara.caiena.net.

Por favor, confirme sua presença respondendo este e-mail.

Informações gerais:

Data e horário: 25 de julho de 2017, das 18h às 20h30.

Local: Auditório do Geopark Araripe – R. Carolino Sucupira, S/N - Pimenta, Crato - CE - URCA (Universidade Regional do Cariri) – ao lado do Ginásio da URCA.

Contatos:

Assessoria de Comunicação da CGE - (85) 3101-3474
Flávia Salcedo - Coordenadora de Comunicação
(flavia.salcedo@cge.ce.gov.br)
Géssica Saraiva - Assessora de Comunicação
(gessica.saraiva@cge.ce.gov.br)

Caiena Tecnologia e Design - (19) 3778-5560 - (19) 99219-8610
Giulliana Wolf - Comunicação e Conteúdo (gwolf@caiena.net)

3. Lista de presentes

<u>Nome completo</u>	<u>Telefone</u>	<u>Email</u>
ALANA MARIA SOARES		
ROBERTO LIMA ARAÚJO		
ILANA DE SOUZA COSTA		
Eliane Clair Oliveira da Luz		
Adriana Micaelle Z. Lopez		
Dline Dantas		
Elaine Samara Dantas Soares Pinho		
JEAN LOPES		
ROBERTO VÂNIA		
EICERO LEANDRO		
Bernardo Neto		
Pedro Antonio Pereira		
Solene Souza		
Joelmir Pinho		
Paulo Henrique Rodrigues		
Biana Alencar		
ERICO JUNIOR		
Sarah Menegatto		
FRANZÉ SOUSA		
Yago Matheus Nunes Araújo		
Vanica Ribeiro Silveira		
Antônia Gabrielly Araújo dos Santos		
M. Graziela Rufino de Sousa		
Luchemes dos Santos		

4. Apresentação “A Comunicação no SPRC: Saberes Acessíveis”, feita por Eulália Camurça durante o Encontro de Comunicadores do Cariri



Labirintos do saber

- Cidadania e comunicação.
- Comunicação e tradução de dados.
- Vigilância das plataformas de acesso a dados públicos e ouvidoria.
- Fortalecimento à Lei de Acesso à Informação.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Contrapontos

- Comunicação vs. Informação- Dominique Wolton
- **Informação** é essa troca de dados e mensagens que produzimos todos os dias.
- **Comunicação** -complexo processo de estabelecer relações entre seres humanos.
- Quem garante que, na internet, o engajamento de cidadania seja maior ou melhor?

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Cenários

- Comunicação em rede.
- Big data.
- Dados abertos.
- Transparência pública como dever mundial.
- Informação como bem público.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Organização dos Estados Americanos

- Todas as pessoas têm o direito de fiscalizar de modo efetivo o trabalho da administração estatal.
- Para exercer esse direito, necessitam conhecer as informações mantidas pelas autoridades.
- É uma responsabilidade governamental criar e manter registros públicos de modo sério e profissional, para que o direito à informação possa ser exercido de forma plena.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Organização dos Estados Americanos

- **Afirmado** que é **indispensável** que as pessoas tenham **acesso à informação em poder do Estado** para assegurar que a conduta de seus governantes possa ser **fiscalizada**, para permitir que os **cidadãos participem de forma plena em uma sociedade democrática e garantir o desfrute de outros direitos humanos**.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Organização dos Estados Americanos

- Considerando que a **transparência reduz as possibilidades dos abusos de poder**, que a liberdade de informação em situações de transição democrática contribui à **verdade, à justiça e à reconciliação**, e que a falta de informações dificulta a transição, minando sua credibilidade;

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

A ONU e a governança

- Na comunidade das nações, o governo é considerado "bom" e "democrático" se as instituições e os processos do país forem transparentes.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Princípios e diretrizes da LAI

1. Princípio da publicidade máxima
2. Princípio da transparência ativa e a obrigação de publicar
3. Princípio da abertura de dados
4. Princípio da promoção de um governo aberto
5. Princípio da criação de procedimentos que facilitem o acesso: os pedidos de informação devem ser processados mediante **procedimentos ágeis**, de forma transparente e em **linguagem de fácil compreensão**, com a possibilidade de apresentação de recurso em caso de negativa da informação. Para o atendimento de demandas de qualquer pessoa por essas informações, devem ser utilizados os **meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação**.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Transparência Ativa

- § 3º do artigo 8º da LAI:
- I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma **objetiva, transparente, clara** e em **linguagem de fácil compreensão**;

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Linguagem cidadã

- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO- Art. 4º
- Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de **simples, clara, concisa e objetiva**, considera o **contexto sociocultural** do interessado, de forma a **facilitar a comunicação** e o **mútuo entendimento**.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Saberes acessíveis

- "A linguagem é o meio em que se realiza o **acordo** dos interlocutores e o entendimento sobre a coisa em questão".
Hans-Georg Gadamer
- Conversação.
- Pertencimento.
- **Elementos textuais**, que devem ser capazes de **despertar os sentidos e estimular os pensamentos**.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Do agricultor ao pós-doutor

- “Todo compreender é interpretar”
- A linguagem deve levar em consideração a complexa sutileza do entendimento humano para tornar o sistema o mais compreensível possível.
- Usuário entenda por si só, sem precisar de tradutores ou intermediários.
- Linguagem cotidiana, vivida na rua, pulsante nas esquinas e calçadas.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Exemplo

- Logradouro

<p>Além de e-mail e Internet, você gostaria de receber a resposta de outra forma?</p> <p><input type="radio"/> Não (apenas via e-mail e internet)</p> <p><input type="radio"/> Sim, por telefone</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sim, por carta</p> <p>Município <input type="text" value="Logradouro"/></p> <p>Bairro <input type="text"/> Complemento <input type="text"/></p> <p>CEP <input type="text"/></p>	<p>Além de e-mail e Internet, você gostaria de receber a resposta de outra forma?</p> <p><input type="radio"/> Não (apenas via e-mail e internet)</p> <p><input type="radio"/> Sim, por telefone</p> <p><input checked="" type="radio"/> Sim, por carta</p> <p>Município <input type="text" value="Rua/Av."/></p> <p>Bairro <input type="text"/> Complemento <input type="text"/></p> <p>CEP <input type="text"/></p>
--	---

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Saberes acessíveis

- O objetivo é projetar luz, estimular e não afastar.
- Clarificar, tornar o sistema fluente, superar abismos de compreensões, reconstituir traduções.
- Fortalecer os canais em que o cidadão possa se expressar e que possa contribuir por meio da crítica e da sugestão para melhorar a qualidade do serviço público.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Do comunicar

- Compromisso com o rigor das informações
- Buscar incessantemente os dados que nos revelem os meandros do que nos gerencia e torná-los públicos de forma responsável para contribuir com o nossas realidades hiperlocais.
- De hiperlocal em hiperlocal se faz o mundo.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Do comunicar

- Participação e eficiência são complementares.
- Eficiência de gestão pública.
- Comunicar com administração é um processo pedagógico.
- Participar e pertencer aos sistemas para em reduzir riscos e minimizar problemas sociais.

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

Obrigada!

- “As palavras são ditas. Mas nada dizem, porque não produzem movimento suficiente para transformar a realidade.”
Eliane Brum

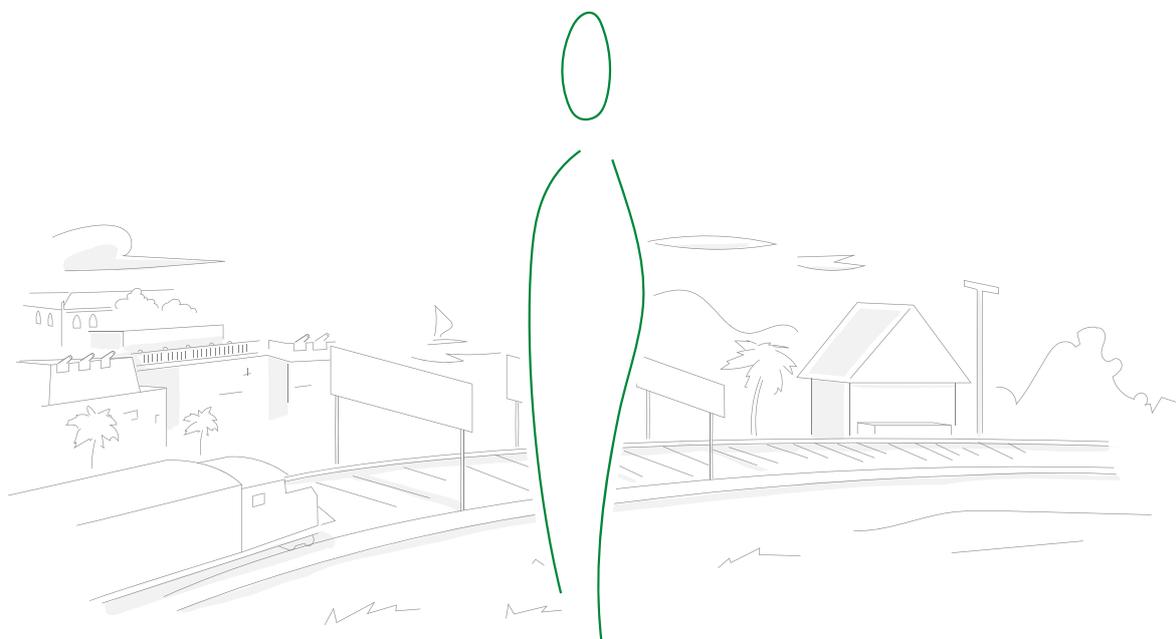


Carena,

A Comunicação no SPRC - Saberes Acessíveis

5. Publicações sobre os eventos realizados no Cariri, em 25/07/2017

Meio	Veículo	Título	Publicação
Blog (internet)	Blog Flávio Pinto News	Encontro dos Comunicadores do Cariri	http://www.flaviopintonews.com.br/2017/07/encontro-dos-comunicadores-do-cariri.html#more
Site (internet)	Ceará Agora	Juazeiro recebe o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão	http://www.cearaagora.com.br/site/juazeiro-recebe-o-sistema-publico-de-relacionamento-com-o-cidadao/
Site (internet)	Revista do Cariri	Encontro de Comunicadores do Cariri discutirá cidadania e transparência nas contas públicas	http://caririrevista.com.br/encontro-de-comunicadores-do-cariri-discutira-cidadania-e-transparencia-nas-contas-publicas/
Site (internet)	Gazeta do Cariri	Encontro dos Comunicadores do Cariri	http://www.gazetadocariri.com/2017/07/encontro-dos-comunicadores-do-cariri.html
Site (internet)	O Estado	Sistema de Relacionamento chega a Juazeiro do Norte	http://www.oestadoce.com.br/ceara/sistema-de-relacionamento-chega-juazeiro-do-norte
Site (internet)	Nos Bastidores da Notícia	Demonstração do Sistema Público de Relacionamento chega a Juazeiro do Norte	http://nbnbrasil.com.br/2017/07/24/demonstracao-do-sistema-publico-de-relacionamento-com-o-cidadao-chega-a-juazeiro-do-norte/
Site (internet)	Princesa News	Demonstração do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão chega a Juazeiro do Norte	http://princesanews.com.br/2017/07/25/audios-novo-sistema-tecnologico-de-informacao-e-reivindicacao-social-sera-apresentado-aos-comunicadores-e-comunidade-cariri-nesta-terca/
Site (internet)	Princesa News	Encontro de Comunicadores do Cariri discutirá cidadania e transparência	http://princesanews.com.br/2017/07/19/encontro-dos-comunicadores-cariri-sera-realizado-em-crato/
Site (internet)	O Xereta	Encontro de Comunicadores do Cariri discutirá cidadania e transparência	http://oxereta.com/noticia-1504580389-encontro-de-comunicadores-do-cariri-discutira-cidadania-e-transparencia
Blog (Internet)	Blog do Evandro Moreira	Encontro de Comunicadores do Cariri discutirá cidadania e transparência	http://www.blogdoevandomoreira.com/encontro-de-comunicadores-do-cariri-discutira-cidadania-e-transparencia/
Site (internet)	Repórter Ceará	Pela primeira vez, Juazeiro do Norte recebe demonstração de Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará	http://www.reporterceara.com.br/pela-primeira-vez-juazeiro-norte-recebe-demonstracao-de-sistema-publico-de-relacionamento-com-o-cidadao/
Rádio (online)	Colina Web Rádio	Juazeiro recebe pela primeira vez o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão	http://colinawebradio.com.br/site/juazeiro-do-norte-recebe-pela-primeira-vez-o-sistema-publico-de-relacionamento-com-o-cidadao/
Rádio	Rádio Brasil FM	Entrevista com Fabiano Angélico	https://www.dropbox.com/s/3sdmyu4re-tyk3db/Entrevista%20R%C3%A9dio%20Brasil%20FM.mp3?dl=0
Televisão	TV Verdes Mares	Matéria sobre o Encontro de Comunicadores do Cariri e Demonstração Pública no Vapt Vupt de Juazeiro do Norte - começa em 07:56	http://g1.globo.com/ceara/cetv-ldicao/videos/t/juazeiro-do-norte/v/confira-o-primeiro-bloco-do-cetv-cariri-desta-quarta-feira-26/6034102/



HISTÓRICO DO PROJETO

Link para visualização do contrato no Portal da Transparência do Governo do Estado do Ceará:

[http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/
contrato-convenio-view-detail?tipo=contrato&sic=1001231&qrcode=true](http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/contrato-convenio-view-detail?tipo=contrato&sic=1001231&qrcode=true)

**CICLO
1**
Atividades:

- Cerimônia de Abertura do Projeto.
- Oficina I: Os Cidadãos Primeiro.

Objetivos:

Oficializar a abertura das atividades do projeto. Refinar o Plano de Trabalho.


**CICLO
2**
Atividades:

- Oficina 2: Personas.
- Levantamento inicial sobre banco de dados.
- Elaboração dos planos de comunicação e de implementação de tecnologia.

Objetivos:

Definir os perfis de usuário e não usuários dos sistemas de controle social do Estado e quais as principais demandas desses usuários. Obter entendimento sobre os bancos de dados atualmente existentes. Planejar a comunicação do projeto.



**CICLO
3**
Atividades:

- Oficina 3: das Personas às Pessoas.
- Pesquisa etnográfica.
- Pesquisa web.
- Análises e aprofundamentos sobre as tecnologias atualmente utilizadas.

Objetivos:

Definir perfis de pessoas e lugares que pudessem ser acessados durante a pesquisa etnográfica do projeto. Realizar uma observação do mundo social no Ceará com os usuários e não usuários dos serviços de Ouvidoria (via pesquisa etnográfica). Compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado (via pesquisa web).


**CICLO
4**
Atividades:

- Oficina 4: das Pessoas aos Processos.
- Mapeamento de processos da CGE e das ouvidorias setoriais.

Objetivos:

Mapear os processos fundamentais às atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência presentes nas diversas áreas e instâncias do Estado identificando e propondo oportunidades de melhoria. Visitar CGE e ouvidorias setoriais para compreender como funcionam seus processos de trabalho e como o Sistema auxilia nesses processos.



**CICLO
5**
Atividades:

- Oficina 5: dos Processos às Funcionalidades.
- Desenvolvimento das primeiras funcionalidades do Sistema.
- Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental.

Objetivos:

Definir uma jornada simplificada do usuário para Ouvidoria e Acesso à Informação e identificar tipos de informações de interesse. Primeira versão do sistema funcionando. Levar a primeira versão para os cidadãos testarem. Identificar melhorias.


**CICLO
6**
Atividades:

- Desenvolvimento de funcionalidades de Transparência.
- Design das ferramentas para o atendimento dos chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Objetivos:

Receber, consumir e visualizar dados de Transparência. Projetar ferramentas voltadas ao fluxo do ciclo de vida de atendimento de um chamado no Sistema.

**CICLO
7**
Atividades:

- Desenvolvimento de funcionalidades de Transparência.
- Design de ferramentas de Transparência.
- Evento com Comunicadores no Cariri

Objetivos:

Receber, consumir e visualizar dados de Transparência. Projetar ferramentas para a visualização de dados de Transparência do ponto de vista do cidadão. Dialogar com comunicadores e formadores de opinião sobre a importância do SPRC na cidadania.

CICLO
8

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
9

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
10

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
11

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
12

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
13

Ciclo de trabalho a ser realizado

CICLO
14

Ciclo de trabalho a ser realizado

TCT

Ciclo de trabalho a ser realizado

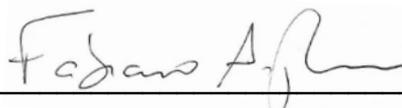
Caiena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

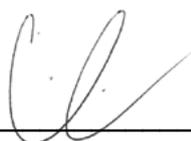
- Relatório do Ciclo de Trabalho 7 -



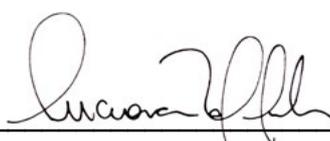
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



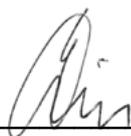
Fabiano Angélico
Gerente de Projetos



Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Ouvidoria



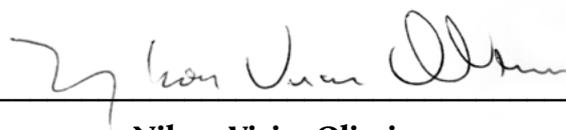
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



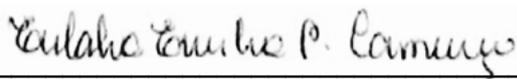
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



Eduardo Gredinare Foster
Administração de Banco de Dados



Nilson Vieira Oliveira
Coordenação Geral



Eulália Emília Pinho Camurça
Comunicação Social

Outros participantes-chave do ciclo:

Bruno Zumpano
Felipe Polisel
Gerson Donscoi
Giuliana Wolf
Hugo Pereira
Lucas Fleming
Paulo Latancia