

GRUPO DE TRABALHO GOVERNO DIGITAL

RELATÓRIO FINAL  AGO/2021

ELABORADO POR:

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| • ADRIANO CEREJA DA SILVA | - IPLANRIO |
| • ALEXANDRE ARAÚJO DE OLIVEIRA | - SMFP/SUBSC |
| • ALEXANDRE CHERMAN | - SMFP/FJG |
| • BRUNO BONDAROVSKY | - SEGOVI/SUBTGD |
| • CLEONIS RODRIGUES DE SOUZA FILHO | - SMFP |
| • DEBORAH PEREIRA PONTO DOS SANTOS | - PGM |
| • DIOGO RIBEIRO DE GUSMÃO | - SEGOVI/SUBIP |
| • EDIVAN COSTA | - SMDEIS |
| • ELIELSON VIEIRA DA SILVA | - SMFP/SUBSC |
| • EVANDRO MENDES TEIXEIRA DA SILVA | - SEGOVI/SUBTGD |
| • FABIO DINIZ THIMES DA COSTA | - SMFP |
| • FELIPE CERBELLA MANDARINO | - IPP |
| • FERNANDO IVO PIMENTEL CAVALCANTE | - IPLANRIO |
| • FREDERICO BIGONE BURROWES | - PGM |
| • FLAVIO VITAL DE OLIVEIRA VASCO | - CGM |
| • LEANDRO GOMES SOUZA | - IPP |
| • JOHNNY MIKE DE LIMA CHARLES | - CGM |
| • RODRIGO FERNANDES BARBOSA | - GI/SUBIP |
| • THIAGO RAMOS DIAS | - SMDEIS |
| • VALCI DE SOUZA PEREIRA | - IPLANRIO |

REVISTO POR:

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| • ANA PAULA VASCONCELLOS | - SEGOVI/SUBTGD |
| • ANDRÉ RODRIGUES CECILIANO | - SEGOVI/SUBTGD |
| • BRUNO BONDAROVSKY | - SEGOVI/SUBTGD |
| • CARLOS ANDRÉ MALHEIRO | - SEGOVI/SUBTGD |
| • EVANDRO MENDES TEIXEIRA DA SILVA | - SEGOVI/SUBTGD |
| • FÁBIO BAPTISTA | - SMFP/SUBGGC |
| • FERNANDA SCOVIDO | - SEGOVI/SUBTGD |
| • KAROL MAGALHÃES | - SEGOVI |
| • LUANA CARDOSO | - SEGOVI/SUBIP |
| • LUCIANA CASTRO | - SEGOVI/SUBTGD |
| • WANDERSON BARRETO | - SEGOVI/SUBTGD |

ÍNDICE

<u>ÁREA 1: ELABORAÇÃO DE UM PLANO MUNICIPAL DE DIGITALIZAÇÃO INTEGRAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS</u>	<u>6</u>
<u>ÁREA 2: IMPLEMENTAÇÃO EFETIVA DO SISTEMA ELETRÔNICO DE PROCESSOS</u>	<u>9</u>
<u>ÁREA 3: MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO DE COMPRAS PÚBLICAS PARA AUMENTO DA EFICIÊNCIA E INTEGRIDADE</u>	<u>12</u>
<u>ÁREA 4: CRIAÇÃO DO MAPARIO, MAPA ON-LINE QUE UNIFIQUE ESTRUTURAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEIRA INTERATIVA, FACILITANDO O ACESSO A INFORMAÇÕES CRÍTICAS SOBRE EDUCAÇÃO, SAÚDE, MOBILIDADE, SEGURANÇA, VULNERABILIDADE SOCIAL, ASPECTOS GEOGRÁFICOS E INTEGRAÇÃO ECONÔMICA, EM UMA SÓ PLATAFORMA</u>	<u>14</u>
<u>ÁREA 5: ESTRUTURAÇÃO DE PLATAFORMA ÚNICA, QUE CONTEMPLE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO E OS SISTEMAS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE DADOS ATUALMENTE DESCENTRALIZADOS</u>	<u>16</u>
<u>ÁREA 6: CRIAÇÃO DE POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA</u>	<u>19</u>
<u>ÁREA 7: ESTABELECIMENTO DE MODELO DE INTEROPERABILIDADE DE DADOS, QUE INTEGRE AS DIVERSAS BASES DE DADOS DA PREFEITURA E DE OUTROS PODERES E ESFERAS, ELIMINANDO PEDIDO DE DADOS QUE O PODER PÚBLICO JÁ POSSUI</u>	<u>21</u>
<u>CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS E PRÓXIMOS PASSOS</u>	<u>28</u>

FIGURAS

Figura 1- Grupamento dos órgãos para implantação do processo.rio.....	10
Figura 2 - Cronograma de Implantação	11
Figura 3- Detalhamento dos marcos temporais.....	11
Figura 6 - Visualização do Painel MAPARIO	15
Figura 7- Arquitetura Tecnológica da Plataforma Convergente	18
Figura 8- Estratégia para a construção do Programa de Proteção de Dados	20
Figura 9 - Instâncias de Interoperabilidade Fonte: EPING	22
Figura 10- Framework DAMA	24

"Agilidade" não é um termo geralmente associado a "governo", e isso não é uma exclusividade do Brasil ou do município do Rio de Janeiro. A imagem de uma entidade paquidérmica que, por vontade ou por inação, dificulta a vida do cidadão faz parte do imaginário popular. Injustiças à parte, é fato que a evolução em nossas relações que a Era da Informação e da Conectividade nos trouxe não reverberou com força em uma relação inescapável a todos nós: a relação cidadão estado.

Sempre na vanguarda e buscando a otimização dos serviços prestados à população carioca, a atual administração abraçou a causa da modernização e da inovação do ente público, e o fez logo em seu primeiro dia. Um dos muitos passos dados nessa direção foi a publicação do Decreto 48.349, de 1º de janeiro de 2021¹, criando o Programa Carioca de Integridade Pública e Transparência - Rio Integridade. Em seu preâmbulo, o Decreto é claro:

"A concretização de práticas governamentais verdadeiramente íntegras exige compromisso com práticas transparentes e, no mundo atual, também digitais. Desta forma, há estreita e necessária relação entre o Programa Carioca de Integridade Pública e Transparência - Rio Integridade e a agenda de transformação digital, ou GovTech, na terminologia corrente. Serão utilizadas tecnologias e soluções inovadoras que possam a um só tempo implementar um governo digital e reforçar o diálogo com o cidadão."

A implementação de um Governo Digital é destino manifesto da atual administração desde seu início. Mas o que é um Governo Digital? Para alguns, é simplesmente trazer serviços analógicos para a internet. O que se fazia presencialmente, e que gerava uma trilha de papel, agora se faz online, com pegadas eletrônicas. Essa ideia serve como base, mas está muito distante da totalidade que o termo engloba. Segundo Jean Twizyamana e Annika Andersson (2019):

"Governo Digital viabiliza a capacidade de prover melhor eficiência para o governo, melhores serviços para os cidadãos e valores sociais como inclusão, democracia, transparência e participação."²

Um Governo Digital tem foco no cidadão, almeja criar valor público e transformar o ecossistema envolvendo as empresas, o Estado e a sociedade civil, além de ser uma mudança cultural, com uma nova visão do papel do governo. Ou, ainda, segundo o Tribunal de Contas da União: "o Governo Digital, através da TI, reconstrói processos e utiliza dados disponíveis para

¹ Disponível em: http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/63040Dec%2048349_2021.pdf

² Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

otimizar e transformar os serviços públicos aos olhos do cidadão, além de reduzir a burocracia."

Buscando a migração para a governança digital, a SEGOVI, Secretaria de Governo e Integridade Pública, instituiu, através de sua Resolução nº 14 do dia 18 de janeiro de 2021³, um Grupo de Trabalho para elaborar um relatório que oriente a todos neste processo migratório, rumo ao Governo Digital que o cidadão carioca precisa e merece, e a Prefeitura do Rio deseja e constrói. Já na Resolução SEGOVI nº 29 do dia 4 de fevereiro de 2021⁴, são designados os representantes dos órgãos e setores envolvidos.

Além das referidas áreas, adicionou-se uma seção onde serão apresentadas as considerações adicionais e próximos passos, principalmente por conta de uma análise mais aprofundada das deliberações contidas na lei nº 14.129, de 29 de março de 2021⁵ que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

³ Disponível em: http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/63102Res.SEGOVI%2014_2021.pdf

⁴ Disponível em: http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/63204Res%20SEGOVI%2029_2021.pdf

⁵ Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132>

ÁREA 1: ELABORAÇÃO DE UM PLANO MUNICIPAL DE DIGITALIZAÇÃO INTEGRAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS

O objetivo principal é fazer a transformação digital de forma a oferecer ao cidadão formas mais rápidas e eficazes de atendimento e aumentar a eficiência no uso do dinheiro público. E, como objetivo secundário, a interface digital aprimora também a impessoalidade do processo, indo ao encontro de um dos princípios da Administração Pública enumerados no Artigo 37 da Constituição Federal.

Cidades e países que adotaram a interface digital, com ênfase na eficiência e na impessoalidade, são recorrentemente reconhecidos pela alta qualidade de seus governos. Os meios tecnológicos para essa migração são conhecidos e muitos deles estão disponíveis para a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Com base na experiência dos membros deste Grupo de Trabalho, fez-se um diagnóstico preliminar indicando que a Prefeitura possui dois pontos críticos em relação a digitalização dos serviços:

- Sistema de comunicação interna em papel (processos administrativos, memorandos, ofícios e demais expedientes), controlado através do SICOP, cuja classificação, além de não representar as melhores práticas arquivísticas, promove a ineficiência, a ineficácia e gera um desperdício de recursos físicos, humanos e financeiros;
- Multiplicidade de Sistemas de informação de prestação de serviço construídos sem a premissa de foco na jornada do cidadão (*User Experience*), sendo que muitos são sistemas de apoio aos processos, que não tratam do problema de ponta a ponta, provocando a inconsistência de informações, a multiplicidade de pontos de acesso e, por consequência, o aumento do índice de insatisfação do cidadão que necessita desses serviços.

Como solução para o primeiro problema, faz-se necessária a substituição da plataforma atual por outra que viabilize a tramitação de forma digital. Essa pauta é a tratada na Área 2 – Implementação efetiva do sistema eletrônico de processos.

Como solução para esse segundo problema, faz-se necessária uma revisão na forma com que a prefeitura interage com o cidadão, iniciando com a adequação da Carta de Serviços dos Órgãos, passando pela revisão dos fluxos de tramitação e de processos, revisão e a modernização das plataformas tecnológicas que suportam esse relacionamento (Área 5 – Estruturação de plataforma única, que contemple os serviços prestados

pelo município e os sistemas de monitoramento e gestão de dados atualmente descentralizados). Recomenda-se que essa revisão tenha como base pesquisas em campo para entender a experiência do cidadão.

A solução proposta é um modelo ágil de quatro etapas: LISTAR, CLASSIFICAR, PRIORIZAR e TRANSFORMAR. Para a execução desses passos sugerimos um diagnóstico completo (LISTAR+CLASSIFICAR), como exemplificado a seguir:

- 1) Listar os serviços:
 - a) Partir da carta de Serviços dos Órgãos
 - b) Passar pelos "assuntos" utilizados no SICOP
 - c) Pesquisar atividades que não estejam cadastradas nas bases, mas sejam efetivamente prestadas
- 2) Classificar cada serviço quanto a sua forma de requerer e obter informações (incluindo também questionamentos sobre o ciclo de vida dos dados - quais dados estão envolvidos no serviço, quem produz o dado e quem tem acesso ao mesmo, como o dado é produzido e armazenado, quando é modificado e descartado):
 - a) Requeridos e obtidos digitalmente
 - b) Requeridos digitalmente, mas com trâmite interno posterior
 - c) Requeridos somente de forma presencial e obtidos no mesmo dia ou em data posterior
 - d) Sujeitos à agendamento para atendimento presencial
 - e) Sujeitos à agendamento para atendimento virtual
- 3) Classificar cada serviço quanto ao tipo de registro:
 - a) Solicitações digitais que geram protocolos próprios e não integrados
 - b) Solicitações digitais que geram protocolo e número de processo no SICOP, quando o órgão forma um processo administrativo
 - c) Solicitações que não geram qualquer registro, apenas o atendimento prestado pelo órgão público.

Uma vez feito isso, é preciso PRIORIZAR e, para isso, sugerimos a criação de equipes multidisciplinares de trabalho (*squads*), coordenadas pela SEGOVI, e compostas por, pelo menos, um servidor de cada um dos seguintes órgãos:

- a) IPLAN
- b) AGPM ligado ao órgão
- c) Líder do Processo do Órgão
- d) Arquivo Geral

com o objetivo de propor um cronograma de trabalho considerando o volume de processos gerados em papel e o custo envolvido na produção, transporte e guarda desse acervo. A realização do trabalho por equipes multidisciplinares reforça a segurança, a confiabilidade, a estrutura da

unidade, além de promover significado e maior impacto. Os membros são empoderados, protegidos, e podem estabelecer prazos confiáveis. Os papéis são definidos, há motivação e crença no resultado.

E, finalmente, TRANSFORMAR, para o que sugerimos o seguinte modelo:

- 1) Fazer dois contratos de Apoio:
 - a) Contrato de Alocação de Mão de Obra Especializada (Programadores, Analistas, Gerentes de Projeto, Especialistas em UX, dentre outros);
 - b) Contrato de Ferramenta de Workflow/BPM e que garanta a eficiência da gestão do relacionamento com o cidadão (Área 5 – Estruturação de plataforma única, que contemple os serviços prestados pelo município e os sistemas de monitoramento e gestão de dados atualmente descentralizados).
- 2) Montar esquadrões (*squads*) de execução compostos pela mesma estrutura citada anteriormente e reforçada pela equipe técnica da IPLANRIO e dos profissionais oriundos do contrato de alocação de mão de obra especializada. Esses esquadrões serão organizados tanto por camadas, desde as mais ligadas à infraestrutura até as mais sutis ligadas à experiência do cidadão, como por órgãos. O modelo proposto é seguir a metodologia ágil e trabalhar com lista de pendências (*backlogs*), com ciclos curtos e entregas incrementais.

Nesse momento, entende-se que, para o sucesso da implantação do plano, faz-se necessária a utilização de algumas práticas reconhecidas no mercado tais como o framework SCRUM⁶, a metodologia AGILE⁷ e a cultura LEAN⁸, principalmente no que tange a quantidade de interações e a duração dos ciclos de implementação, dos mais simples e curtos para os mais complexos.

⁶ Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Scrum_\(desenvolvimento_de_software\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Scrum_(desenvolvimento_de_software))

⁷ Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Desenvolvimento_%C3%A1gil_de_software

⁸ Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lean_manufacturing

ÁREA 2: IMPLEMENTAÇÃO EFETIVA DO SISTEMA ELETRÔNICO DE PROCESSOS

A palavra-chave neste item é "efetiva", uma vez que já existe o Sistema Eletrônico de Processos, a plataforma processo.rio. Há, também, um comitê transversal criado para supervisionar a adesão a ela. Para tornar a implementação efetiva, foi elaborada uma estratégia em cinco frentes: capacitação; comunicação; priorização; arquivologia e gestão de implantação.

A capacitação já foi retomada, através de uma plataforma EAD, com um curso já em andamento. O módulo inicial foi disponibilizado para todos os servidores, e as turmas voltaram a ser formadas. Outros três módulos tiveram o desenvolvimento iniciado em 2020, mas a equipe da SubPAV, na Secretaria Municipal de Saúde, responsável pela atividade foi desconstituída, e o trabalho, suspenso. É necessário que seja concluído todo o plano do curso, com todos os módulos oferecidos (Módulo básico, Modelagem de processos de negócio, Transparência e Integração, e Instrução Processual). Serão firmadas novas parcerias para conclusão do curso, a serem alinhadas ao programa Capacita SEGOVI, e provisão de demais cursos com linguagem unificada para as frente de governo digital, tais como proteção de dados, governança de dados e transformação digital.

A frente de comunicação deverá permanentemente aprimorar o site processo.rio e a lista de perguntas frequentes (FAQ) como principais ferramentas de difusão dos passos para ingressar no processo eletrônico, bem como engajar os servidores nas iniciativas em andamento e na nova cultura sendo implantada.

Outra frente é a priorização dos processos a serem transformados. Inicialmente foram usados critérios como impacto, abrangência, economia e facilidade de implementação para cada nova rodada de definição dos serviços a serem priorizados. Posteriormente, com a inclusão de todos os órgãos no ciclo de transformação, as atividades são listadas e atacadas em ondas seguindo esses critérios de definição dos serviços a serem priorizados.

Um olhar especial está sendo dado à arquivologia do processo.rio, para que itens como a temporalidade e a classificação dos temas sejam bem aplicados desde o princípio. O Arquivo da Cidade passou a integrar o Comitê e irá traçar as diretrizes junto a atual equipe do SICOP.

Todas essas frentes são elementos fundamentais para a implantação, que é onde acontece de fato o avanço do cronograma transformador para a prefeitura. Essa frente monitora os processos sendo transformados e contacta os órgãos para a inserção de novos processos, além de observar os gargalos no caminho da implantação.

O assunto a ser implementado passa por toda uma avaliação de fluxo, modelos de formulário, órgãos envolvidos, tipo de documento, dentre outros, que oportuniza uma revisão de conceitos e uma maior eficiência na prestação do serviço.

Em 29 de Junho de 2021 foi publicado o Decreto No 49052 ⁹ com todas as deliberações relacionadas a essa ação, inclusive com seu cronograma de implantação. Nas figuras abaixo, podemos visualizar elementos do planejamento do projeto:



Figura 1 - Figura 1- Grupamento dos órgãos para implantação do processo.rio

⁹ Disponível em: http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/64153Dec%2049052_2021.pdf

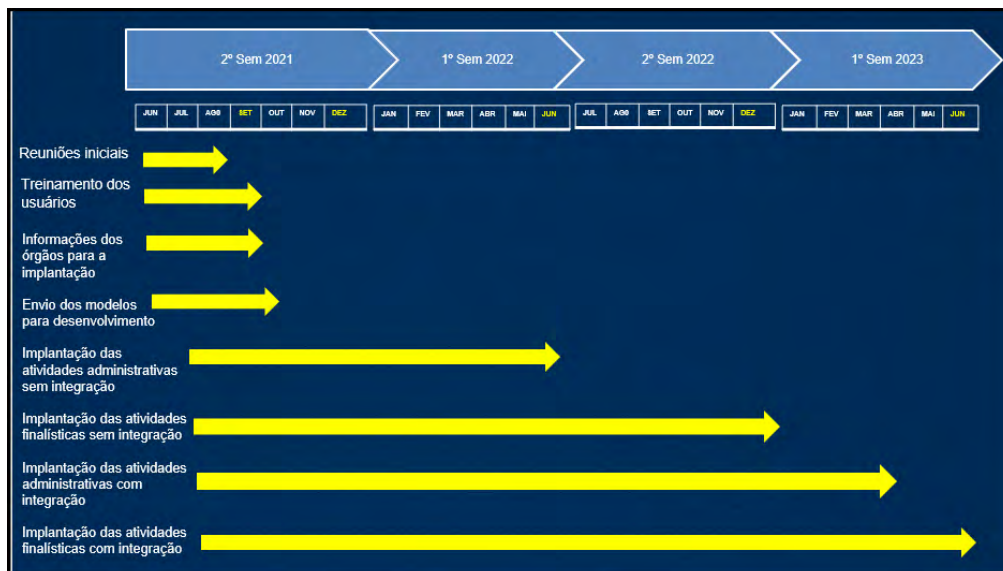


Figura 2 - Cronograma de Implantação

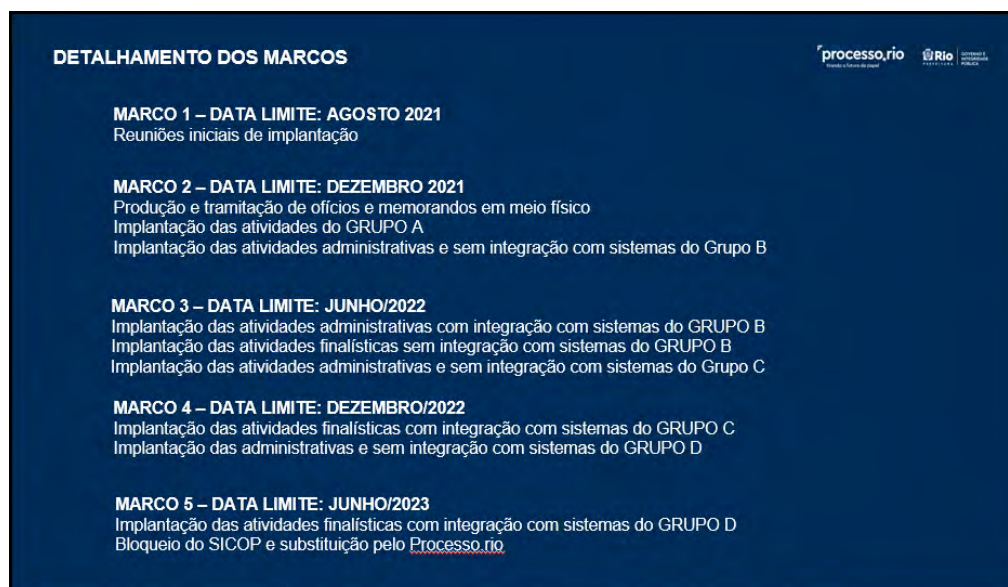


Figura 3- Detalhamento dos marcos temporais

ÁREA 3: MODERNIZAÇÃO DO PROCESSO DE COMPRAS PÚBLICAS PARA AUMENTO DA EFICIÊNCIA E INTEGRIDADE

Visando estar em sintonia com toda a legislação vigente e com as facilidades proporcionadas pela evolução de novas tecnologias, a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro está em constante busca por soluções para aprimorar seu processo de compras visando facilitar o acesso público às informações abertas e ao acompanhamento social e democrático de avaliação dos resultados.

Em 30.01.2009, o Município do Rio de Janeiro formalizou termo de adesão para utilização do Portal de Compras do Governo Federal – COMPRASNET, limitado ao módulo “Pregão Eletrônico”.

A PCRJ aderiu em julho de 2021 ao Programa “Time Brasil¹⁰: Transparência e Integridade em Municípios e Estados”, criado pela Controladoria Geral da União (CGU) para auxiliar no aprimoramento da gestão pública e no fortalecimento do combate à corrupção nas esferas municipal e estadual. O programa possui três eixos (Transparência, Integridade e Participação) e está alinhado com a Agenda 2030 (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) da ONU ¹¹. Ao realizar a adesão ao programa, a PCRJ, dentre outros, se comprometeu a implementar e aprimorar os seguintes quesitos:

- disponibilizar na íntegra os editais de licitação em versão digital para visualização ou impressão à distância por possíveis interessados;
- divulgar na Internet as atas da comissão de licitação, incluindo os resultados; e
- divulgar informações atualizadas sobre seus editais (número, ano, modalidade, objeto e situação) e processos licitatórios (incluindo dispensa e inexigibilidade).

Como solução, foi sugerida a criação de um novo Portal Único de Licitações e Contratos para todo Município, ficando a cargo dos órgãos e entidades o preenchimento das informações necessárias, sem que seja necessária a intervenção de um órgão gestor.

Sobre esse eixo, destaca-se o atual Portal de Compras da PCRJ - “E-ComprasRio”, onde estão concentradas informações sobre Cadastro de Fornecedores, Editais de Licitações, Compras Eletrônicas, Catálogo de Bens e Serviços e Atas de Registro de Preços. Impende registrar que o citado portal carece de atualização e não está aderente a todos os órgãos e

¹⁰ Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/time-brasil>

¹¹ Disponível em: <http://www.agenda2030.com.br/>

entidades da Administração Municipal. Além do mais, não possui informações sobre os contratos firmados por cada um desses, fazendo com que o atual processo de compras no Município do Rio de Janeiro ocorra com etapas desassociadas entre si.

Para mitigar esses problemas, está em andamento a implementação do sistema de Gestão Integrada dos Processos de Controle, Contabilidade, Gestão de Contratos Externos, Orçamento e Financeiro - GICOF, como uma iniciativa pioneira e inovadora da PCRJ, rumo a um ambiente de governança digital cada vez mais integrado.

As necessidades pontuais, no quesito Compras, seguem enumeradas:

1. Criação de um novo Portal Único de Licitações e Contratos para todo Município, em que todos os órgãos e entidades deverão alimentá-lo diretamente;
2. Cadastramento de fornecedores de forma "on line", via Portal;
3. Apresentar formas simplificadas e automatizadas de ampliação das pesquisas de preços, visando redução das estimativas iniciais para balizamento das compras municipais;
4. Tratar o tema compras sustentáveis;
5. Criação de legislação que autorize a utilização da figura do "Carona" em Atas de Registro de Preços de outros entes federativos, desde que precedida de ampla pesquisa de preços (a legislação atual adotada pela PCRJ não autoriza tal prática);
6. Elaboração de um plano de ação visando expandir a forma de contratação por parte dos órgãos e entidades municipais, utilizando todos os sistemas e ferramentas disponíveis, de forma a otimizar recursos.

Em função do recente lançamento do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)¹², criado em atendimento à Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021¹³, cujo objetivo é promover a difusão de informações para o aperfeiçoamento, modernização e maior eficiência das compras públicas, sugere-se a criação de comissão específica para analisar seu impacto na estratégia a ser definida pela PCRJ, fazendo fazer parte, como membros efetivos, dessa comissão: a área de compras (FP/SUBGGC), integridade (GI/SUBIP), governo digital (GI/SUBTGD) e Controladoria Geral do Município (CGM).

¹² Disponível em: <https://pncp.gov.br/>

¹³ Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.133-de-1-de-abril-de-2021-311876884>

ÁREA 4: CRIAÇÃO DO MAPARIO, MAPA ON-LINE QUE UNIFIQUE ESTRUTURAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEIRA INTERATIVA, FACILITANDO O ACESSO A INFORMAÇÕES CRÍTICAS SOBRE EDUCAÇÃO, SAÚDE, MOBILIDADE, SEGURANÇA, VULNERABILIDADE SOCIAL, ASPECTOS GEOGRÁFICOS E INTEGRAÇÃO ECONÔMICA, EM UMA SÓ PLATAFORMA

O MAPARIO será um mapa online centralizado com objetivo de promover o acesso da sociedade civil às principais informações atualizadas de serviços e indicadores urbanos e socioeconômicos da cidade do Rio de Janeiro. A ideia surgiu nas discussões do GT para endereçar problemas de informações dispersas entre sites da prefeitura e apresentadas de forma pouco acessível ao cidadão na ponta, o que não só toma tempo das pessoas, como também pode acarretar informações erradas ou desatualizadas entre diferentes fontes. A ferramenta tem como inspiração iniciativas semelhantes como Mapa Digital de São Paulo (GeoSampa)¹⁴ e o Laboratório de Inovação do Ministério Público do RJ¹⁵, quanto ao acesso de serviços, e Mapas Inloco¹⁶, referência de acesso a indicadores socioeconômicos do estado ligados aos dados georreferenciados.

Contando com a competência e experiência do Instituto Pereira Passos (IPP) na criação e disponibilização de informações geográficas através do Sistema de Informações Urbanas (SIURB) com o PENSA, grupo de Ciência de Dados da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, vinculado ao Instituto João Goulart (FP/SUBPAR/FJG), o Centro de Operações e Resiliência (GP/COR) e a Empresa Municipal de Informática - IPLANRIO, a Coordenadoria Técnica de Governança de Dados e Informações (GI/SUBTGD/CGGD/CTGDI) definirá diretrizes para a qualidade dos dados e metadados obtidos das secretarias e disponibilizados numa plataforma, assim como a interoperabilidade e manutenção dessas informações, de acordo com as melhores práticas definidas pela Governança de Dados a ser implementada.

Os dados serão disponibilizados pelos diversos órgãos e entidades municipais, sendo consolidados pelo sistema em questão em uma arquitetura de camadas. Alguns exemplos que já se encontram implementados no SIURB são a localização dos equipamentos municipais (unidades escolares e de saúde, equipamentos culturais, de esporte e lazer,

¹⁴ Disponível em: http://geosampa.prefeitura.sp.gov.br/PaginasPublicas/_SBC.aspx

¹⁵ Disponível em: <http://www.mprj.mp.br/inova>

¹⁶ Disponível em: <http://apps.mprj.mp.br/sistema/inloco/>

da assistência social, dentre outros); localização das Unidades Administrativas (regionais de atendimento ao cidadão de diversos órgãos municipais, como Fazenda, Urbanismo, Meio Ambiente, COMLURB, além de todos os setores da estrutura administrativa da Prefeitura); localização e informações de Transportes (estações e linhas de metrô, trem, barcas, BRT, VLT, teleféricos e bondes, com informações sobre número de passageiros), indicadores ambientais, sociais, econômicos, de segurança pública, entre outros.

As funcionalidades deverão cobrir o acesso aos diversos serviços oferecidos pela PCRJ diretamente através do mapa, como a identificação da unidade de saúde básica - UBS mais próxima (em função similar à aplicação "Onde ser Atendido", já criada pela SMS no SIURB) e os parâmetros de edificação, uso e zoneamento urbanísticos permitidos para cada área (semelhante ao Legislação Bairro a Bairro da SMPU, também implementando no SIURB).

Outra funcionalidade será o acesso direto a serviços públicos como por exemplo o link direto para o sítio das matrículas escolares a partir da visualização dos dados das escolas municipais, assim como a possibilidade de inscrição em atividades oferecidas nas Vilas Olímpicas, programação cultural e de eventos, pesquisas, enquetes e outros programas e ações (por exemplo, poda de árvores, programação de serviços de conservação e manutenção e diversos, dentre outros) oferecidos pela PCRJ ao cidadão carioca.

Algumas ferramentas previstas são a possibilidade de criação de rotas (origem - destino), identificação das unidades e serviços da Prefeitura existentes a partir de um raio de busca (de um ponto, linha, área ou endereço solicitado) e feedback sobre as informações fornecidas, permitindo interação com as requisições do cidadão.



Figura 6 - Visualização do Painel MAPARIO

ÁREA 5: ESTRUTURAÇÃO DE PLATAFORMA ÚNICA, QUE CONTEMPLE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO E OS SISTEMAS DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE DADOS ATUALMENTE DESCENTRALIZADOS

Apesar da Prefeitura do Rio já possuir boas ferramentas de interação com o cidadão, como o Carioca Digital, o serviço 1746, o portal da Nota Fiscal Eletrônica, faz-se necessária a atualização da plataforma de relacionamento que suporte a otimização dos serviços prestados à população carioca.

Em consonância com o que preconiza o conceito de Governo Digital, entende-se que a solução passa pela implantação de uma plataforma única de serviços que seja capaz de proporcionar uma padronização na forma do relacionamento, independente do canal através do qual ele esteja se comunicando (presencial ou digital) e que esteja disponível a qualquer momento e através do dispositivo que ele queira utilizar (telefone, computador, balcão de atendimento, celulares, dentre outros).

Essa plataforma deverá reunir todos os serviços em uma infraestrutura tecnológica que trata da prestação do serviço de ponta a ponta, o que pela perspectiva do cidadão vai desde a localização do serviço, a solicitação, o atendimento, até a entrega e a avaliação da qualidade do serviço, sempre seguindo o mesmo padrão, facilitando a sua interação e gerando confiança. Os dados referentes ao cidadão estarão integrados em bases compartilhadas entre os serviços e órgãos, sem necessidade de solicitar ao cidadão dados que a Prefeitura levando em consideração sua privacidade.

Também o atendimento poderá ter uma visão completa do relacionamento do cidadão com a Prefeitura, facilitando a resolução de suas demandas. Da mesma forma, o cidadão poderá ter reunidas na Área do Cidadão todas as informações sobre suas solicitações, seus dados cadastrais e o histórico de tratamento de dados pessoais e uso compartilhado, encontrando aí ferramentas para exercer seus direitos como titular de dados pessoais.

Do ponto de vista da gestão, a integração do fluxo de serviços de ponta a ponta possibilita a geração de dados consistentes sobre a operação dos serviços e sobre a experiência do cidadão nas interações com a Prefeitura, tornando mais ágil o monitoramento da performance e acelerando a resposta da Prefeitura à sociedade, favorecendo a melhoria contínua e a inovação em serviços, bem como a otimização no nível operacional.

A infraestrutura tecnológica adequada para implementar essa visão deverá reunir capacidades de BPM (gestão de processos de negócio), CzRM (gestão do relacionamento com o cidadão) e CMS (gestão de conteúdo), integradas com as ferramentas de gestão de dados e ECM (gestão do fluxo de trabalho de documentos) e oferecidas para o cidadão através de uma solução multicanal, em que o mesmo conteúdo e funcionalidades estão disponíveis em diferentes canais (web, app, WhatsApp, chat, sim, dentre outros) de maneira integrada. O cidadão poderá interagir com os serviços do município em diversos pontos de contato, de acordo com:

- o propósito da interação (ex.: solicitação de serviços, consulta de informações estatísticas, comunicação com a instituição)
- o contexto de uso (ex.: dispositivos móveis, interfaces por voz, interação através de redes sociais),
- a etapa do serviço (ex.: requisição, acompanhamento)

Essa arquitetura permite uma transição gradual da diversidade de sistemas e portais que existem hoje para uma solução que comporta diferentes níveis de convergência dos serviços, desde a integração por API com um sistema departamental especializado até a completa reconstrução das funcionalidades como processos da plataforma, reduzindo o número de sistemas e acelerando a evolução do ecossistema. Desta forma, à medida que os serviços sejam integrados e incorporados pela plataforma, poderão se beneficiar imediatamente das funcionalidades globais da solução (ex: solicitação multicanal, integração com atendimento, tratamento de dados pessoais), com a flexibilidade de ajustar e aprimorar gradualmente seus processos uma vez que estejam conectados à plataforma.

Por essa visão, é desejável uma estratégia de acelerar a digitalização de serviços novos e existentes para que possam evoluir já no contexto de uma ferramenta própria para acelerar a transformação digital de serviços. As ferramentas existentes de catálogo de serviços (Carioca Digital) e solicitação de serviços (1746) serão incorporadas à plataforma única com a preservação de todas suas funcionalidades e de maneira reconhecível pelo cidadão carioca, para minimizar as mudanças no hábito de uso, que é um fator decisivo na experiência do usuário.

Ademais, a administração municipal precisa estar apta à velocidade de inovação do ecossistema digital, constituindo a sua plataforma de dados e processos numa arquitetura desvinculada dos canais em que os serviços da Prefeitura serão expostos.

A consolidação da plataforma única poderá se concretizar num tempo não necessariamente vinculado ao processo de consolidação dos canais de serviços, possibilitando maior agilidade ao processo mais amplo de transformação, ao mesmo tempo que não se quebra o hábito do cidadão ao acessar os canais existentes.

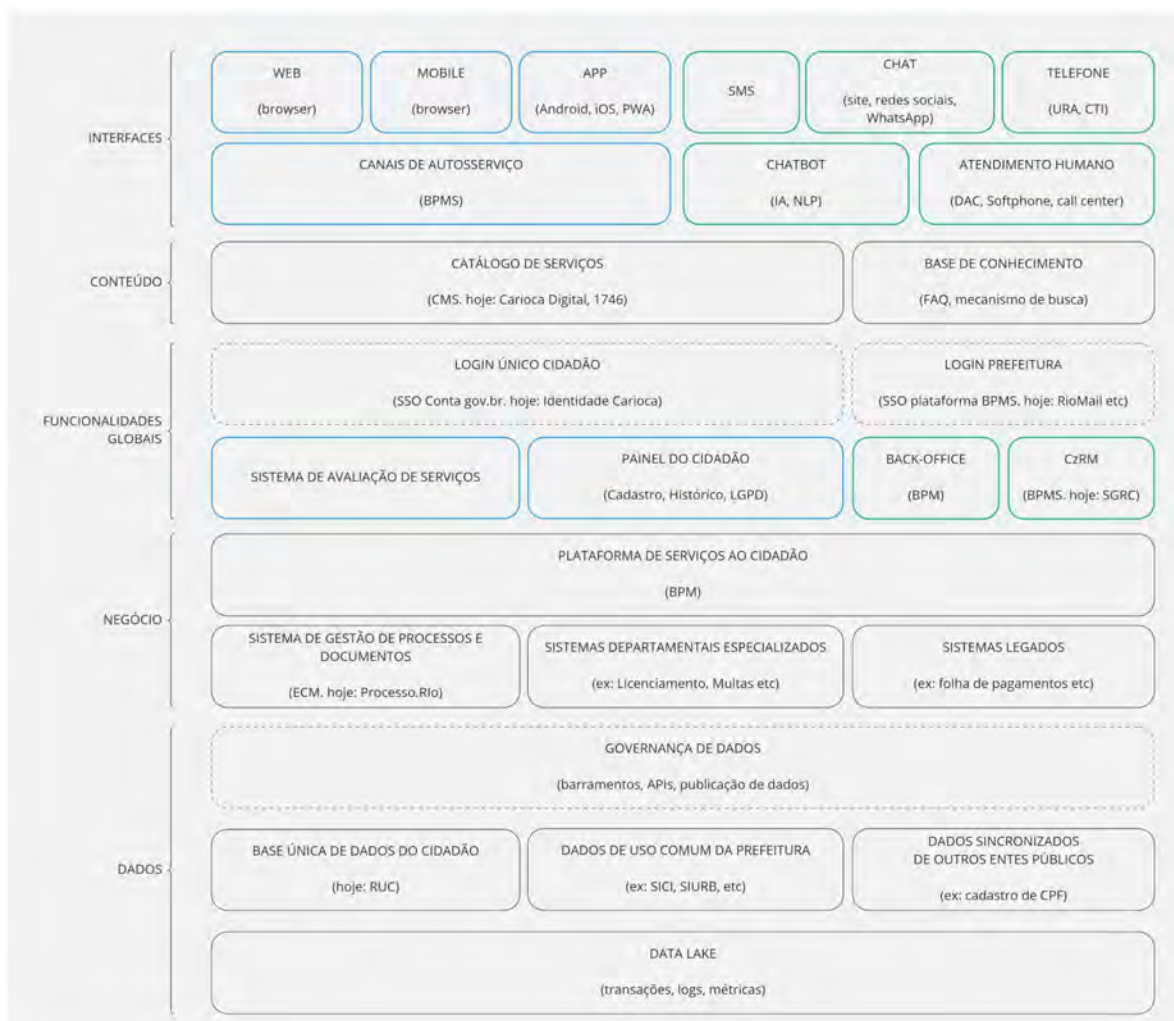


Figura 7- Arquitetura Tecnológica da Plataforma Convergente

ÁREA 6: CRIAÇÃO DE POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA

A Prefeitura do Rio está comprometida em manter a proteção dos dados pessoais obtidos no curso de suas atividades e cumprir as leis e regulamentos aplicáveis sobre o tratamento de dados pessoais e de dados pessoais sensíveis. Isso inclui, mas não está limitado à Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 ¹⁷(LGPD).

Através da Coordenação Técnica de Proteção de Dados (GI/SUBTGD/CGGD/CTPD), vinculada à Coordenação Geral de Governo Digital da Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, a Prefeitura do Rio construirá uma Política de Proteção de Dados Pessoais para definir técnicas e medidas organizacionais adequadas contra o uso não autorizado e ilegal de dados pessoais e dados pessoais sensíveis e contra a perda ou destruição acidental ou causação de quaisquer danos a dados pessoais e dados pessoais sensíveis, para assegurar que sejam devidamente protegidos. Essa coordenação se dará no âmbito do Comitê de Governo Digital.

Essa Política terá como objetivo orientar sobre o gerenciamento, em amplo aspecto, das atividades e operações de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis existentes na Prefeitura do Rio. O documento integrará o programa de Governo Digital para cumprimento da LGPD e demais normativos que tratam sobre o tema.

Atualmente, o diagnóstico é o de que o modo como os dados pessoais e sensíveis são tratados pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta da Prefeitura precisará ser aperfeiçoado. Não existe, ainda, uma cultura de proteção de dados estabelecida entre os funcionários municipais, que precisará ser implementada através de um plano de capacitações. Ainda, será preciso desenhar e estabelecer um conjunto de instrumentos e atividades que permitam realizar o tratamento de dados garantindo os direitos dos titulares dos dados e obedecendo aos requisitos constantes na legislação e nas orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Dessa forma, no desempenho das atividades de tratamento de dados, a Prefeitura do Rio passará a atuar no melhor interesse e na proteção dos direitos dos seus titulares. A Política de Proteção de Dados, que será implementada por decreto, irá trazer as normativas e os instrumentos

¹⁷ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

necessários à essa mudança de paradigma. Também serão utilizadas as boas práticas já implementadas por outros governos municipais, como a realização de um mapeamento de dados.

Além disso, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), recentemente constituída, vem publicando guias e orientações sobre as melhores práticas para a proteção de dados no Brasil. É aconselhável que a Prefeitura siga as orientações produzidas pela ANPD, já que a fiscalização será realizada por este órgão - inclusive, a norma que regerá o processo fiscalizatório foi recentemente divulgada e colocada em consulta pública. Dessa forma, é fundamental que os documentos que sejam produzidos pela Prefeitura estejam alinhados com as regras e orientações produzidas pela Autoridade, de forma a se garantir que os comandos trazidos pela LGPD sejam internalizados da maneira mais adequada possível.

Assim, sugere-se que as iniciativas de proteção de dados da Prefeitura sigam as seguintes etapas de implementação:

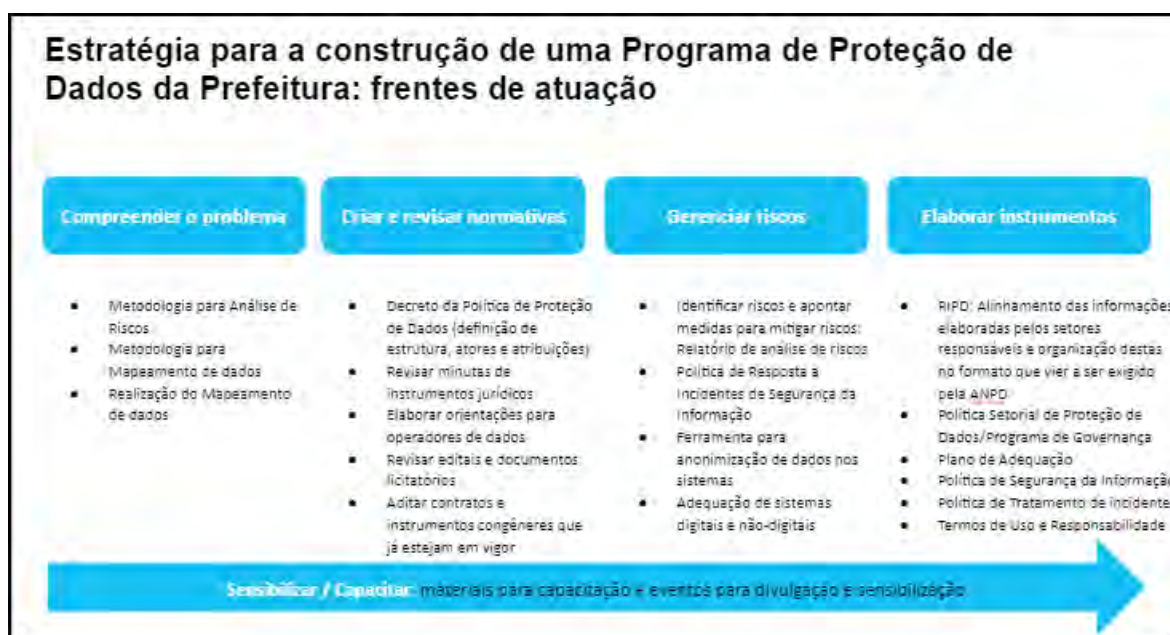


Figura 8- Estratégia para a construção do Programa de Proteção de Dados

Essas etapas não são sequenciais e podem acontecer simultaneamente - inclusive, a capacitação deve ser uma ação transversal que deve ocorrer durante todo o processo. Nessas etapas de implementação, espera-se obter o engajamento de atores-chaves da Prefeitura, sem os quais não será possível avançar nessas frentes de trabalho. Assim, as proposições feitas pelo Grupo de Trabalho não se esgotam com a publicação deste Relatório, devendo os encaminhamentos serem realizados em conjunto com os demais órgãos e entidades da Prefeitura, respeitando as orientações dadas pela ANPD.

ÁREA 7: ESTABELECIMENTO DE MODELO DE INTEROPERABILIDADE DE DADOS, QUE INTEGRE AS DIVERSAS BASES DE DADOS DA PREFEITURA E DE OUTROS PODERES E ESFERAS, ELIMINANDO PEDIDO DE DADOS QUE O PODER PÚBLICO JÁ POSSUI

Entende-se interoperabilidade como capacidade de sistemas e organizações trabalharem em conjunto de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente.¹⁸

Como principais barreiras para a interoperabilidade, pode-se citar: natureza tecnológica (como, por exemplo, a incompatibilidade de hardware e software adotados em diferentes níveis e instâncias); campo político (conflitos nas definições e diretrizes); nível organizacional (diretamente ligado à cultura da organização e à predisposição ao compartilhamento) e desafios econômicos (falta de recursos para o investimento necessário).

Visando aproveitar o "Modelo Corporativo da PCRJ" desenvolvido pela IPLANRIO em 2017, os demais órgãos citados nas iniciativas da ÁREA 4 e a arquitetura dos Padrões de Interoperabilidade (EPING) do Gov.br.¹⁹ e as legislações pertinentes ²⁰ (a saber: Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 ²¹ e Decreto nº 10.403, de 19 de junho de 2020 ²²) a Coordenadoria de Governança de Dados e Informações (GI/SUBTGD/CGGD/CTGDI), coordenará, no âmbito do Comitê de Governo Digital, a elaboração do Plano de Governança de Dados visando não somente a economicidade gerada pela otimização dos recursos de infraestrutura mas também, e principalmente para garantir a adequação aos preceitos de privacidade, transparência e integridade.

A ePING considera que a interoperabilidade envolve elementos técnicos, semânticos e organizacionais, sendo necessário a elaboração de políticas e instrumentos que contemplem essas diferentes dimensões, conforme figura abaixo²³:

¹⁸ <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/interoperabilidade>

¹⁹ Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/ePING_v2018_20171205.pdf

²⁰ Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/legislacao-governanca-de-dados-e-interoperabilidade>

²¹ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm

²² Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Decreto/D10403.htm

²³ Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2399/1/M%C3%B3dulo_1_EPING.pdf

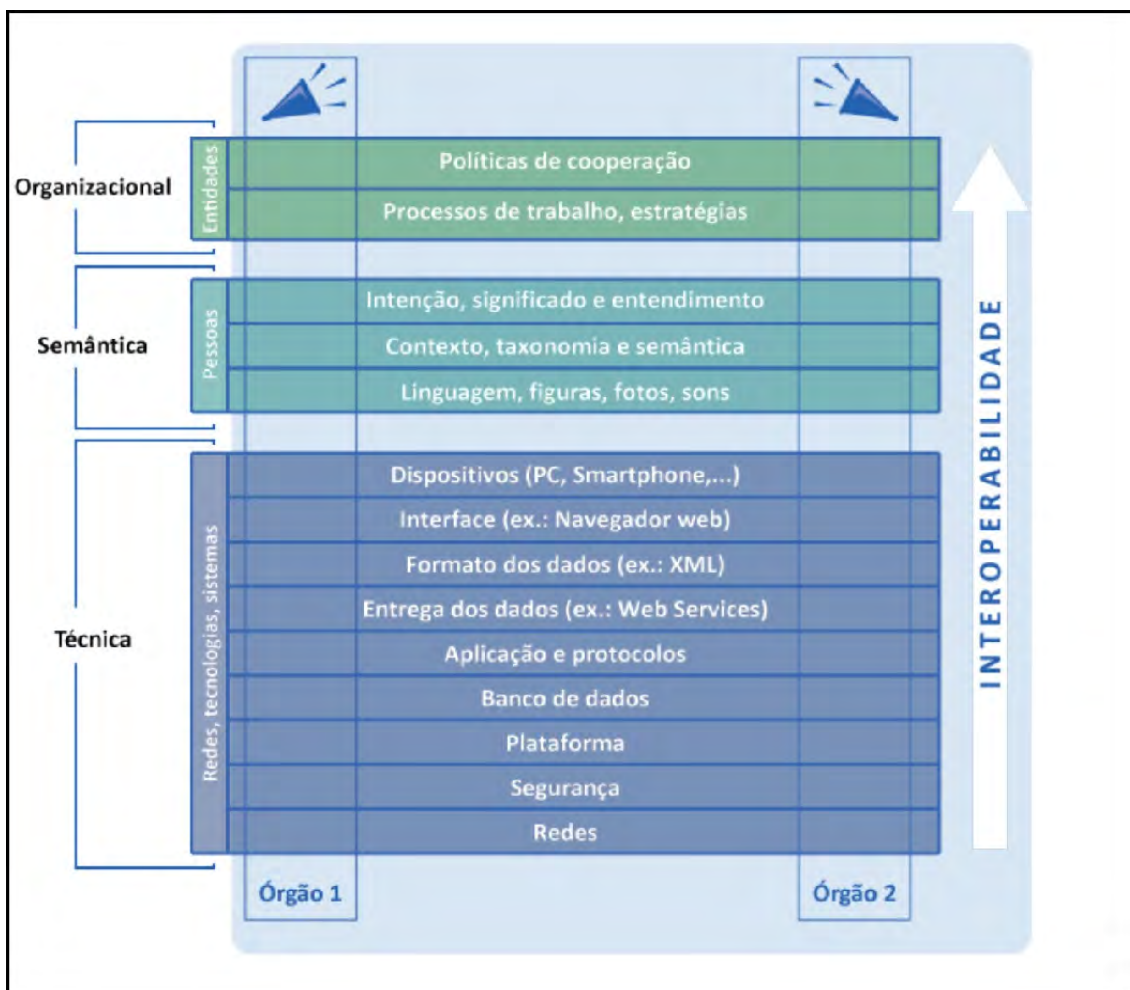


Figura 9 - Instâncias de Interoperabilidade Fonte: EPING

O nível semântico, ou seja, a interoperabilidade dos significados e entendimento da informação entre órgãos, será instrumentalizado no Plano através da instituição e promoção de padrões para metadados e da elaboração de um catálogo unificado de bases de dados da prefeitura. A nível organizacional destaca-se a colaboração e compartilhamento de informações como primordial para a eficiência e efetividade de serviços e políticas. Para isso, o Plano de Governança contemplará regras para compartilhamento entre órgãos, facilitando e promovendo também a publicação de dados para a sociedade. Quanto ao nível técnico, destaca-se a promoção e adoção de formatos abertos e softwares livres como estratégia de Governo Digital da prefeitura, e levantamento de possíveis bases primárias internas e externas, através de parcerias governamentais, para simplificação e confiabilidade de base de dados prioritários para a prefeitura, atributos tais como pessoas, atividade econômica, território e outras entidades fundamentais.

Essas bases primárias deverão servir como referências absolutas de dados, dentro do seu contexto, para os diversos sistemas da PCRJ (a parte de

reaproveitamento de informações vem mais à frente, pois nesse ponto ainda há um olhar mais para dados do que informações.). Novas soluções não devem reconstruir estruturas desta natureza, mas usá-las, para qualificação de acordo com seus temas, ou seja, um novo produto não gerará novo cadastro de pessoas. Ele usará o cadastro existente e o qualificará com as informações que seu contexto de negócio poderá enriquecer em relação àquele objeto. Um prontuário eletrônico, por exemplo, qualificará em seu contexto com dados clínicos um indivíduo que já existe em uma base corporativa com data de nascimento, nome completo, CPF etc. Soluções antigas devem ter planos de readequação para que possam qualificar os objetos de forma que hoje não fazem.

A partir desses dados primários consegue-se estabelecer relacionamentos, combinações que geram um novo dado/informação. Nesse ponto, objetos sobre os quais o Estado atua são combinados e tornam-se objetos que o Estado gera, mas ainda com característica de dado primário. Um imóvel em um território se torna uma inscrição predial, um cidadão com um imóvel torna-se um contribuinte, um cidadão com uma atividade econômica torna-se uma empresa, dentre outros exemplos.

Além de relacionamentos, são definidos também serviços e informações gerados a partir da combinação de dados primários, gerando informação. Para um cidadão exercer uma atividade econômica e tornar-se uma empresa, terá que passar por um licenciamento. Esse licenciamento impõe serviços adicionais, como cobrança, fiscalização e afins, bem como gera condições transitórias, como ativo, baixado, inadimplente etc. Com a digitalização dos serviços da prefeitura até 2024 será realizado também todo o mapeamento de processos e informações relacionadas a esses serviços, tais como descritas na Área 5 deste relatório, e disponibilizados num canal unificado para facilitar o acesso por parte do cidadão e a gestão dos serviços por parte da prefeitura.

Para desenho da estratégia e levantamento das melhores práticas na elaboração do Plano de Governança de Dados, a CTGDI está trabalhando na formação de parcerias com organizações sem fins lucrativos e instituições de pesquisa. No estudo de modelos de governança destacamos o framework da DAMA²⁴, que contempla 11 áreas gerais que devem ser contempladas na gestão dos dados de uma organização (Figura 10). A DAMA, Associação Internacional de Gestão de Dados, é uma associação profissional sem fins lucrativos presente em 22 países com +500 membros, que visa promover conhecimento e boas práticas de Gestão e Governança de Dados.

Dentro das áreas de gestão de dados da DAMA, as primeiras iniciativas já estão sendo desenhadas, como as citadas nos parágrafos anteriores referentes à Interoperabilidade e Dados Mestres (dados primários). Para

²⁴ Disponível em: <https://www.damabrasil.org/>

além, destacamos na área de Governança, elemento central do modelo, a elaboração de normativas para instituição da governança de dados na prefeitura, assim como a definição de sua estrutura organizacional (com a criação de um Comitê Executivo e gestores de dados). Essas e as demais estratégias estão em fase de desenvolvimento na prefeitura sendo liderada pela CTGDI e envolve a participação de atores de diferentes órgãos para operacionalização e promoção da cultura de dados dentro da administração.

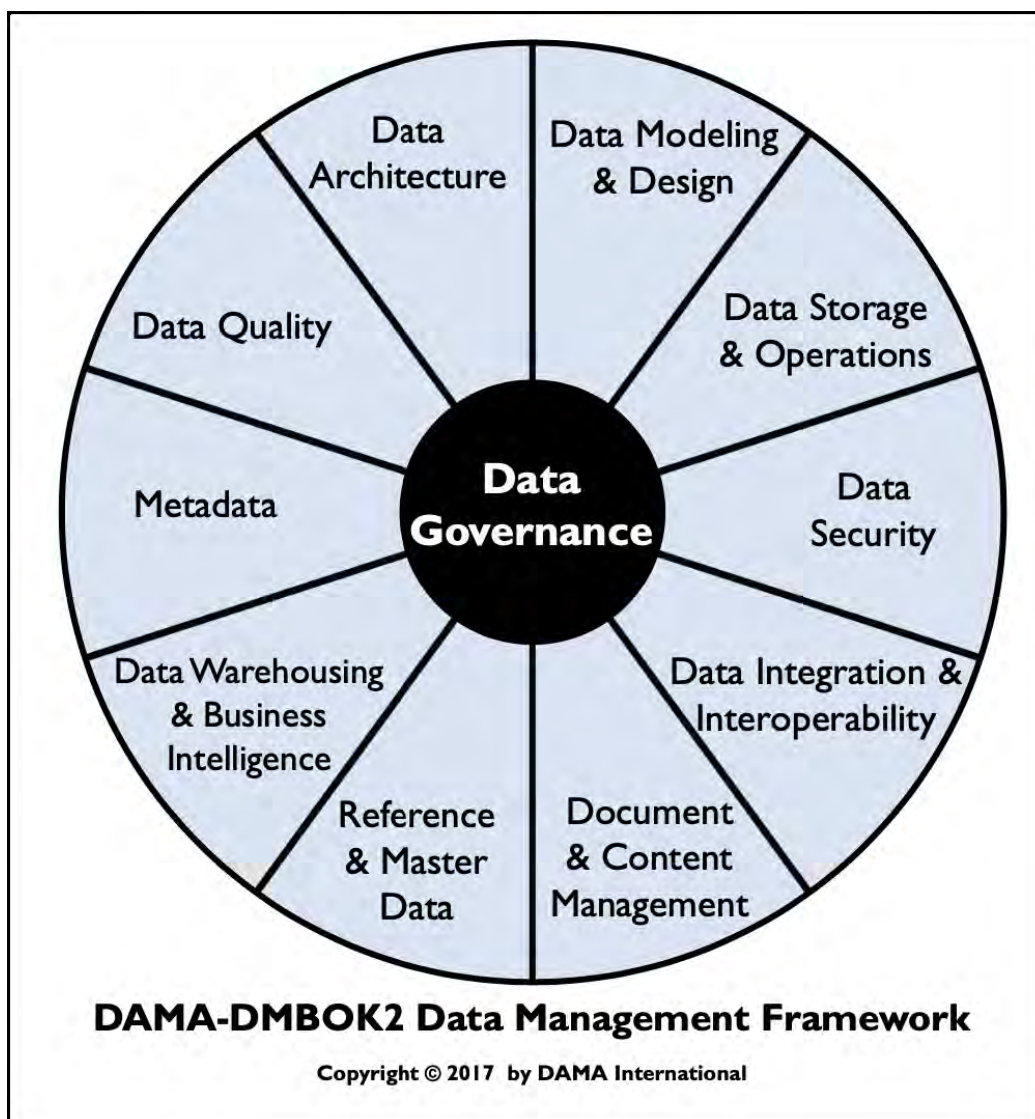


Figura 10- Framework DAMA

ÁREA 8: DESENVOLVIMENTO DE INICIATIVAS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE, NA PROPOSIÇÃO, CONSTRUÇÃO, AVALIAÇÃO E EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Destacamos a iniciativa já desenvolvida pelo Escritório de Planejamento da Prefeitura (EPL/SUBPAR/SMFP), com apoio do IPP e usando a infraestrutura do Sistema Municipal de Informações Urbanas - SIURB - o portal participa.rio. Essa plataforma online de participação da sociedade já está sendo usada para o projeto Reviver Centro, da Secretaria Municipal de Planejamento Urbano - SMPU, com portal criado pelo Instituto Pereira Passos - IPP, e será usada para participação e acompanhamento do Plano Estratégico 2021-2024, com portal criado pela SUBPAR.

Lançado em 2019, o portal participa.rio já foi utilizado pelo Escritório de Planejamento da Prefeitura (EPL/SUBPAR/SMFP) para participação da sociedade na elaboração do Plano de Desenvolvimento Sustentável e Ação Climática e, em 2020, hospedou iniciativa criada pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SMAC para opinamento do público na criação do portal Refloresta Rio.

A Ouvidoria pública é outro importante instrumento de participação social já existente na Prefeitura, atuando na articulação e interlocução entre o cidadão e a administração pública municipal. As ouvidorias dos órgãos da administração direta e indireta atuam em rede, constituindo o Sistema Municipal de Ouvidoria, regulamentado pelo Decreto Rio Nº 44.746 de 19 de julho de 2018, sob a gestão técnica da Ouvidoria Institucional, órgão ligado à Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública (SEGOVI/SUBTGD/CGRC/OUVIM).

O cidadão pode realizar suas manifestações direcionadas à ouvidoria através dos canais de atendimento do Sistema 1746 - Telefone 1746, aplicativo para celular, portal 1746.rio. É possível realizar 4 tipos diferentes de manifestações de ouvidoria pelos cidadãos:

- **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação de serviço ou de informação já realizada ao ente público através do Sistema 1746 e, portanto, dispõe de protocolo.
- **Crítica** - demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração que não estejam ligados, necessariamente, a serviços ou informações prestados a partir de solicitações protocoladas do cidadão junto ao Sistema 1746.
- **Sugestão** - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

- **Elogio** – demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração Pública.

Além destas manifestações, as Ouvidorias também são corresponsáveis pela prestação de informações complementares, que não tenham sido encontradas nos portais institucionais e de conteúdo da prefeitura ou junto à Central de Atendimento do 1746.

O fortalecimento das ouvidorias enquanto instrumento de participação social na administração pública passa pelo aperfeiçoamento dos mecanismos de utilização das informações estratégicas produzidas no relacionamento com o cidadão. Com um volume médio anual de cerca de 160.000 manifestações, a Prefeitura dispõe de um enorme banco de informações construído no âmbito da participação promovida pela atuação da ouvidoria.

A produção de relatórios gerenciais e painéis dinâmicos a partir deste banco de informações pela área técnica de relacionamento com o cidadão (SEGOVI/SUBTGD/CGRC) já é uma realidade. Promover o aumento da utilização destas informações pelos órgãos formuladores de políticas e prestadores de serviços é um dos maiores desafios na busca pelo aumento da efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos, envolvendo iniciativas de natureza técnica e ações que impliquem em melhorias nos mecanismos de governança da Prefeitura.

Para além dos instrumentos já apresentados, cabe destacar a existência de outras formas de participação no âmbito da administração pública municipal. Atualmente há conselhos consultivos e deliberativos (como o Conselho Municipal de Política Urbana – COMPUR e o Conselho Municipal de Proteção do Patrimônio Cultural do Rio de Janeiro vinculados à Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e o Conselho Municipal de Meio Ambiente – CONSEMAC vinculado à Secretaria Municipal de Meio Ambiente) que atuam na aproximação entre poder público e a sociedade na elaboração de políticas públicas setoriais, no tratamento de questões relacionadas aos direitos de uma população específica ou na gestão de fundos de recursos públicos destinados ao financiamento de determinada política, por exemplos. As audiências públicas também são amplamente utilizadas como instrumentos de participação social, promovendo maior legitimidade e transparência no processo decisório diante de determinadas ações do poder público.

O PDS - Plano de Desenvolvimento Sustentável e Ação Climática da Cidade do Rio de Janeiro estabelece a *Participação Social na Agenda Pública e Pertencimento* como uma de suas aspirações (CP1). Como desdobramento desta aspiração, foi definida a meta de "*Alcançar a cada 4 anos, participação de pelo menos 2% da população através de ações*

presenciais e digitais no(s) canal(ais) oficial(ais) da Prefeitura, promovidas por Órgãos Municipais e organizações parceiras."

Como oportunidades de fortalecimento das ações relacionadas à participação social, no intuito de alcançar as aspirações e metas do PDS, sugere-se que, além da manutenção e fortalecimento dos instrumentos já implantados e utilizados pela Prefeitura, sejam estudadas a possibilidade de implementação das seguintes iniciativas:

- Instituição do Conselho de Usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal Nº13.460²⁵, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O Conselho de Usuários deve atuar no planejamento, acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura, segundo critérios de representatividade e pluralidade do Conselho.
- Criação de órgão junto SEGOVI responsável pelas iniciativas de governança em participação social da Prefeitura, atuando na:
 - Definição da política e diretrizes de atuação dos órgãos na aplicação dos instrumentos de participação social no relacionamento com a sociedade.
 - Liderança das ações de governança e a articulação de projetos e iniciativas que envolvam participação social.
 - Apoio à organização de conferências municipais, em conjunto com as coordenações temáticas, bem como promover ações que tratem das políticas públicas de interesse da população;
 - Criação de ferramentas de apoio a processos participativos desenvolvidos por todos os órgãos da municipalidade.
- Implantação de **solução de plataforma convergente de serviços**, tema abordado na Área 8 do presente documento. Como macro funções complementares sugeridas para serem estudadas e incorporadas à plataforma convergente de serviços, visando ao fortalecimento das iniciativas de participação social, podem-se destacar:
 - Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com possibilidade de lançamento de enquetes, campanhas e pesquisas de qualidade para grupos específicos de usuários.
 - Ferramenta de avaliação da qualidade de serviços prestados de forma passiva (protocolar) e ativa (planejada) pela Prefeitura.

²⁵ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm#:~:text=L13460&text=LEI%20N%C2%BA%2013.460%2C%20DE%20DE%20JUNHO%20DE%202017.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20participa%C3%A7%C3%A3o%2C%20prote%C3%A7%C3%A3o%20e,servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20da%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%BAblica.

CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS E PRÓXIMOS PASSOS

Tendo em vista as recentes regulamentações e forte onda de digitalização dentro da administração pública, os temas discutidos e desenvolvidos pelo GT são um passo fundamental na consolidação da estratégia de governo digital da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Das 8 áreas apresentadas, algumas já estão em fase de execução e outras ainda estão sendo planejadas, porém o trabalho não se esgota neste relatório nem os temas se restringem aos oito elencados.

Por se tratar de um tema permanentemente em evolução e que afeta toda a Administração Pública municipal, sugere-se, como próximo passo, o estabelecimento da Política de Governança de Tecnologia da Informação e de Comunicação no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PGTIC), através da atualização do Decreto 30648/2009 e suas alterações, de forma a contemplar as novas atribuições da administração direta através da área de Governo Digital criada na SEGOVI.

Sugere-se a criação de um Comitê de Governo Digital, cuja função será a definição de diretrizes e planos a serem aplicados na PCRJ nessa área, cabendo à SEGOVI, a coordenação do Comitê e à Coordenação Geral de Governo Digital da Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, a coordenação técnica do tema, estruturando as pautas e encaminhando as decisões junto aos órgãos e responsáveis, sempre em consonância com o que estabelece a legislação municipal e com princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública, definidos na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021.

O comitê deverá ser organizado em subcomitês de acordo com a aderência dos órgãos aos eixos temáticos definidos. Abaixo alguns desses eixos:

- Governança de Dados;
- Privacidade e proteção de dados;
- Governança de Tecnologia de Informação e Comunicação;

Também é recomendada a criação de Grupos de Trabalho transversais ao comitê para fomentar as melhores práticas e o estabelecimento de políticas para temas como:

- Experiência do Cidadão;
- Eficiência Operacional;
- Arquitetura Tecnológica;
- Cidades Inteligentes;
- Realidade Virtual / Realidade Aumentada;
- Blockchain;
- Inteligência Artificial;

- Internet das Coisas;
- Laboratórios de Inovação / GovTech.

No que tange Política de Governança de Tecnologia da Informação e de Comunicação (PGTIC) no âmbito do poder executivo da administração pública direta e indireta do município do Rio de Janeiro, caberá a esse Comitê apoiar a elaboração e posterior implantação do Estratégia Carioca de Governo Digital (ECGD) que se efetivará por meio do estabelecimento de objetivos e metas de melhoria do ecossistema digital da prefeitura. Essa se coordena com a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) oriundo dos diagnósticos e planejamentos dos órgãos diretamente relacionados ao Planejamento Estratégico (PE) e sustentados pelo PPA (Plano Plurianual).

No âmbito da evolução do Governo Digital da prefeitura, espera-se aumentar o controle da sociedade civil. Nesse sentido, passa a ser possível e importante a disponibilização, dentre outros especificados pelos órgãos, de indicadores tais como os dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) da ONU, de Sustentabilidade, Responsabilidade e Impacto Social (ESG - *Environmental, Social and Governance*) e os de Governança, Risco e Conformidade (GRC - *Governance, Risk and Compliance*) relacionados à Governança Pública.

Sugere-se a criação de painéis desses e outros indicadores e a disponibilização de dados para atender tanto a Política de Dados abertos quanto o conceito de Governo como plataforma.