



tematec

# Fiscal Cidadão

Este artigo é baseado no trabalho “Fiscal Cidadão”, premiado no ConSerpro 2014.

## INTRODUÇÃO

Os cidadãos enfrentam diversos problemas, típicos de uma vida em sociedade. Muitos deles interferem em seus direitos básicos – garantidos pela legislação – como saúde, educação, segurança e mobilidade. É papel dos órgãos de governo e das forças públicas fiscalizar e garantir a aplicação da lei, de forma a zelar pelos direitos de seus cidadãos. Entretanto, as diferentes esferas de governo – federal, estadual e municipal – sofrem com a falta de recursos especializados em fiscalizar e investigar todas as ocorrências, em todas as áreas da cidadania.

## INICIATIVAS EXISTENTES

A participação do cidadão nos processos de fiscalização é uma realidade tímida em alguns municípios e estados brasileiros, e mesmo no país – de forma descentralizada –, e muito específica para cada órgão ou agência reguladora.

Muitos cidadãos, ainda, utilizam a imprensa e os meios de comunicação como formas de denúncia para irregularidades encontradas. Através da internet, especialmente com o uso de redes sociais, muitas denúncias acabam tomando grande repercussão, e provocam a mobilização dos órgãos responsáveis.



Figura 1 – Problemas, irregularidades e crimes

## PROPOSTA: “FISCAL CIDADÃO”

Este artigo propõe uma solução que tem por objetivo viabilizar a participação do cidadão como colaborador nos processos governamentais de fiscalização, através do encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes.

É importante salientar que esta solução visa simplificar e agilizar a interação entre o cidadão e o órgão responsável, e não concede ao cidadão o papel de fiscal. Isso significa que ele não poderá aplicar multas, punições ou outras sanções aos infratores; porém, somente denunciar as irregularidades. Ainda deverá haver apuração e investigação pelos órgãos competentes, e caso seja constatado algum crime ou transgressão, a punição deverá ser aplicada conforme previsto na lei.

## REQUISITOS DA SOLUÇÃO

- Permite ao cidadão realizar denúncias a partir de um *smartphone* conectado a uma rede móvel de dados;
- Possibilita três tipos de denúncia (selecionável pelo cidadão):
  - Denúncia nominal: o cidadão deve se identificar, fornecendo (obrigatoriamente) seu nome;
  - Denúncia anônima: nenhuma informação que identifique o cidadão deve ser enviada, e o sigilo deve ser

tes tipos de evidências para embasar a denúncia:

- Fotografia;
- Vídeo;
- Informações de geolocalização;
- Descrição em texto.
- O cidadão deve categorizar a denúncia para que ela seja encaminhada corretamente ao órgão responsável;
- A solução garante a integridade e autenticidade das evidências, de forma a dificultar alguém forjar uma falsa denúncia.
- A aplicação possibilita ao cidadão acompanhar o andamento do tratamento da denúncia pelo órgão competente (quando aplicável).

## ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

A solução “Fiscal Cidadão” é composta por dois módulos: um aplicativo, que deve ser instalado em dispositivos como *smartphones* ou *tablets*, e é onde o cidadão efetua uma denúncia. O outro módulo, é um serviço *web* para o recebimento das denúncias, e que as encaminha aos fluxos – possivelmente já existentes – dos processos de tratamento (apuração), pertencentes aos órgãos responsáveis, através da integração entre sistemas.

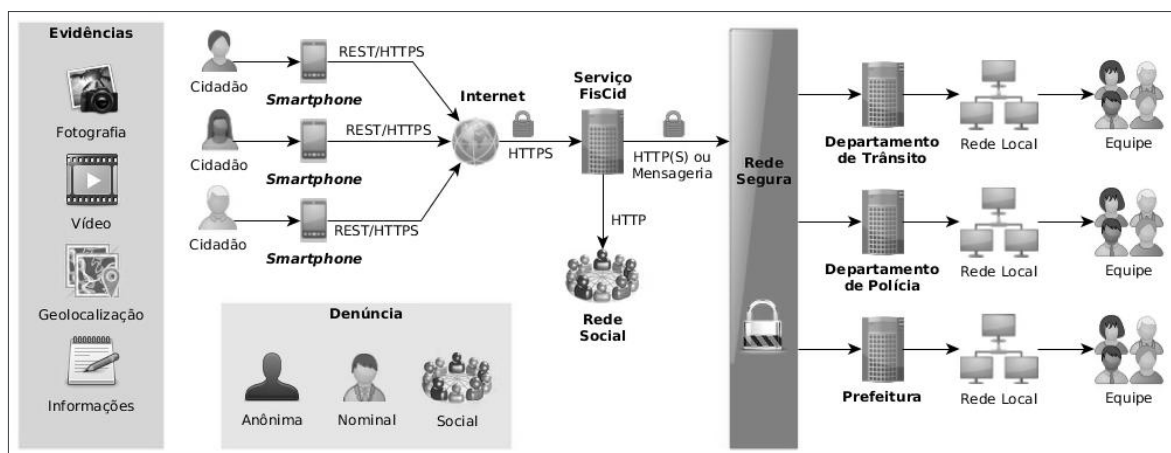


Figura 2 - Arquitetura da solução “Fiscal Cidadão”

garantido em todo processo de denúncia e apuração;

- Denúncia social: o cidadão deve fornecer o perfil de uma rede social e o público-alvo desejado, para que a denúncia seja publicada e compartilhada na rede.
- O cidadão tem a possibilidade de fornecer os seguin-

Na figura 2 é possível observar que os cidadãos podem utilizar o mesmo aplicativo para realizar denúncias a diferentes órgãos governamentais.

Um único serviço *web* para recebimento das denúncias efetuadas (Serviço FisCid) é responsável por receber as denúncias enviadas pelos dispositivos dos cidadãos e

por encaminhá-las (via integração numa rede criptografada), a sistemas – ou fluxos de processos – pertencentes aos diversos órgãos. Além disso, há integração com alguma rede social, de forma a publicar as denúncias “sociais” nos perfis fornecidos pelos cidadãos.

## APLICATIVO “FISCAL CIDADÃO”

O aplicativo “Fiscal Cidadão” é o principal módulo da solução proposta. A interface com o usuário deve facilitar a interação no momento de denunciar. Isso é um ponto crítico, pois muitas vezes a efetivação da denúncia pode ocorrer em momentos de tensão, ou risco iminente à integridade do cidadão.

A seguir serão exibidas algumas ilustrações contendo os protótipos de tela do aplicativo, criadas como prova de conceito desta solução.

Menu inicial

Através do menu inicial do aplicativo, o cidadão pode selecionar um tipo de evidência para iniciar uma denúncia: uma fotografia, um vídeo, ou simplesmente um texto descritivo. Também existe uma opção para acessar as configurações do aplicativo.

Após capturar uma evidência, é possível oferecer detalhes da denúncia através de uma descrição textual. Além disso, é possível adicionar mais evidências (outras fotografias ou vídeos), realizando novas capturas de imagens.

A categorização da denúncia deve ser feita pelo cidadão, e é a chave para o correto encaminhamento aos órgãos responsáveis.

Também é possível selecionar o tipo de denúncia (anônima, nominal ou social). No caso de uma denúncia nominal, os dados que identificam o cidadão serão anexados à denúncia. Já no caso de uma denúncia social, o aplicativo utilizará os dados de um perfil em uma rede social, fornecidos pelo cidadão. Essas informações são previamente configuradas no aplicativo.

Envio de denúncia

Confirmação de envio de denúncia

Após o preenchimento dos campos necessários, a denúncia pode ser enviada, com a anexação de todas as evidências fornecidas, incluindo as coordenadas de geolocalização do cidadão.

Assim que uma denúncia é submetida, recebe automaticamente um número único de protocolo, cuja

Detalhes de uma denúncia

Seleção de tipo de denúncia

Menu de configuração

Configuração de dados pessoais

finalidade é possibilitar o acompanhamento de sua situação, durante a apuração e investigação.

Através do menu de configuração do aplicativo Fiscal Cidadão é possível alterar os dados pessoais ou consultar o histórico de denúncias efetuadas.

*Histórico de denúncias efetuadas*

*Acompanhamento de denúncia*

Os dados pessoais devem ser previamente configurados para permitir denúncias nominais e/ou sociais (sem esses dados, somente denúncias anônimas podem ser efetuadas).

Por questões de segurança, nenhuma informação que revele o conteúdo de uma denúncia (descrição ou evidências) é armazenada no dispositivo. O objetivo é proteger o cidadão caso seu aparelho venha a ser furtado ou acessado por terceiros. Desta forma, pelo aplicativo, não há como comprovar a ligação de um determinado fato denunciado com um cidadão específico.

## ENCAMINHAMENTO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

A arquitetura proposta para a solução “Fiscal Cidadão” parte da premissa de que existam integrações entre o serviço de recebimento de denúncias, e os fluxos de processos de tratamento de denúncias dos órgãos governamentais que desejam se beneficiar da solução. Essas integrações podem ser realizadas através do uso de *Web Services*, *Enterprise Service Bus* (ESB), mensageria, ou outras tecnologias apropriadas, utilizando-se de redes seguras criptografadas.

Para tanto, é necessário se estabelecer propostas de integração e políticas de segurança que permitam a “parceria” desta solução com os processos de apuração, investigação e fiscalização já existentes nos órgãos de governo e forças públicas.

## CONCLUSÃO

Este artigo demonstrou, através de uma iniciativa prática, que é possível a aplicação de tecnologias existentes, com o objetivo de auxiliar o cidadão na busca pela garantia de seus direitos.

Quando o cidadão se torna participante dos processos de fiscalização que visam garantir os seus próprios direitos, o Estado se torna mais eficiente e fortalecido no cumprimento da lei. As ações corretivas podem ser aplicadas com maior justiça e rapidez, e, consequentemente, o próprio cidadão tende a elevar o seu nível de confiança no governo e nas forças públicas que zelam pelo bem-estar da sociedade.

## AUTOR



### ROBSON DE SOUSA MARTINS

MBA em Desenvolvimento de Soluções Corporativas em Java/SOA (2012), pela Faculdade de Informática e Administração Paulista (FIAP) e bacharel em Sistemas de Informação (2003), pela Faculdade Batista de Administração e Informática (FBAI). Atuou durante sete anos como Técnico Eletrônico, em projetos de sinalização metroferroviária e manutenção eletrônica, e dez como Analista Programador, no desenvolvimento de *softwares* comerciais. Desde 2010 é analista no Serpro, lotado na Superintendência de Suporte a Tecnologias (Supst), em São Paulo, onde atuou em projetos como o ALM (*Application Lifecycle Management*) e ECM Alfresco (Processo Verde). Atualmente participa dos projetos de implantação das tecnologias

de BPMS (*Business Process Management Suite*) e da plataforma *Mobile Marketing*. Foi premiado em terceiro lugar no ConSerpro 2012, tema Governo Eletrônico, com o trabalho “Integração de Sistemas: Simplificando a Vida do Cidadão”, e em segundo lugar no ConSerpro 2014, tema Governo Digital e Sociedade, com o trabalho “Fiscal Cidadão”.