1. INTRODUÇÃO
   1. Problemas de serviços urbanos

Buracos no asfalto, entulhos jogados na calçada, água parada, semáforos com defeito e outras situações parecidas são considerados problemas de infraestrutura, saúde e segurança dentro de uma cidade, sendo que tais problemas surgem a todo o momento e, alguns deles, de forma natural.

Resolver esses problemas é obrigação da prefeitura de cada município, mais precisamente do setor de ouvidoria. Segundo Lyra (2004, p. 139-144 apud CARDOSO, 2010, p.10), “são atribuições principais de uma ouvidoria pública: “indução de mudança, reparação do dano, acesso à administração e promoção da democracia”” (2). Ou seja, a ouvidoria é o local onde denúncias podem ser feitas pelos cidadãos e resolvidas pela prefeitura.

* 1. Crowdsourcing

Segundo \cite{quirino2016estrategias}, o “Crowdsourcing é um modelo de resolução de problemas por meio da contribuição de um grande número de pessoas”. Essa forma de resolução de problemas pode ser feita de diversas maneiras, tais como recolher a opinião de cada pessoa da multidão a respeito de determinado assunto e logo após realizar uma análise das respostas, analisar a forma que a multidão reage quando exposta a algum problema específico, ou até mesmo a contribuição que a multidão exerce sobre algum tema, como por exemplo sites colaborativos que são construídos de forma quase exclusiva da colaboração mútua da multidão.

Uma das maneiras de minimizar o trabalho da prefeitura no quesito que diz respeito à identificação do problema, é a própria população ao se sentir incomodada com o problema, denunciar à ouvidoria da prefeitura a situação em questão. Conforme diz (4), o crowdsourcing permite a realização de algumas tarefas pela multidão que antes só poderiam ser feitas por especialistas. Isso pode ser traduzido como uma maneira de agilizar o trabalho de identificação para a prefeitura e agilizar o processo de reparação.

* 1. Objetivos

1.3.1 Geral

O objetivo desse trabalho é o desenvolvimento de um aplicativo para smartphones que seja capaz de realizar uma ponte de comunicação entre o cidadão e a ouvidoria pública, para o conserto de problemas que venham a aparecer na cidade.

1.3.2 Específico

Esse aplicativo será capaz de fotografar o problema em questão e marcá-lo em um mapa da cidade, de acordo com a posição do gps do smartphone no momento em que a fotografia foi realizada. Tal marcação ficará visível para todos que utilizarem o aplicativo, inclusive a pessoa responsável pela ouvidoria. O cidadão que clicar na marcação poderá ver os detalhes da denúncia, tal como categoria do problema, imagem do problema e uma breve descrição realizada pela pessoa que efetuou a denúncia.

1. Revisão Literária

O capítulo de revisão literária está dividido em 2 partes, sendo elas: ouvidoria, crowdsourcing.

* 1. Ouvidoria

\cite{cardoso2010ouvidoria} diz que a ouvidoria pública é o local para ser realizada a comunicação entre o cidadão e o Estado, onde eles possam agir em parceria e realizar um trabalho recíproco. Tendo isso em mente, é possível entender que a ouvidoria é o órgão que vai realizar uma ponte de comunicação entre a prefeitura e os cidadãos, pois é capaz de “ouvir” as necessidades dos mesmos, e procurar corrigir de forma sensata essas reclamações.

Segundo (3), Crowdsourcing é um modelo de resolução de problemas por meio da contribuição de um grande número de pessoas.

(1)

Assim, a ouvidoria pública torna-se um lócus privilegiado para que a sociedade civil e o Estado possam agir em parceria, cada um facilitando a ação do outro, mas, também, exercendo um controle recíproco.

Cardoso, Antonio Semeraro Rito. "Ouvidoria pública como instrumento de mudança." (2010).

@article{cardoso2010ouvidoria,

  title={Ouvidoria p{\'u}blica como instrumento de mudan{\c{c}}a},

  author={Cardoso, Antonio Semeraro Rito},

  year={2010},

  publisher={Instituto de Pesquisa Econ{\^o}mica Aplicada (Ipea)}

}

<http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2239/1/td_1480.pdf>

(2)

Além desse objetivo primeiro, são atribuições principais de uma ouvidoria pública: “indução de mudança, reparação do dano, acesso à administração e promoção da democracia” (LYRA, 2004a, p. 139-144).

Lyra, Rubens Pinto. "Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira." *Rubens Pinto Lyra, organizador. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa (PB): Ed. universitária da UFPB*(2004).

@article{lyra2004ouvidor,

  title={Ouvidor: o defensor dos direitos na administra{\c{c}}{\~a}o p{\'u}blica brasileira},

  author={Lyra, Rubens Pinto},

  journal={Rubens Pinto Lyra, organizador. Aut{\^o}nomas x obedientes: a ouvidoria p{\'u}blica em debate. Jo{\~a}o Pessoa (PB): Ed. universit{\'a}ria da UFPB},

  year={2004}

}

(3)

Quirino, Wancharle S., et al. "Estratégias crowdsourcing para aplicativos de cidades." (2016).

@article{quirino2016estrategias,

  title={Estrat{\'e}gias crowdsourcing para aplicativos de cidades},

  author={Quirino, Wancharle S and Santos, Celso AS and Calles, Juan XEA and Tinelli, Fernando F},

  year={2016}

}

<http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/sbsi/2016/067.pdf>

(4)

Galoppini, Pedro Castello Branco. "Projeto “Ouvidoria. com. br”–Crowdsourcing em favor da administração pública."

@article{galoppiniprojeto,

title={Projeto “Ouvidoria. com. br”--Crowdsourcing em favor da administra{\c{c}}{\~a}o p{\'u}blica},

author={Galoppini, Pedro Castello Branco}

}

/\* espaço reservado para colocar citações ou textos que podem se encaixar no trabalho, mas não achei um espaço adequado ainda \*/

Este trabalho tem como objetivo a criação de uma aplicação para dispositivos móveis, mais precisamente smartphones com sistema operacional Android, que seja capaz de realizar a denúncia do cidadão a respeito de algum problema que o esteja afetando, e que tal problema seja exclusivamente obrigação da prefeitura consertar.

A intenção ao executar estas tarefas é que com a reunião dos resultados de todas as tarefas feitas pela "multidão", ou por este "mutirão", seja construído um conhecimento maior acerca do domínio em questão.