



DIREITOS DIGITAIS EM GOVERNOS LOCAIS

um guia para serviços públicos digitais mais humanizados



NITERÓI
O FUTURO É AGORA

SEPLAG



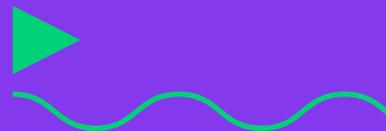
INTERNETLAB



ONU-HABITAT

O guia se destina a todas as pessoas entusiastas de temas de tecnologia, inovação e serviços digitais.

Em especial, se relaciona diretamente com equipes da gestão pública que atuam em governos locais e buscam ferramentas e informações para fortalecer agendas digitais em seus territórios.



EXPEDIENTE

Prefeito Municipal de Niterói

Axel Graef

Vice-Prefeito Municipal de Niterói

Paulo Roberto Baguiera

Secretário Executivo

Rodrigo Neves Barreto

Secretária de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão

Isadora de Souza Modesto Pereira

Chefe de Gabinete

Julia Ferreira Barreto

Subsecretária Executiva

Ana Carolina Ferreira dos Santos

Subsecretária de Planejamento

Priscila Moreira Borges

Subsecretário de Orçamento

Thiago Marino Leão Cardoso

Subsecretário de Governo Digital

Marcelo Zander Vaiano

Subsecretária de Avaliação e Gestão da Informação de Políticas Públicas

Adriana de Queiroz

Escola de Governo e Gestão

Grazielle Barreto Gomes

InternetLab

Bárbara Simão, Laurianne-Marie Schippers e Heloisa Massaro

ONU-HABITAT

Livia Schaeffer Nonose

FICHA TÉCNICA

COORDENAÇÃO

Subsecretaria de Governo Digital

Marcelo Zander Vaiano

Diretoria de Serviços Digitais

Daniel Caldas Gaspar

InternetLab

Bárbara Simão

ELABORAÇÃO

Bárbara Simão

Daniel Caldas Gaspar

Guilherme Queiroz Alves

Laurianne-Marie Schippers

Livia Schaeffer Nonose

Nicole Pinto Figlioli

REVISÃO

Bárbara Simão

Daniel Caldas Gaspar

Heloisa Massaro

Gabriela Pinto Rodrigues

Luiz Otávio Monteiro Ribeiro Junior

Marcelo Zander Vaiano

DIAGRAMAÇÃO

Joana Resek

Maio de 2024

SUMÁRIO

Introdução → 06

Mensagem da Onu-Habitat → 07

Coalizão de Cidades por Direitos Digitais
(Cities Coalition for Digital Rights) → 08

Como este guia foi desenvolvido? → 09

Acesso às tecnologias digitais → 11

Desigualdades e acessibilidade → 15

Pesquisas com usuários e
redesenho de serviços para
populações vulnerabilizadas → 17

Transparência em serviços digitais → 19

Privacidade e proteção de dados → 21

Outros materiais consultados
para elaboração deste guia → 24



Em um mundo cada vez mais conectado e dinâmico, pensar nos direitos digitais dos cidadãos é necessário e urgente para que a tecnologia não seja mais uma forma de exclusão. Em Niterói, temos a preocupação de investir nossos esforços em estratégias de transformação digital que tenham como pilar a inclusão digital, entendendo que democratizar o acesso às tecnologias é fundamental para continuarmos avançando em um governo digital aberto, sustentável e inteligente.

Sabemos da responsabilidade que temos de estabelecer a transformação digital de forma ética em nossas políticas públicas. Temos orgulho de ter instituído por decreto a Estratégia de Governo Digital (EGD) da Prefeitura com cinco princípios: ser um governo eficiente e inteligente; aberto e transparente; integrado e focado nas pessoas; seguro e confiável; e inclusivo e acessível. Esses princípios norteiam nossas ações e vão continuar direcionando os projetos e programas da Prefeitura.

Além disso, uma de nossas principais iniciativas para ampliar o acesso às novas tecnologias é a Plataforma Urbana Digital, um espaço dedicado a auxiliar a população no uso das novas tecnologias, com uma variedade de cursos nas áreas de informática e tecnologia, voltados a crianças, jovens e idosos.

Este guia, 'Direitos digitais em governos locais - um guia para serviços públicos digitais mais humanizados', é mais um esforço da Prefeitura para fomentar o debate social e governamental acerca de como a tecnologia pode aprimorar os serviços públicos e garantir futuro digital inclusivo, como forma de diminuir as desigualdades e promover os direitos das pessoas.

Assim, esperamos que esta ferramenta seja útil não só para as pessoas interessadas em tecnologia, inovação e serviços digitais, mas especialmente para governos locais que buscam estratégias e informações para fortalecer agendas digitais em seus territórios. Acreditamos que garantir os direitos digitais representa um avanço rumo a um futuro digital mais justo e inclusivo!

Axel Graef e Isadora Modesto

Prefeito de Niterói e Secretária de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão



O InternetLab é um centro independente de pesquisa interdisciplinar que promove o debate acadêmico e a produção de conhecimento nas áreas de direito e tecnologia. Somos uma entidade sem fins lucrativos dedicada a pesquisar como os direitos são afetados pela tecnologia e a formular como a tecnologia deve ser afetada pela disputa por direitos, atuando como ponto de articulação entre pesquisadores e representantes dos setores público, privado e da sociedade civil. Produzimos conhecimento que pode estar na base da implementação de políticas públicas e de regulação, sendo umnexo de articulação entre setores que observam as inovações de perspectivas diferentes.



Desde a nossa origem, temos acompanhado com atenção a inserção de novas tecnologias no desenvolvimento urbano e na gestão pública e seus impactos sobre direitos de cidadãos e cidadãs. Acreditamos que a promoção de direitos humanos em meio à digitalização da política e da cidadania requer uma abordagem enraizada nos problemas sociais e nativa nas inovações constantes apresentadas pelo digital. Participamos do processo de elaboração da Carta Brasileira para Cidades Inteligentes, documento que integra as agendas do desenvolvimento urbano e da transformação digital e delinea objetivos estratégicos e recomendações que levam em conta o contexto brasileiro, enfatizando transparência e participação democrática.

Apesar dos objetivos da Carta, os desafios persistem na tradução de suas recomendações em ações concretas, o que envolve também a conscientização e formação de servidores públicos quanto a processos de digitalização de serviços prestados à população.

Este material, desenvolvido em parceria com a prefeitura de Niterói, tem o objetivo de preencher em parte esta lacuna, servindo de orientação e modelo para outras cidades. Nossa intenção é capacitar servidores públicos para que processos de digitalização ocorram de maneira integrada à promoção dos direitos humanos e da cidadania. Esperamos que a iniciativa impulse mudanças positivas no desenvolvimento e digitalização de serviços públicos em todo o Brasil, por meio da promoção de valores democráticos, do combate às diferentes formas de discriminação e do incentivo à participação e engajamento civil.

Por fim, esperamos que as sugestões e recomendações aqui traçadas sejam disseminadas e fortalecidas cotidianamente, por meio da construção diária daqueles por trás da execução de políticas públicas.

Esperamos que tenham uma boa leitura.

Bárbara Simão, coordenadora de pesquisa no InternetLab

Heloisa Massaro, diretora no InternetLab

01 INTRODUÇÃO

A ideia de elaborar este guia partiu da vontade compartilhada por pessoas que trabalham com pesquisas e projetos relacionados ao **Governo Digital**, tema cada vez mais presente em nosso cotidiano e que levanta uma série de questões. Como a tecnologia pode melhorar os serviços públicos e aumentar a confiança da população no Estado? Como proteger os direitos das pessoas e evitar que o avanço tecnológico reforce desigualdades existentes? Como garantir futuros digitais inclusivos?

Motivados por essas reflexões, a Prefeitura de Niterói e o InternetLab lideraram a iniciativa de construir um material acessível, que apresentasse aos governos locais uma oportunidade de ampliar as discussões sobre as novas tecnologias digitais ao mesmo tempo em que congrega ferramentas e sugestões para que essa agenda seja territorializada sem deixar ninguém para trás. Diante desse desafio, o projeto contou com a participação de diferentes atores, como a ONU-Habitat, e consulta a organizações da sociedade civil.

É preciso mencionar que o guia não esgota os desafios que o mundo digital pode colocar à promoção dos direitos humanos, afinal de contas esse é um processo de construção coletiva de conhecimento sobre os novos contornos que a tecnologia apresenta a cada dia. O que trazemos é um documento simples, de leitura rápida e que tem como objetivo promover um maior debate sobre como o uso da tecnologia pode ser incorporado pela gestão pública em prol das pessoas, fomentar iniciativas de serviços públicos digitais e qualificar o atendimento digital prestado pela gestão.

O guia se destina a todas as pessoas entusiastas de temas de tecnologia, inovação e serviços digitais. Em especial, se relaciona diretamente com equipes da gestão pública que atuam em governos locais e buscam ferramentas e informações para fortalecer agendas digitais em seus territórios.

Desejamos uma excelente leitura e esperamos que esta iniciativa traga inspiração e desejo de continuar a fortalecer os direitos digitais da população.

ENTENDA!

Governo digital é um termo utilizado para tratar da incorporação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em seus processos e na disponibilização de serviços públicos. Para além de apenas transpor o que era realizado no mundo físico para o mundo digital, as ações vinculadas ao Governo Digital buscam

- + criar uma relação mais próxima com os cidadãos;
- + facilitar e simplificar o acesso a serviços; e
- + dar significado a dados que permitam a melhoria da gestão, como redução de custos e otimização de serviços.



02

MENSAGEM DA ONU-HABITAT

Existe muito potencial nas tecnologias digitais para transformar positivamente a vida urbana e melhorar a qualidade de vida nas cidades. Existem também riscos, desafios e consequências não intencionais. Embora as tecnologias digitais, os dados e a inovação sejam motores essenciais para nos ajudar a alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, muitos projetos de cidades inteligentes ainda não produziram o impacto positivo que esperávamos. Há um consenso crescente de que a visão da cidade inteligente precisa ser atualizada.

As **idades inteligentes** podem ter um impacto positivo tremendo na vida das pessoas, mas apenas quando as pessoas estão no centro do processo de desenvolvimento. É por isso que a ONU-Habitat trabalha com a ideia de “Cidades Inteligentes Centradas nas Pessoas”, que mostra como as cidades inteligentes podem ser uma força inclusiva para o bem se implementadas com um firme compromisso de melhorar a vida das pessoas e construir sistemas urbanos que atendam as necessidades de suas comunidades.

O objetivo é fazer dos direitos humanos a base de um futuro digital aberto, seguro e protegido, com a dignidade humana no seu cerne, entre outras aspirações. Existem três prioridades principais para as nossas cidades inteligentes centradas nas pessoas.

- 1 Em primeiro lugar, os projetos de cidades inteligentes devem ter como ponto de partida os desafios urbanos e serem orientados para a resolução de problemas reais em torno da mobilidade, da habitação, do acesso a serviços urbanos básicos e da prestação de serviços inclusivos, entre outros.
- 2 Em segundo lugar, as cidades inteligentes exigem uma governança eficaz, com um papel ativo do governo liderando a tecnologia e o uso de dados - estabelecendo quadros de colaboração claros com o setor privado e criando mecanismos para a participação das comunidades.
- 3 Terceiro, é muito importante estabelecer o compromisso com a inclusão digital e os direitos humanos.

ENTENDA!

Já para o termo **idades inteligentes**, a **Carta Brasileira para Cidades Inteligentes** adota uma definição ampla, considerando-as como “**idades comprometidas com o desenvolvimento urbano e a transformação digital sustentáveis, em seus aspectos econômico, ambiental e sociocultural, que atuam de forma planejada, inovadora, inclusiva e em rede, promovem o letramento digital, a governança e a gestão colaborativa e utilizam tecnologias para solucionar problemas concretos, criar oportunidades, oferecer serviços com eficiência, reduzir desigualdades, aumentar a resiliência e melhorar a qualidade de vida de todas as pessoas, garantindo o uso seguro e responsável de dados e das tecnologias da informação e comunicação**”.

[Leia mais aqui.](#)



03

COALIZÃO DE CIDADES POR DIREITOS DIGITAIS (Cities Coalition for Digital Rights)

O termo “direitos digitais” não possui uma definição exclusiva, mas podemos entendê-lo como direitos humanos em ambientes digitais ou em contexto de uso da internet. O avanço tecnológico no campo das políticas públicas alertou os governos locais a desenvolver iniciativas para proteger os direitos da população.

A Cities Coalition for Digital Rights (Coalizão de Cidades por Direitos Digitais) é uma rede de cidades do mundo que atua de forma colaborativa para trocar experiências e tomar iniciativas conjuntas com o objetivo de proteger os direitos humanos básicos das pessoas.

+ A rede se orienta pelos seguintes princípios:



Se a Prefeitura da sua cidade possui interesse em ingressar na rede, basta [clique aqui!](#)



04

COMO ESTE GUIA FOI DESENVOLVIDO?

Entre janeiro e março de 2023, Niterói participou do programa “Cidades e Direitos Digitais”, iniciativa liderada pela ONU-Habitat, pelo Banco de Desenvolvimento da América Latina e Caribe (CAF) e pela UNIT (consultoria especializada em desenho de serviços). Ao longo do programa, especialistas facilitaram oficinas sobre direitos digitais, participação social, desenho de serviços e privacidade de dados e as equipes das cidades selecionadas (Niterói, Cidade do México e Medellín) puderam trocar experiências sobre projetos relacionados a esses temas no contexto latino-americano. Como resultado da participação, Niterói se comprometeu a desenvolver um guia que apresentasse temas e boas práticas em transformação digital de serviços e direitos humanos.



Para iniciar a elaboração do guia, Niterói estabeleceu uma parceria essencial com o [InternetLab](#), centro de pesquisa que promove o debate e a produção de conhecimento nas áreas de direito e tecnologia, e a ONU-Habitat.

A produção do guia contou com diferentes etapas de colaboração e ideação. O conteúdo apresentado a seguir foi elaborado a partir de revisão da literatura sobre direitos digitais, em especial de documentos produzidos por organismos internacionais, bem como outros governos nacionais e locais.

Além disso, realizamos também uma oficina com 25 servidores públicos de Niterói com experiência em diversas áreas de atuação, como direitos humanos, participação social, saúde, comunicação, meio ambiente, entre outros.

Na oficina, buscamos compreender como as diferentes equipes da gestão estavam lidando com temas centrais à proteção dos direitos humanos na prestação de serviços digitais e quais eram seus principais desafios e sugestões de iniciativas relacionadas a:

PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA DA POPULAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

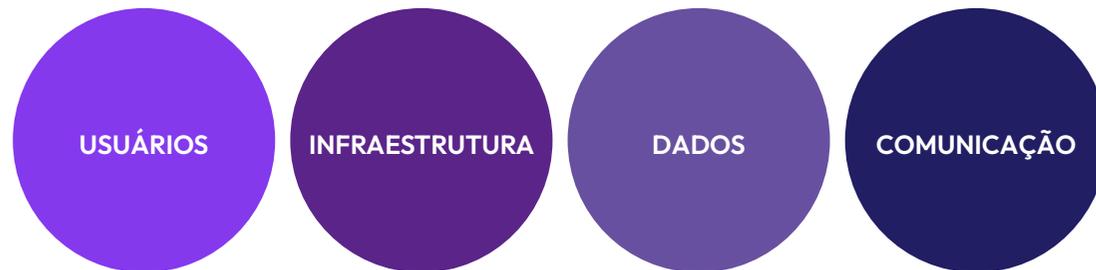
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

DIVERSIDADE E INCLUSÃO DIGITAL

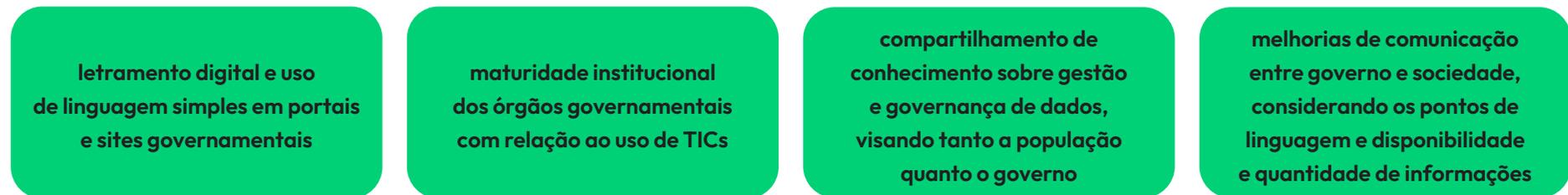
TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

COMO ESTE GUIA FOI DESENVOLVIDO?

Esses aspectos foram trabalhados a partir de 4 eixos:



Durante a oficina, foram exploradas recomendações e soluções que abordam temáticas como:



Após a oficina, a equipe do projeto agrupou os insumos coletados, realizou reuniões periódicas para ideação do guia e organizou as recomendações de boas práticas, que funcionam como pilar de sustentação deste documento e são detalhadas em tópicos a seguir.

A elaboração do guia também contou com apoio essencial do Laboratório de Inovação da Prefeitura de Niterói, o Labnit, e passou por uma rodada de revisão e sugestões com organizações da sociedade civil parceiras do InternetLab.

05

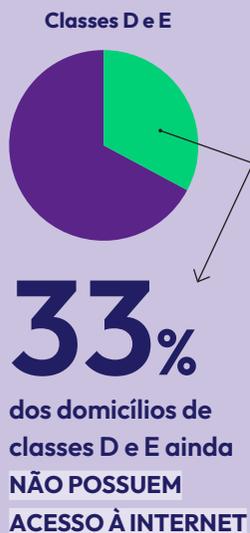
ACESSO ÀS TECNOLOGIAS DIGITAIS

A tecnologia cumpre um papel importante no cotidiano das pessoas. Acessamos serviços privados e públicos em computadores, celulares e outros dispositivos. Por meio de iniciativas de transformação digital, os governos vêm lançando “Portais de Serviços”, ferramentas que têm o intuito de ajudar a administração pública a reduzir custos, evitar deslocamentos desnecessários e melhorar a experiência das pessoas que solicitam serviços públicos.

Mas nem tudo são flores. Ainda enfrentamos desafios consideráveis no acesso das pessoas aos serviços digitais. O acesso à internet continua bastante desigual a diferentes camadas da população. Além da conectividade em si, questões como a qualidade do acesso também podem se impor como obstáculos relevantes, como planos de baixa qualidade ou com pouca capacidade de uso de dados ou acesso à internet feito apenas pelo telefone celular.

VALE A PENA CONFERIR

A pesquisa TIC Domicílios avalia anualmente o acesso às tecnologias de informação e comunicação nos domicílios urbanos e rurais do país e as suas formas de uso. Alguns resultados de 2023 chamam atenção:



APENAS **11%**
dos domicílios
de classes D e E e

41%
dos domicílios
da classe C
POSSUEM
COMPUTADORES



87%

da população
das classes D e E
ACESSA A INTERNET
APENAS PELO
TELEFONE CELULAR.

Na classe C,
esse percentual é de

61%



VALE A PENA CONFERIR

A pandemia de Covid-19 exigiu que governos adotassem soluções digitalizadas para a continuidade da prestação de serviços essenciais à população. Um desses casos foi o Auxílio Emergencial, política adotada durante a pandemia para minimizar os efeitos econômicos do isolamento social sobre as populações de mais baixa renda.

Pessoas que ainda não fossem beneficiárias do Programa Bolsa Família, ou que não estivessem cadastradas no CadÚnico, deveriam solicitar o benefício de forma online (por meio de site e aplicativo) ou por meio dos Correios. No entanto, alguns desafios importantes foram identificados ao acesso pelo aplicativo:

A EXCLUSIVIDADE DE QUE CADA DISPOSITIVO ELETRÔNICO contasse com apenas uma conta vinculada acabava limitando a concessão de benefício a famílias que tivessem apenas um dispositivo, mas mais de uma pessoa atendesse os critérios para ser beneficiária.

A FALTA DE MEMÓRIA NO CELULAR, LIMITAÇÕES DE ACESSO À INTERNET E DIFICULDADES DE ACESSO E SAQUE quando as pessoas beneficiárias trocavam de número também foram problemas.

A AUSÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO REQUERIDA também se colocou como empecilho ao acesso, com impactos significativos à população indígena.

Esses são alguns resultados indicados no relatório “O Auxílio Emergencial no Brasil: desafios na implementação de uma política de proteção social datificada”, elaborado pelo o InternetLab em colaboração com a Derechos Digitales. [Leia mais aqui.](#)



RECOMENDAMOS

CONSIDERE O PERFIL DE USO E ACESSO A SERVIÇOS

É importante considerar qual é o público beneficiado pelo serviço, as características locais em relação ao acesso e qualidade do uso da internet, assim como quais serão as alternativas ao atendimento digitalizado.

PRIORIZE A OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS QUE SEJAM MAIS SIMPLES

Ao pensar na oferta de serviços digitais é preciso levar em consideração os aparelhos através dos quais serão acessados os serviços. Dessa forma, busque ofertar serviços digitais que possam ser acessados por diferentes dispositivos.

MANTENHA O ATENDIMENTO PRESENCIAL AO PÚBLICO

É possível que uma parte da população ainda queira ou precise acessar os serviços públicos presencialmente em postos de atendimento físicos. Portanto, devemos avançar na oferta de serviços digitais, mas temos que deixar a porta aberta para o atendimento presencial, pontual e de qualidade ao público.

DÊ SUPORTE ÀS PESSOAS

Devemos ser agentes da transformação digital e dos direitos humanos. É preciso oferecer auxílio às pessoas que têm dificuldades no acesso à internet. Esse suporte pode ser feito em postos presenciais ou mesmo por telefone. Também podem ser oferecidos cursos e oficinas sobre serviços digitais a grupos da população.

INCENTIVO A POLÍTICAS DE WI-FI PÚBLICO

Se há problemas significativos em relação à qualidade do acesso à internet, uma alternativa é oferecer conexão gratuita, segura e de qualidade às pessoas.

ATENÇÃO COM FERRAMENTAS AUTOMATIZADAS DE ATENDIMENTO

Embora alguns locais tenham utilizado ferramentas automatizadas para contato com a população - como canais em aplicativos de mensagens -, muitas pessoas ainda têm problemas com esse tipo de ferramenta. Oferecer a alternativa facilitada do atendimento humano é de vital importância também nesses casos. Além disso, é importante que haja informação prévia e em linguagem acessível de que se trata de uma ferramenta automatizada.

NA PRÁTICA!

Exemplos de iniciativas que promovem auxílio à população no manuseio de tecnologias e serviços digitais são:

PLATAFORMAS URBANAS DIGITAIS

As Plataformas Urbanas Digitais são equipamentos públicos de Niterói que possuem como objetivo ampliar a dimensão educacional, lúdica e tecnológica da população através da capacitação gratuita nas áreas de informática e cultura digital. Elas integram o Programa Niterói Digital da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Município de Niterói (SMCTI) que visa popularizar a ciência, o acesso às novas tecnologias e à inovação.

[Leia mais aqui.](#)



DESCOMPLICA SP DIGITAL

O Descomplica Digital é um espaço de cidadania digital dentro das unidades do Descomplica, para conhecer, aprender e acessar serviços eletrônicos. Os atendentes são capacitados para entender a necessidade, identificar o serviço correspondente e ajudar o cidadão a realizar cada etapa do serviço digital.

[Leia mais aqui.](#)



06

DESIGUALDADES E ACESSIBILIDADE

O uso da internet e dos serviços digitais é feito por pessoas comuns. A questão é que, dentro de uma cidade, de um bairro ou de uma casa, as pessoas são diferentes. São diversas na faixa etária, gênero, orientação sexual, raça, classe social, podem ter algum tipo de deficiência. A trajetória de vida e as escolhas que fazemos constituem o que somos hoje e como lidamos com o mundo digital.

Em outras palavras, mesmo quem possui computador e acesso à internet de qualidade pode ter dificuldades, frustrações e experiências negativas na relação digital com a administração pública. A linguagem burocrática, complexa e não inclusiva da gestão torna difícil a compreensão de informações sobre serviços públicos. O design não amigável e a falta de ferramentas de acessibilidade complicam o uso dos “Portais de Serviços” pela população.

Os governos devem respeitar a diversidade presente na população e ofertar experiências de relacionamento que sejam adequadas e proveitosas para cada pessoa. A transformação digital precisa fortalecer os direitos humanos.

RECOMENDAMOS

CRIE CANAIS ÚNICOS DE RELACIONAMENTO DIGITAL

Busque concentrar o acesso a serviços digitais em um único portal. A fragmentação de plataformas pode dificultar a solicitação de serviços digitais pelas pessoas.

NA PRÁTICA!

Um bom exemplo de portal de serviços governamentais que centralizou o acesso e integrou várias estruturas do governo é o GOV.BR, do Governo Federal. Diversos serviços podem ser acessados a partir do login com a conta GOV.BR, por exemplo: inscrição em serviços de educação (como o ENEM); emissão da Carteira de Trabalho Digital; acesso a serviços e informações provenientes do SUS, INSS, dentre outros. Até mesmo governos estaduais e municipais podem se integrar ao GOV.BR.

PROMOVA ESPAÇOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

É importante ouvir a população nos processos de transformação digital. Conselhos de Políticas Públicas e Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são atores relevantes na construção de melhores serviços públicos e devem ser chamados para dialogar sobre os principais desafios no acesso digital ao governo.

CONDUZA TESTES DE USABILIDADE ATENTOS AO PÚBLICO ALVO DO SERVIÇO

Realize testes de usabilidade no portal de forma regular para identificar como as pessoas estão navegando pelo site, o que estão buscando, quais são suas dificuldades em acessar serviços. As parcerias com universidades e contratação de profissionais de UX (User Experience) podem ajudar nos testes.

RECOMENDAMOS

ARTICULE TROCAS DE EXPERIÊNCIAS E PARTICIPE DE PROJETOS DE OUTROS ENTES DA FEDERAÇÃO

Busque parcerias, trocas de experiências e projetos que possuam como foco a resolução de problemas dos cidadãos e integre em seu município soluções trazidas por outros atores, como o Governo Federal.

SIMPLIFIQUE A LINGUAGEM

Use técnicas de linguagem simples para melhorar as informações sobre serviços e o design dos portais. Siglas pouco conhecidas, termos técnicos especializados, frases e textos grandes e visual confuso devem ser combatidos!

PROMOVA ACESSIBILIDADE DO PORTAL

Os serviços digitais precisam ser acessíveis a todas as pessoas. É preciso integrar ferramentas e soluções que estejam em conformidade com padrões de acessibilidade nacionais e internacionais.

NA PRÁTICA!

O Laboratório de Inovação da Prefeitura de Niterói, o Labnit, desenvolveu um Dicionário de Linguagem Simples, uma ferramenta de participação cidadã e de explicação de conceitos. Seu objetivo é facilitar o acesso às informações pela sociedade. [Leia mais aqui.](#)



REALIZE AÇÕES EDUCATIVAS COM PÚBLICOS DIVERSOS

Oficinas práticas e treinamentos podem ajudar no letramento digital de públicos diversos. A dificuldade de adaptação ao mundo digital pode criar bloqueios e fazer com que essas pessoas tenham vergonha de tirar dúvidas e pedir ajuda digital.

ENGAJE AJUDANTES DIGITAIS

É comum que pessoas idosas contem com apoio familiar e de seu círculo de amigos para usar a internet e solicitar serviços. É importante que os governos reconheçam esse trabalho voluntário, promovam formas de valorização, qualificação e apoio a ajudantes digitais levando em consideração a segurança e a proteção de informações dos que necessitam de apoio.

07

PESQUISAS COM USUÁRIOS E REDESENHO DE SERVIÇOS PARA POPULAÇÕES VULNERABILIZADAS

Compreender a realidade de quem usa o serviço público é importante para qualificar a relação dos governos com a população. A realização de pesquisas com usuários é uma maneira de entender quem está demandando o serviço e quais as características desse grupo de pessoas. Além disso, pesquisas ajudam a identificar pontos de melhoria e lacunas de acesso ao serviço, promovendo a colaboração entre as equipes da gestão pública e quem usa o serviço.

O conhecimento acumulado da administração pública sobre os problemas sociais e sobre demandas históricas da população de um local são pontos de partida importantes para o desenho e prestação de serviços públicos de qualidade. No entanto, o envolvimento das pessoas no processo de transformação digital e redesenho de serviços públicos é fundamental quando nos guiamos por soluções públicas centradas nas pessoas. Esse processo investigativo pode ser bastante revelador para a gestão e levar a descobertas que simplifiquem o acesso e uso dos serviços públicos.

Os serviços devem atender universalmente às necessidades de todas as pessoas, de forma que respeitem a diversidade e os direitos humanos. Nesse sentido, planejar e produzir pesquisas que envolvam populações socialmente vulnerabilizadas é uma forma de garantir direitos e reforçar a confiança da população nos governos.



PESQUISAS COM USUÁRIOS E REDESENHO DE SERVIÇOS PARA POPULAÇÕES VULNERABILIZADAS

RECOMENDAMOS

EXERCITE A EMPATIA E A CURIOSIDADE NO TRABALHO

Quem trabalha na gestão pública deve estar constantemente se perguntando se o serviço prestado e o relacionamento com a população estão atendendo às expectativas. Não devemos achar que sabemos mais do que quem utiliza os serviços.

MONITORE INDICADORES DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DIGITAL

É importante que a gestão monitore como o serviço está sendo prestado. O tempo médio da prestação está dentro da lei ou do padrão do serviço? A avaliação de satisfação dos usuários é boa? Existem reclamações sobre os serviços em ouvidorias ou outros canais? A produção de relatórios analíticos periódicos pode fornecer insights sobre quais temas e serviços devem ser objeto de pesquisa.

FAÇA PESQUISAS COM USUÁRIOS PERIODICAMENTE

Mapeie e identifique serviços prioritários para realizar pesquisas. Os critérios utilizados podem ser os mais variados: serviços mais intensivos, ou seja, com maior número de atendimentos; serviços voltados a populações vulnerabilizadas, como pessoas idosas; serviços de áreas específicas, como saúde e assistência social.

DIVERSIFIQUE A AMOSTRA DAS PESQUISAS

Envolva pessoas de diferentes características nas pesquisas. O que pode funcionar para um grupo de pessoas, pode não ser uma solução para outro grupo. Não se prenda a números: boas pesquisas de usuários também podem ser feitas com amostras pequenas. O importante aqui é a qualidade dos insumos, não a quantidade deles.

FAÇA ESTUDOS DE USABILIDADE EM SEU PORTAL DE SERVIÇOS

Os Portais de Serviços são as ferramentas onde são prestados os serviços públicos digitais. É importante realizar estudos sobre como o Portal está sendo usado. Quais são os obstáculos à navegação? Quais os temas mais procurados?

FACILITE O FEEDBACK DOS USUÁRIOS

Disponibilize canais seguros para que as pessoas possam fornecer feedback sobre o atendimento digital. Analise periodicamente os feedbacks coletados e faça um plano de melhoria contínua do serviço, a partir de prioridades.

08

TRANSPARÊNCIA EM SERVIÇOS DIGITAIS

Cidades democráticas devem ser transparentes. Essa é uma premissa para que cada cidadão consiga exercer adequadamente seus direitos e para que governos também consigam ser monitorados e fiscalizados pela população – e para que não só o oposto aconteça. Dados abertos também incentivam pesquisas, além de atividades jornalísticas que podem avaliar o impacto de políticas públicas.

Um dos instrumentos normativos essenciais que garantem essa transparência governamental é a Lei de Acesso à Informação (LAI), que entrou em vigor em 2011. A LAI reforça a necessidade de que informações de interesse público sejam amplamente disponibilizadas, mesmo sem pedidos por parte da população (transparência ativa). O sigilo, para a LAI, é exceção: a restrição de acesso a uma informação é justificada apenas se ela for imprescindível para a segurança da sociedade e do Estado. Aqui, cabe apontar, contudo, que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) não impede o acesso à informação pelos cidadãos, conforme será melhor explorado no próximo tópico.

No mesmo sentido, a Lei de Governo Digital, que estabeleceu regras sobre a transformação digital dos entes públicos no Brasil, também ressalta a necessidade de transparência ativa pelos governos. Ou seja, a administração pública deve divulgar indicadores e informações sobre serviços digitais independente de solicitação.

Além disso, as organizações públicas devem publicar informações sobre todos os serviços prestados como forma de acesso, tempo médio de atendimento, documentos necessários, entre outros. A publicação da “Carta de Serviços” é uma obrigação estabelecida pelo Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, lei que facilita e simplifica o acesso aos serviços digitais.

ENTENDA!

A Carta de Serviços ao Usuário é uma ferramenta para que os usuários dos serviços públicos possam se informar sobre quais são os serviços prestados, como acessá-los, requisitos (como documentos necessários para o atendimento), prazo, forma de prestação, entre outras informações.



Lei de Acesso à Informação



Lei de Governo Digital



Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos

RECOMENDAMOS

PUBLIQUE A CARTA DE SERVIÇOS EM LINGUAGEM SIMPLES E COM USABILIDADE AMIGÁVEL

Os governos locais prestam centenas de serviços à população. A Carta de Serviços pode ser divulgada em site institucional, como o Portal de Serviços do ente. A ferramenta deve ser dinâmica e permitir a busca por serviço, pelo órgão prestador, pela área de política pública. É importante também que as pessoas possam avaliar as informações sobre serviços.

NA PRÁTICA!

A Prefeitura de Niterói lançou em 2021 a sua Carta de Serviços em formato de Portal. Além de permitir o acesso às informações sobre os serviços, como descrição, local de atendimento, telefones e endereços, também é possível realizar solicitações sem sair de casa. Com a integração do GOV.BR, Niterói segue ampliando desde 2021 o número de serviços digitais disponíveis no Portal. [Saiba mais aqui.](#)



PROMOVA REVISÃO PERIÓDICA DA CARTA DE SERVIÇOS

Os serviços evoluem e mudam de acordo com variados contextos e circunstâncias. É fundamental manter as informações sobre os serviços atualizadas e simplificadas para não causar dificuldades ao acesso.

DESENVOLVA E PUBLIQUE UM PAINEL DE INDICADORES DE SERVIÇOS DIGITAIS

A disponibilização de indicadores em painéis dinâmicos fortalece o controle social sobre a coisa pública. É importante dar destaque a indicadores estratégicos como a média de avaliação e o tempo de atendimento, bem como permitir a busca dos indicadores de forma estratificada (a cada ano, por órgão prestador, por serviço etc.).

09

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Os serviços digitais utilizam e geram diversos dados pessoais dos usuários. As equipes de atendimento da gestão lidam com diferentes informações pessoais, como documentos de identidade; certidões (de nascimento, casamento etc.); informações relacionadas à previdência social; endereços residenciais, números de telefone e celular, endereços de e-mail, dentre muitas outras.

É muito importante que medidas para manter esses dados seguros sejam adotadas, a fim de evitar incidentes de segurança, como vazamento de dados pessoais, o que pode trazer prejuízos para quem usa o serviço, já que suas informações pessoais podem vir a ser utilizadas, por exemplo, para a aplicação de golpes financeiros.

Além disso, em razão da importância que os dados pessoais assumem atualmente, é importante que a população seja informada sobre quais dados serão utilizados, para quais finalidades e sob quais bases legais, garantindo que essas informações estejam em concordância com proteções constitucionais e não sejam tratadas sem uma finalidade legítima.

Portanto, é importante que os devidos cuidados sejam tomados para a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, e que se cumpra o estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Para saber mais sobre a LGPD, basta [clique aqui!](#)

VALE A PENA CONFERIR

Para uma compreensão mais abrangente das questões de tratamento de dados pessoais na administração pública, confira os seguintes materiais:

GUIA ORIENTATIVO “TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELO PODER PÚBLICO”, e <RADAR TECNOLÓGICO> CIDADES INTELIGENTES, ambos elaborados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA IMPLEMENTAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), elaborado pela Equipe Técnica de Elaboração (com membros de diversos órgãos do Governo Federal).

Guia **CIDADES INTELIGENTES E DADOS PESSOAIS: RECOMENDAÇÕES E BOAS PRÁTICAS**, elaborados pelo InternetLab, Artigo 19 e Lapin.



RECOMENDAMOS

EVITE A COLETA EXCESSIVA DE DADOS

No momento da transformação digital de serviços, devemos revisar formulários e simplificá-los ao máximo, a fim de que o respeito à privacidade da pessoa seja um princípio orientador. Devemos coletar apenas os dados estritamente necessários para o acesso aos serviços.

INTEGRE SISTEMAS PÚBLICOS

As pessoas não devem fornecer informações pessoais ou sensíveis a todo o momento em que solicitam serviços. De acordo com o princípio “apenas uma vez”, o ônus de fornecer dados deve ser reduzido. É a administração pública que deve compartilhar e reutilizar internamente os dados de forma segura. Contudo, é importante que, caso ocorra a reutilização e o compartilhamento das informações pessoais com outras instâncias, órgãos e serviços, isso seja sempre registrado e informado aos cidadãos. Esses tratamentos de dados também precisam estar devidamente fundamentados em alguma base legal disposta na LGPD.

MANTENHA OS DADOS PESSOAIS EM SEGURANÇA

Estabeleça procedimentos e medidas de segurança técnicas e administrativas para a proteção dos dados pessoais dos cidadãos. É importante que essas medidas sejam consideradas e adotadas desde o desenvolvimento dos serviços digitais, passando pela sua efetiva operacionalização, até o momento da exclusão dos dados.

OFEREÇA TREINAMENTOS

É importante capacitar as equipes da gestão em relação à temática da privacidade e proteção de dados pessoais. A LGPD é uma norma relativamente recente e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados periodicamente elabora guias e diretrizes, regulamentando ainda mais o tema. Isso torna necessária a realização de treinamentos para permitir a ciência, o conhecimento e atualização sobre as regras.

DISPONIBILIZE UM AVISO/POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Para os serviços digitais, elabore um Aviso/Política de Privacidade que contenha uma linguagem simples, sem textos longos e densos, mas que informe, no mínimo: quais operações de tratamento são realizadas na plataforma (desde aquelas de autenticação (“login”) até as operações centrais do serviço), quais dados pessoais serão tratados, quais as finalidades dos tratamentos, e quais as bases legais para cada um deles. Também é relevante indicar como os dados são armazenados e por quanto tempo, se existe compartilhamento dos dados com outras entidades, se há previsão de eliminação das informações; além dos canais disponibilizados para que o titular possa entrar em contato com o órgão e informações do Encarregado de dados.

NA PRÁTICA!

Para compreender melhor a importância e o uso de Avisos de Privacidade consulte o site do Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará, o ÍRIS Lab. [Leia mais aqui.](#)



VALE A PENA CONFERIR

Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), podem existir dúvidas quanto ao cumprimento simultâneo das leis que exigem transparência da administração pública e de proteção de dados pessoais. Afinal, existe esse embate?

Ainda que as normas pareçam conflitantes, elas podem, sim, coexistir em harmonia. Deve-se prestar atenção ao escopo de cada uma: a Lei de Governo Digital, por exemplo, dispõe sobre informações de interesse público, enquanto a LGPD protege dados pessoais, i.e., dados vinculados ao aspecto individual e privado. Quando certos dados pessoais são também vinculados a atividades de interesse público, não se deve inviabilizar de pronto a sua disponibilização com base na LGPD. Deve-se sempre realizar uma análise de

contexto, entendendo a sua relação com a atividade pública exercida. Um exemplo é a possibilidade de consulta de remuneração de servidores públicos federais por meio do [Portal da Transparência](#). Nele, existem as informações de nome, cargo/função, remuneração, local de trabalho, dentre outras. Conjuntamente, tratam-se de dados pessoais, mas também de informações diretamente relacionadas às atividades desenvolvidas e recursos utilizados no âmbito federal, sujeitos ao princípio da transparência.

Para mais reflexões sobre o tópico, confira, por exemplo: “[LGPD e Lei de Acesso à Informação: Resumo comentado](#)”, elaborado pelo Data Privacy Brasil.



[Portal da Transparência](#)



[LGPD e Lei de Acesso à Informação: Resumo comentado](#)

OUTROS MATERIAIS CONSULTADOS PARA ELABORAÇÃO DESTE GUIA

DATA PRIVACY BRASIL. LGPD e Lei de Acesso à Informação - Resumo comentado. 2022. Disponível em: https://dataprivacy.com.br/wp-content/uploads/2022/01/dpbr_live_LAI_e_LGPD_resumo_vf.pdf. Acesso em: 11 mar. 2024.

EQUIPE FIQUEM SABENDO. Como a LGPD e a LAI vão se relacionar? Entenda o debate em 5 pontos. Fiquem Sabendo, atualizado em 10 mar. 2023. Disponível em: <https://fiquemsabendo.com.br/transparencia/lgpd-lai>. Acesso em: 11 mar. 2024.

GOV.BR. Estratégia de Governança Digital - Linha do tempo: Do Eletrônico ao Digital. Publicado em 25 nov. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 11 mar. 2024.

GOV.BR. Gestão prorroga consulta da Estratégia Nacional de Governança Digital até 12 de janeiro. Publicado em em 22 dez. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gestao-prorroga-consulta-da-estrategia-nacional-de-governo-digital-ate-12-de-janeiro>. Acesso em: 11 mar. 2024.

GOV.BR. Onde usar a conta gov.br. [S.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/onde-usar-a-conta-govbr>. Acesso em: 11 mar. 2024.

PIZA, B.; ASSIS, B. Artigo - LAI e LGPD: um conflito que não existe. Controladoria-Geral do Estado, 08 jun. 2022. Disponível em: <https://goias.gov.br/controladoria/lai-e-lgpd-um-conflito-que-nao-existe/>. Acesso em: 11 mar. 2024.

TCU. Fiscalização de tecnologia da informação - O que é Governo Digital? [S.d.]. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/fiscalizacao-de-tecnologia-da-informacao/atuacao/governo-digital/>. Acesso em: 11 mar. 2024.

