



VII Congresso **CONSAD**  
de Gestão Pública

Centro de Convenções Ulysses Guimarães  
Brasília/DF – 25, 26 e 27 de março de 2014

# **A CENTRAL DO CIDADÃO: A TRANSPARÊNCIA COMO FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL**

**JULIANA BOTELHO FOERNES  
KAREN MARIA GROSS LOPES**



## A CENTRAL DO CIDADÃO: A TRANSPARÊNCIA COMO FOMENTO AO CONTROLE SOCIAL

Juliana Botelho Foernges  
Karen Maria Gross Lopes

### RESUMO

Passado um ano da regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no governo do Rio Grande do Sul em conjunto com a implementação do Serviço de Informações ao Cidadão e do Catálogo de Dados Abertos, o Executivo gaúcho decidiu criar novas soluções para aumentar a interação com o cidadão, dar mais visibilidade às informações sobre seus atos e capacitar os servidores para atender melhor o público através da Rede Escola de Governo. A forma encontrada para radicalizar a transparência foi por meio da construção de um novo posicionamento: o cidadão no centro da gestão pública. O novo portal do Governo do Estado, a chamada “Central do Cidadão”<sup>1</sup>, cujo foco centrado nas pessoas, substituiu o antigo portal “Acesso à Informação RS” e reúne várias formas de interferência e fiscalização direta da sociedade, ampliando o foco de trabalho com mais serviços, novas ferramentas de controle social e novas formas de interação e apresentação das informações. O Serviço de Informação ao Cidadão incrementa novas funcionalidades e passa a oferecer canais de Ouvidoria e Denúncias relacionadas a ações governamentais. A política orientada a dados abertos permanece com o fomento à ampliação dos usos dos *datasets* e incentivo as ações da sociedade civil, como as maratonas hackers. Por conta da temática educação cidadã, é lançada a Cartilha Digital<sup>2</sup>, com informações sobre como o cidadão pode usar os canais oferecidos para melhor exercer controle sobre os atos do Executivo, e também publicado um vídeo<sup>3</sup> explicativo sobre os serviços disponíveis na Central do Cidadão. Além disso, as bases de dados relacionadas a Gastos Públicos, Diárias, Convênios e Servidores ganham uma forma inovadora de apresentação gráfica: o Mapa da Transparência<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> [www.centraldocidadao.rs.gov.br](http://www.centraldocidadao.rs.gov.br)

<sup>2</sup> [www.cartilhatransparencia.rs.gov.br](http://www.cartilhatransparencia.rs.gov.br)

<sup>3</sup> [www.youtube.com/watch?v=0b1ugOC7\\_jU](http://www.youtube.com/watch?v=0b1ugOC7_jU)

<sup>4</sup> [www.mapa.rs.gov.br](http://www.mapa.rs.gov.br)



## **BASE CONCEITUAL**

Para Naser e Concha (2012), na sociedade do conhecimento, os organismos públicos estão pressionados por um cidadão que deseja participar das decisões políticas, faz controle político dos governantes e exige maior transparência dos investimentos e gastos públicos; uma sociedade que deseja saber em que e como estão sendo gastos os recursos públicos e que resultados e impactos são alcançados nos programas e projetos empreendidos pelo aparato estatal.

Dentro do paradigma do governo aberto, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, vem implementando ferramentas e serviços que ampliam e radicalizam a transparência, possibilitando que o cidadão possa acompanhar, monitorar e fiscalizar as ações governamentais.

Um governo aberto estabelece uma constante conversação com os cidadãos a fim de escutar o que dizem e o que demandam, toma decisões baseadas nas necessidades e nas preferências da sociedade, facilita a colaboração dos cidadãos e servidores no desenvolvimento dos serviços que presta, e comunica o que decide de forma aberta e transparente. Além disso, constata que, atualmente, existe consenso razoável que o governo aberto é uma evolução do nosso sistema democrático, baseado em estabelecimento de mecanismos de transparência dos governos, assim como espaços de colaboração e participação além do direito de voto a cada quatro anos. (CALDERÓN, 2012)

## **DIAGNÓSTICO ANTES DA IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL DO CIDADÃO**

Passado um ano da criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e do Catálogo de dados abertos, por conta da regulamentação e implementação na LAI, no Governo do Rio Grande do Sul, o diagnóstico demonstrava que as informações referentes à transparência governamental estavam publicadas de forma pouco amigável e em uma linguagem de difícil compreensão para o cidadão comum, grande parte por seu conteúdo técnico-legal e pelo formato de apresentação das informações.



Não existiam visões gráficas dos dados e informações governamentais, especialmente no que tange a comparativos históricos de uso do recurso público, que permitissem aos cidadãos entenderem a evolução do gasto público e as prioridades definidas em cada uma das gestões governamentais.

Também não eram identificadas, de forma clara e centralizada, em uma visão gráfica, as principais motivações que levavam ao uso do recurso público, tanto na contratação de servidores públicos, na transferência de recursos para os governos locais, quanto nas principais áreas, como educação, saúde, segurança pública, etc.

Não eram disponibilizadas ferramentas efetivas de controle social, que disponibilizassem dados e informações, para produção de conhecimento necessários para articulação e engajamento cívico.

Não havia um acesso centralizado, em um único espaço virtual, que possibilitasse o cidadão, o encaminhamento de suas manifestações para qualquer órgão governamental, sejam de críticas, sugestões de melhoria do serviço público ou referentes a denúncias de irregularidades com foco no enfrentamento à corrupção e ações correccionais.

Não existiam ferramentas virtuais que promovessem a educação cidadã, com foco na disseminação de conhecimentos e na formação por meio de conceitos referentes à transparência na gestão pública, direitos individuais e coletivos, acesso à informação, entre outros.

O cenário demonstrava uma necessidade urgente de formas inovadoras de incremento da interação entre governo e a sociedade e, especialmente de aumento da visibilidade e prestação de contas de informações dos atos governamentais.

Era especialmente importante a incorporação de mecanismos de colaboração da sociedade por meio de canais de ouvidoria e denúncias, de forma a incorporar a opinião pública e *feedback* sobre a satisfação do serviço público.

Fazia-se necessário a redução do excesso da burocracia, coordenação e redesenho de processos internos, especialmente os de relacionamento com a sociedade, de forma a promover uma rede de atendimento aos pedidos de informação, de forma ágil e um prazo eficiente.



Também foi constatada a necessidade de articulação e estabelecimento de parcerias com universidades a fim de captar conhecimento externo e prospectar ideias inovadoras de apresentação e interação com a sociedade.

O desafio era grande, mas a coordenação centralizada e transversal de políticas públicas de ética, controle público e transparência, em um único órgão, vinculado ao Governador, aliado à experiência bem sucedida da implementação da LAI em um prazo exíguo, demonstravam que era possível gerar uma solução inovadora e unificada de relacionamento com a sociedade local. A rigidez do planejamento e na articulação transversal se tangibilizavam em fatores críticos de sucesso do programa.

## OBJETIVOS

A partir do diagnóstico, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Subchefia de Ética, Controle Público e Transparência da Casa Civil em parceria com a Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação – PROCERGS, concebeu um programa cuja estratégia-foco para radicalização da transparência governamental foi a construção de um novo posicionamento: **o cidadão no centro da gestão pública.**

A nova estratégia foi baseada nos 3 princípios do “Open Government”, quais sejam: participação, transparência e colaboração e foi planejada e concebida levando em conta os objetivos descritos abaixo.

- Melhorar, de forma significativa, a forma de publicação de dados e informações de prestação de contas governamental;
- Implementar mecanismos inovadores de visualização dos dados que permitissem, além da localização georeferenciada das ações governamentais, a visão gráfica das decisões e resultados da ação governamental;
- Apresentar, de forma fácil e amigável, comparativos históricos dos gastos públicos, nas diversas áreas do governo, de forma a dar transparência especialmente às prioridades e motivações de cada gestor governamental;



- Tratar de conceitos e conhecimentos necessários à cidadania para entendimento da dinâmica governamental, ampliando a capacidade de engajamento e controle social;
- Criar mecanismos e processos, em uma rede de servidores públicos, com foco principal no atendimento das demandas de informações públicas e das manifestações da sociedade, reduzindo a burocracia e o prazo;
- Promover uma visão organizada e unificada do governo, dentro de um conceito de governo único, que eliminasse a necessidade do cidadão conhecer a estrutura organizacional interna, quando do encaminhamento de seu pedido de informação ou manifestação;
- Incrementar a publicação dos dados em formato aberto e processável por máquina, permitindo a reutilização, pela sociedade, do grande volume de dados do governo, especialmente na implementação de novos serviços públicos eletrônicos por empresas privadas, de forma a fomentar o desenvolvimento econômico local.

## PRINCIPAIS DESAFIOS

Um obstáculo importante que teve que ser superado, durante a implementação do novo Portal, foi a cultura clássica de sigilo da informação que por muitos anos foi dominante na administração pública. Em alguns casos, os servidores públicos, que produzem a informação, tinham a tendência de se sentirem proprietários da informação pública e não guardiões dela. Também havia uma desconfiança em relação ao uso que a sociedade faria do dado ou informação, já que poderiam ter pouco conhecimento para interpretar e gerarem novos conhecimentos.

Para mitigar este problema, várias ações foram realizadas focadas na comunicação interna, mas principalmente ações de formação continuada por meio da Rede Escola de Governo. A Rede tem parceria com várias universidades federais e estaduais que possibilitam uma coordenação conjunta em ações de capacitação.



Outro desafio enfrentado foi, em alguns casos, a inconsistência ou não completude das informações disponíveis nos sistemas de informação corporativos do Governo. Isso porque, por vários anos, estas informações eram utilizadas somente internamente. Uma abordagem adotada foi ampliar a transparência e, a partir do *feedback* externo, qualificar a informação.

Um problema que tinha que ser solucionado era a formatação e criação de uma forma inovadora, amigável e gráfica de apresentação das informações públicas disponíveis para sociedade. A forma encontrada para superar este desafio foi a parceria com universidades para construção das ferramentas a partir de referenciais e conhecimentos externos.

Era necessário um grande esforço em redesenho de processos organizacionais aliada a definição de uma nova matriz de responsabilidades a fim de padronizar o novo paradigma do foco no cidadão.

## **NOVO POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO: BASE PARA SOLUÇÃO ADOTADA**

O posicionamento estratégico adotado com o cidadão como centro da gestão pública, em um contexto fundamentado nos princípios do governo aberto, transformaram a forma clássica de atendimento e relacionamento com a sociedade, no Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

A partir da premissa de foco único no cidadão, todas as inovações implementadas adotaram este novo conceito, que radicaliza a prestação de contas e o controle social, dentro de uma perspectiva “de fora (sociedade) para dentro (cidadão)”.

O objetivo principal foi a concepção e estruturação de um espaço único, central e unificado, denominado Central do Cidadão, que concentra em um único local virtual, os diversos serviços e ferramentas de prestação de contas e de colaboração e controle social.

A figura 1 apresenta a interface visual do Portal Central do Cidadão.



Figura 1 – Portal Central do Cidadão



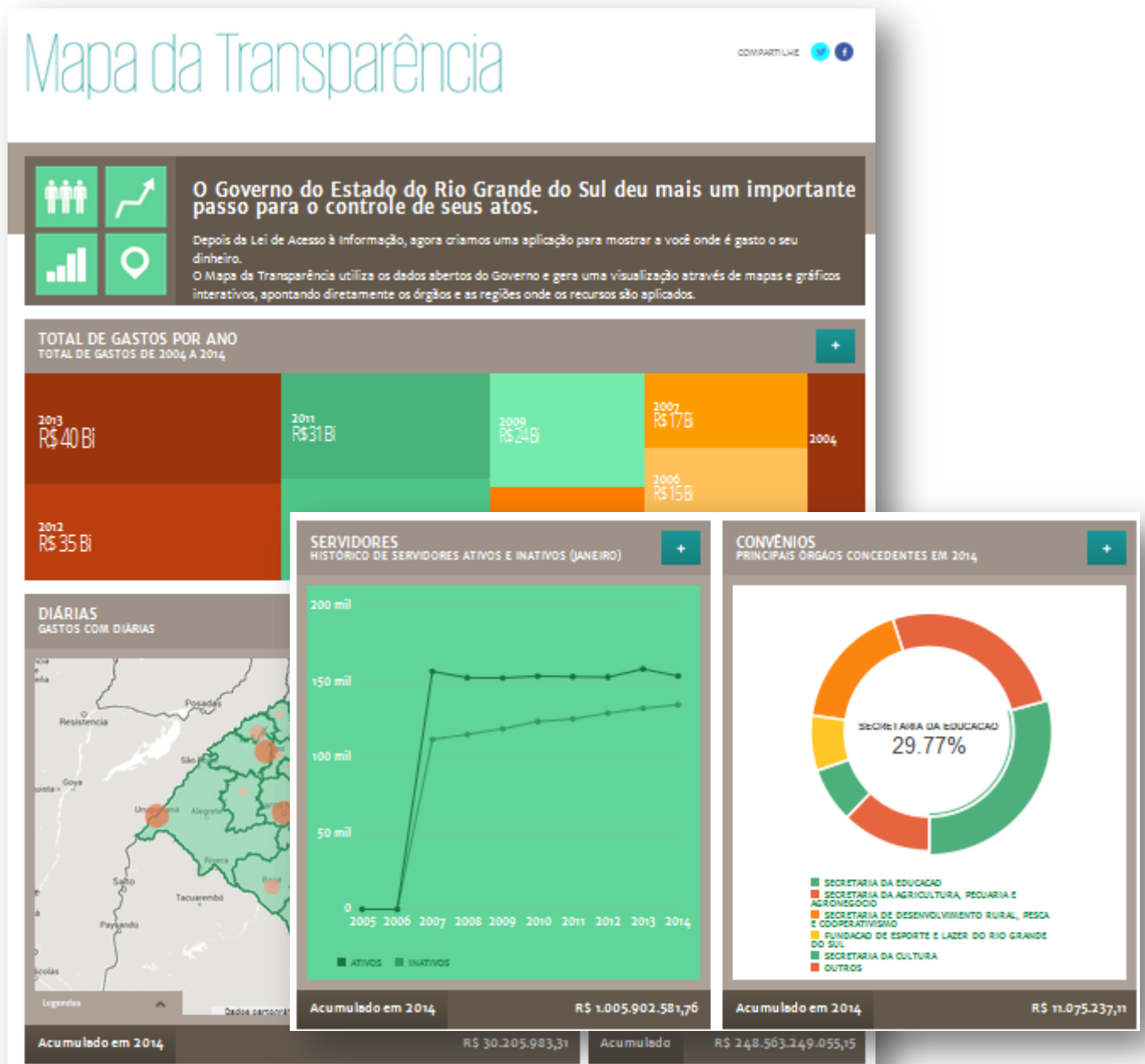
Fonte: PROCERGS. Disponível em <http://www.centraldocidadao.rs.gov.br>

Além dessa inovação, outra novidade é o **Mapa da Transparência**, ferramenta que apresenta as informações de Gastos Públicos, Diárias, Convênios e Servidores em uma forma diferenciada de apresentação em formato geolocalizado, usando recursos gráficos de visualização de dados para que o cidadão saiba onde estão sendo aplicados os recursos dos impostos. A figura 2 apresenta a interface visual do Mapa da Transparência.





Figura 2 – Mapa da Transparência



Fonte: PROCERGS. Disponível em <http://www.mapa.rs.gov.br>

Segundo Marco Cepik (2013), Diretor de Centro de Estudos Internacionais de Governo (CEGOV) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS):



A Central do Cidadão é um grande desenvolvimento da ideia, não somente de um governo aberto, participativo, com controle público dos cidadãos sobre os gastos públicos, mas também de um conjunto de informações que são úteis para vida cotidiana do cidadão. Então, há uma evolução tecnológica que permite isso, mas também há decisão política, de abrir estas informações e não somente colocá-las a disposição do público, mas colocá-las ao público de uma forma compreensível e utilizável pelas pessoas comuns e não somente por especialistas.

## MODELO DE IMPLANTAÇÃO

A implementação da estratégia teve 3 eixos principais: centralização das ferramentas e serviços em uma central com foco no cidadão, inovação no formato de apresentação das informações de transparência pública e transversalidade intragovernamental.

No eixo 1, de centralização, o Portal Central do Cidadão<sup>5</sup>, foi a principal ação para implementar o posicionamento do foco do cidadão. A Central foi projetada de forma a facilitar a interação com o cidadão, em um *lay-out* e *design* intuitivo e de fácil navegação.

Os 3 principais serviços, quais sejam: SIC – Sistema de Informações ao Cidadão, Ouvidoria e Denúncias estão em destaque na página principal, uma vez que eles concentram os principais canais onde o cidadão solicita informação pública e manifesta suas opiniões ou denuncia irregularidades.

Por trás destes 3 serviços foram estruturados processos em rede e sistemas de informação corporativos, que implementam o *workflow* interno, no governo, sem necessidade do cidadão saber a qual órgão direcionar a sua demanda.

O eixo 2, da inovação na prestação de contas, foi implementado especialmente por meio da ferramenta “Mapa da Transparência”<sup>6</sup>. Concebida a partir de parceria com a Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, traz um formato inovador de apresentação gráfica e geolocalizada das informações públicas.

---

<sup>5</sup> [www.centraldocidadao.rs.gov.br](http://www.centraldocidadao.rs.gov.br)

<sup>6</sup> [www.mapa.rs.gov.br](http://www.mapa.rs.gov.br)



Esta ferramenta recebeu o apoio do Instituto para o Governo Aberto do Banco Mundial, como referência mundial em soluções de visualização e prestação de informações públicas.

O eixo 3 – Transversalidade intragovernamental abrangeu várias ações de organização interna do governo. Isso porque um dos fatores críticos de sucesso do programa é a mudança estrutural que permita viabilizar o posicionamento do cidadão no centro da gestão pública. Um fator crítico de sucesso foi a estrutura de governança, que implementou uma rede de gestores locais que auxiliaram no redesenho dos novos processos organizacionais necessários ao novo posicionamento adotado.

Para implementação efetiva dos 3 eixos acima, uma etapa chave do programa foi a definição de 4 GTs – Grupos de Trabalho, conforme descrito a seguir:

<b>EIXOS/GTs</b>	<b>ATRIBUIÇÕES</b>
<b>Institucional</b>	Define ações necessárias em termos de sistemas, processos e estrutura.
<b>Normativo</b>	Define normas necessárias para regulamentação da lei, incluindo as regras gerais de classificação da informação, processos e procedimentos gerais a serem adotados pelos órgãos.
<b>Comunicação</b>	Trata as ações de comunicação interna e para sociedade.
<b>Capacitação</b>	Trata das ações de formação, tanto nos dispositivos legais, quanto nas ferramentas de TIC.

Fonte: Elaboração própria das autoras.

Diversos técnicos do Estado foram envolvidos nos 4 Grupos de Trabalho institucionalizados, oriundos de diversas áreas de conhecimento do governo. Os técnicos da empresa pública de tecnologia da informação e comunicação, a PROCERGS, tiveram um papel preponderante visto que boa parte dos resultados eram obtidos por meio de ferramentas digitais. A infraestrutura tecnológica, no que tange à hardware e software, também foi provida por aquela empresa estatal.



## ATORES DO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO

A implementação da Central do Cidadão com suas ferramentas e serviços teve a contribuição de vários atores, incluindo o Governo, parceria com Universidades e sociedade civil.

Dentro do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, a Casa Civil teve um papel importante de coordenação político-institucional. Também a PROCERGS – Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Governo teve um papel fundamental no que tange à coordenação tecnológica do Programa, envolvendo questões de infraestrutura operacional e de desenvolvimento de sistemas. Outros órgãos estratégicos de Governo, como a Secretária Geral e a Secretaria de Planejamento e Participação Cidadã, apoiaram nas questões de alinhamento estratégico e na forma de atuação com a cidadania.

Boa parte das inovações foram concebidas com universidades, agregando conhecimento externo que foi aplicado em ferramentas de transparência, prestação de contas e controle social.

A sociedade civil, especialmente o W3C Brasil, organização não-governamental, que desenvolve padrões e tecnologias para web, foi especialmente importante na concepção e implementação da política de dados abertos.

Também a formatação de um Comitê Gaúcho de Dados Abertos com grande representatividade da sociedade civil, possibilitou a agregação de novas interfaces e demandas.

A interface com as Prefeituras do Estado, que representam as cidades, os governos locais, também estão trabalhando em conjunto visto que a política de transparência e de governo aberto deve ser replicada para outros níveis de governo, de forma a atingir os cidadãos com as suas necessidades e demandas locais.



## BENEFÍCIOS DA INICIATIVA

Os resultados da Central do Cidadão trouxeram benefícios internos, para o governo, e externos, para sociedade.

Os impactos externos foram resultado do objetivo principal planejado pelo Programa, que foi colocar o cidadão como centro da gestão pública.

O Mapa da transparência, por exemplo, por ser um mecanismo inovador de prestação de contas, impactou para melhoria significativa da transparência governamental, no Estado do Rio Grande do Sul. E, por consequência, trouxe reflexos no incremento da participação, colaboração e engajamento cívico.

O incremento dos pedidos de acesso à informação e das manifestações, por meio dos canais virtuais específicos, geraram impacto na transparência ativa, ou seja, melhorias na divulgação de informações governamentais de forma pró-ativa.

A publicação de dados governamentais em formato aberto trouxe um impacto grande, principalmente na imprensa local e na academia. Isso porque os datasets no formato aberto e acessível por máquina, permitem uma análise e interpretação bem mais facilitada, mesmo no caso de grande volume de informações. A sua disponibilização em formato bruto, também beneficia o uso por conta do potencial de reinterpretação e cruzamentos possíveis. Outro impacto importante desses datasets é o fomento ao desenvolvimento local, visto que criam um ecossistema econômico sustentável: uma empresa pode criar e gerar negócio por meio da prestação de novos serviços públicos, a partir dos dados abertos.

Para Hernández (2012), a informação e os dados públicos abertos se convertem em um recurso fundamental que permite ao mesmo tempo fortalecer o sistema democrático e impulsionar a inovação e criação de valor.

Também a Cartilha Digital, como ferramenta de educação cidadã, gerou uma difusão da cultura da transparência, especialmente no que tange à disseminação de legislações e direitos cidadãos, tanto individuais, como coletivos.

A figura 3 apresenta a interface visual da Cartilha Digital.



**Figura 3 – Cartilha Digital da Transparência**



Fonte: PROCERGS. Disponível em <http://www.mapa.rs.gov.br>

Outro benefício importante é a facilidade para acesso aos diversos canais virtuais de manifestação pelo centralização em um único Portal. Isso gera conveniência e melhor usabilidade para sociedade, eliminando a necessidade de conhecimento da estrutura do governo. O encaminhamento, ao órgão governamental responsável, do pedido de informação ou manifestação cidadã, deve ser tratado nos processos internos do governo, por meio da rede de gestores locais, liberando o cidadão deste ônus.

A implementação da iniciativa também gerou impacto internamente no governo. Em muitos casos, as demandas externas da cidadania geraram impacto na organização e estrutura interna do governo, visto que tem um reflexo direto nos processos internos, uma vez que novas formas de relacionamento exigem novos processos.

Além disso, novas funções tiveram que ser criadas, como por exemplo, o gestor local de informação, que é um servidor público designado para atender as demandas de acesso à informação referentes ao seu órgão, e, também atender as demandas de sugestões e críticas ao serviço público prestado.



## RESULTADOS OBTIDOS

Abaixo, a figura 4, um infográfico com os principais resultados obtidos até o momento com a implementação da Central do Cidadão, atualizados em fevereiro de 2014.

Figura 4 – Infográfico com resultados da Central do Cidadão



Fonte: Elaboração própria das autoras.

A seguir os principais resultados obtidos com a implementação da Central do Cidadão:



- **Inovação na apresentação das informações**

Um resultado importante do Programa foi a melhoria significativa na visualização das informações. Os diversos tipos de gráficos (tree maps, rosca, barras) e as informações geolocalizadas, em uma ferramenta digital, com design intuitivo e interativo são o grande diferencial da solução. O grande volume de dados e informações sob a guarda do governo, devem ser publicados em uma linguagem acessível e de fácil compreensão pela sociedade.

- **Aplicativos desenvolvidos pela sociedade por meio dos dados abertos**

A publicação de dados em formato aberto tem possibilitado que a própria sociedade civil produza novas aplicações e serviços públicos.

- **Mais de 2 mil demandas de pedido de informação nas diversas áreas governamentais**

Desde o lançamento do serviço de acesso à informação pública, mais de 2000 pedidos foram atendidos pelo governo. As demandas da sociedade se relacionam a diversas funções de governo, especialmente de segurança pública, saúde e educação. O governo tem prazo legal para atendimento, podendo o andamento ser acompanhado, pelo cidadão, pela internet.

- **Constituição de uma rede e estrutura de governança para relacionamento com os cidadãos**

Ao disponibilizar diversos canais de interação com a sociedade, por meio da Central do Cidadão, o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, teve que criar uma estrutura de governança centrada nos gestores locais, em cada órgão. Esta rede de pessoas é que deu sustentação ao atendimento dos pedidos de informação e manifestação oriundos dos cidadãos. O sistema digital dava suporte tecnológico ao *workflow*, mas parte dos procedimentos necessitam de conhecimento e inteligência humana. Também esta rede foi fundamental para ampliação da transparência ativa, pois à medida que a demanda chega, gera feedback para novas possibilidades de publicação de informações públicas.





- **Aumento do acesso ao Portal em 30 %**

Após a concepção do Portal Central do Cidadão houve um incremento de acessos em mais de 30% por conta dos novos canais de interação, da facilidade de acesso e da centralização, em um formato de governo único, totalizando mais de 600.000 acessos ao Portal.

- **Promoção da implementação de políticas de transparência junto aos municípios**

O Programa RS Transparente, com formulário de adesão e material completo, é um componente importante do Portal Central do Cidadão. Como as capacitações, metodologia, modelo de implementação e software são disponibilizados gratuitamente para os municípios, facilitando a absorção pelas prefeituras.

- **Formação de servidores na temática de transparência e acesso a informação**

A capacitação de mais de 2.000 servidores e agentes sociais nos conceitos de transparência, acesso a informação e controle social, por meio de diversas modalidades, incluindo seminários, cursos a distância, cursos de extensão, criam um ambiente interno onde o conhecimento é compartilhado e internalizado.

## **SUSTENTABILIDADE E FACILIDADE DE REPLICAÇÃO**

Uma forma importante de garantia de continuidade se dá por um conjunto de marcos legais, que resultam em normativas que dão a estabilidade jurídica necessária e regulamentam os procedimentos a serem adotados pela sociedade e pelo governo. No caso da Lei 12.527 de 2011, a sua abrangência em nível nacional, para todos estados e municípios brasileiros, incluindo o próprio governo federal, torna mais perene a sua utilização.

Em especial o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio das leis estaduais 13.601, 13.888 e 13.949, bem como, do decreto do Governador também garantem a sustentabilidade e a perenidades dos direitos adquiridos.



A sustentabilidade da solução tecnológica se dá pela coordenação técnica do projeto ter sido conduzida por técnicos da PROCERGS, empresa pública de tecnologia de informação e comunicação do Governo do Estado. A empresa, com mais de 43 anos de atuação, suporta os processos de missão crítica, no relacionamento com a sociedade, por meio de um DataCenter robusto e de uma infraestrutura operacional com alta performance e segurança. Centraliza, também, o catálogo dos dados abertos, acessável por aplicações e robôs em qualquer parte do mundo.

A internalização de novos conceitos e de uma cultura de participação e controle social, de forma que a sociedade já se apropriou dos diversos canais, torna o processo difícil de ser extinto.

Com objetivo de replicar e fomentar que os municípios do Estado do Rio Grande do Sul adotem as medidas de ampliação da transparência e o controle social de seus atos, o Governo do Estado criou um Programa denominado RS Transparente, que visa apoiar a implementação da Lei de Acesso à Informação, por meio do compartilhamento e transferência da estratégia e metodologia de implantação, bem como, da solução tecnológica de suporte ao processo de atendimento ao cidadão. Este programa é

inteiramente custeado pelo governo estadual, desonerando as cidades dos custos necessários à consultoria e infraestrutura tecnológica.

O RS Transparente além de apoiar, de forma prática, o serviço de atendimento a demandas de informações públicas, serve para disseminar a cultura nos municípios do Estado.

O uso de software livre, de código aberto, nas ferramentas e no Portal da Central do Cidadão, facilitam a replicação da solução tecnológica, permitindo que outros governos possam estar se apropriando, internalizando e reutilizando a solução adotada no Governo do Estado do Rio Grande do Sul.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das principais lições aprendidas diz respeito à importância da articulação com os diversos órgãos do Governo. A partir da definição de uma política pública específica para transparência e controle social, há necessidade de ações transversais conjuntas, e em rede, para viabilização dos mecanismos e processos. O decreto governamental que criou os grupos de trabalho, que trabalharam nos planos de ações específicos, foi de grande relevância. Por outro lado, a efetividade se deu nas ações relativas à estrutura de governança propriamente dita, com a implementação da rede de gestores locais.

Também, não menos importante, foi a articulação externa, especialmente nas escutas realizadas, a partir das conferências regionais, onde os agentes sociais puderam externar seus anseios e emitir feedback por meio de diretrizes específicas.

Outra importante prática adotada foi o uso intensivo de linguagem acessível quando da prestação de contas e nas ferramentas disponibilizadas, reduzindo os termos complexos do ambiente da gestão pública, pouco conhecidos e dominados pelos cidadãos. A busca e o esforço contínuo pela melhoria da interface, a tornando mais amigável e de fácil utilização sustentado por um design interativo, são lições servem de recomendações para projetos futuros.

A prática tem demonstrado que esta nova era de transparência é irreversível, e desafia o Estado democrático a absorver, cada vez mais tecnologias para a promoção de informações públicas acessíveis aos cidadãos, e que garantem direitos e o exercício efetivo do controle social. Também possibilita que se ampliem as ações de engajamento cívico, traduzidos na ética do cuidado, que buscam fazer com que a sociedade, na adesão de causas sociais, se torne parceiro na busca de melhores soluções para todos.

Por conta disso, é importante ter presente a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos serviços a partir da colaboração da sociedade e por meio de mecanismos de co-criação cidadã.

Também é importante ampliar a transparência das ações finalísticas, resultados da gestão. Ou seja, além da prestação de contas relativas aos gastos públicos, com foco na eficiência, há necessidade de ampliação das informações relativas a efetividade da execução da política pública, especialmente por meio de indicadores sociais, que permitam o acompanhamento pela sociedade.



## REFERÊNCIAS

CALDERÓN, César. **Por qué un Gobierno Abierto**. In: El Desafío Hacia el Gobierno Abierto em la hora de la igualdad, Santiago do Chile, p. 27, 2012.

CEPIK, Marco. Disponível em: < [http://www.youtube.com/watch?v=avyJR6ul\\_5M](http://www.youtube.com/watch?v=avyJR6ul_5M)>. Acesso em: 21 fev 2014.

HERNÁNDEZ, Patricia. **Tendencias y primeiros resultados de países a la vanguardia**. In: El Desafío Hacia el Gobierno Abierto em la hora de la igualdad, Santiago do Chile, p. 49, 2012.

OGP. Disponível em < [http://www.cgu.gov.br/governoaberto/a-ogp/como\\_Funciona.asp](http://www.cgu.gov.br/governoaberto/a-ogp/como_Funciona.asp)>. Acesso em 15 fev 2014.

NASER, Alejandra; CONCHA, Gastón. **Panorama de Gobierno Electrónico em la región: resultados e impactos**. In: El Desafío Hacia el Gobierno Abierto em la hora de la igualdad, Santiago do Chile, p. 11, 2012.



---

**AUTORIA**

**Juliana Botelho Foernges** – Casa Civil do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

Endereço eletrônico: [juliana-foernges@casacivil.rs.gov.br](mailto:juliana-foernges@casacivil.rs.gov.br)

**Karen Maria Gross Lopes** – PROCERGS.

Endereço eletrônico: [karen@procergs.rs.gov.br](mailto:karen@procergs.rs.gov.br)

