

Evoluindo o Catálogo de Transparência: o Estudo do Requisito Não funcional de Entendimento

Priscila Engiel¹, Julio Leite¹

¹ Programa de Pós-Graduação em Informática – PUC-Rio
R. Marquês de São Vicente, 225 – Gávea, 22451-900, Rio de Janeiro-RJ-Brasil
{pengiel,julio}@inf.puc-rio.br

Resumo. Organizações têm sido cobradas por sua capacidade de fornecer informações sobre seu funcionamento e resultados. Porém tornar-se transparentes não é apenas divulgar informações, é necessário que estas informações sejam tratadas, usadas e compreendidas por seu público alvo. Este artigo descreve uma proposta de evolução de um Catálogo de Transparência, com um estudo mais aprofundado sobre a característica de entendimento. Esta característica foi escolhida para ser detalhada, pois se acredita que para os sistemas orientados aos cidadãos, é importante que estes entendam a informação que está sendo divulgada

Keywords: NFR-Framework, requisito não funcional, transparência, entendimento

1 Introduction

A demanda por transparência tem se tornado crescente no contexto das organizações, principalmente das públicas. A importância da abertura de informações em organizações públicas é um dos passos necessários para a diminuição da corrupção, mas tendo sido também visualizada como um meio para o estabelecimento de uma sociedade democrática, com cidadãos engajados capazes de acessar e entender as informações disponíveis [1]. Várias leis e acordos têm sido aprovados em busca de garantir a transparência nas organizações. Iniciativas como a Lei Sarbanes-Oxley [2], o acordo da Basileia - Basel Committee on Banking Supervision [3] e a iniciativa EITI – Extractive Industries Transparency Initiative [4] demonstram a intenção dos governos e das sociedades civis em obter esta transparência. Em setembro de 2011 foi lançada a Parceria para Governo Aberto (Open Government Partnership – OGP), uma iniciativa internacional que pretende difundir e incentivar globalmente práticas governamentais como transparência orçamentária, acesso público à informação e participação social.

No Brasil, existem leis explicitando as intenções do governo quanto à questão de transparência. A Lei da Transparência [5] e a Lei do Acesso [6] obrigam à disponibilização de informações por parte das organizações públicas. Outros exemplos de normatização para transparência são a Carta de Serviços ao Cidadão [7], que tornou obrigatória, para órgãos do Poder Executivo Federal que prestam

atendimento direto ao público, a apresentação de informações sobre os serviços prestados e o Decreto 7724 [6] que dispõe sobre os procedimentos para a garantia do acesso a informação e para a classificação das informações quando ao seu sigilo. No sentido de implementar a transparência, as organizações tem investido na criação de software com informações sobre a organização. Um exemplo são as Páginas de Transparência Pública e os Portais de Transparência, que divulgam as despesas realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, informando sobre a execução orçamentária, licitações, contratações, convênios, consumo de passagens, diárias etc. Outro exemplo são os Portais de Serviço, que disponibilizam a explicação e os procedimentos para o serviço ser prestado e cada vez mais com possibilidades de prestação do serviço online, como é o caso do Estado de São Paulo (<http://www.cidadao.sp.gov.br>).

Entretanto, o requisito transparência é mais que a divulgação das informações, dado que transparência se dá fornecendo informação com qualidade e permitindo seu uso, mas, principalmente, fazendo com que a informação disponibilizada seja compreensível [8][9][10].

Apesar de todos estes impulsos e cobranças pela transparência, as organizações precisam de métodos e/ou técnicas que as ajudem na construção de sistemas de software que viabilizem esta implementação, de forma a garantir que a informação seja compreendida. Atualmente não existem métodos para esse objetivo. As organizações que necessitam divulgar suas informações criam estratégias próprias para cumprir esta demanda.

2 Objetivos da Pesquisa

As organizações atualmente só estão preocupadas em divulgar as informações geradas, sem pensar na qualidade necessária para que estas sejam compreendidas pelo cidadão.

Um exemplo é o Portal de Serviços do Estado de São Paulo. Um dos serviços disponibilizados é o serviço de emissão de certidões (<http://www.cidadao.sp.gov.br/servico.php?serv=304059>), como apresentado na Figura 1. Nesta página podemos observar a utilização de alguns termos que podem ser de difícil compreensão para o cidadão como, por exemplo, “transcrição paleográfica”. Além disso, a informação não está completa sendo direcionada para outro telefone ou email para mais informações, podendo levar ao usuário a um ciclo de diferentes links e sites até alcançar a informação desejada.

O objetivo deste trabalho é aprofundar o conhecimento sobre a característica Entendimento, um requisito não funcional (meta flexível) ¹ que contribui positivamente para a transparência. Para isso um processo como o da Figura 2, precisa existir: a organização deve gerar a informação, tratá-la pensando nas características de seu público alvo e por fim, divulgar essa informação tratada para que ela possa ser compreendida e assimilada. No caso do site citado anteriormente, a organização ao

¹ Aqui se usa a contextualização de requisitos não-funcionais na proposta de Chung et. al (CHUNG et al 2000)

invés de usar o termo “transcrição paleográfica” por uma linguagem mais próxima do cidadão como por exemplo cópia de textos antigos.

The screenshot displays the 'Portal de Serviços' of the Government of São Paulo. At the top, it features the logo 'CIDADÃO.SP.gov.br' and a search bar with the text '1096 serviços do Governo do Estado de São Paulo' and 'Digite sua busca e encontre os serviços relacionados'. Below the search bar is a navigation menu with options like 'SERVIÇOS', 'AJUDA', 'CONTATO', and 'Sobre o Site'. The main content area is titled 'Serviços | Assunto' and shows a list of services under 'Atestados e declarações'. The selected service is 'Emissão de Certidões - Arquivo Público do Estado'. The page provides detailed information about the service, including its purpose (issuing certificates for legal purposes), contact details (website, email, phone numbers), and a 'Perto de Você' section for finding service points. On the right side, there is a feedback section titled 'Essa informação é útil pra você?' with a star rating and a 'Comentar' button. Below that, there are 'Últimas notícias' and a section for 'Poupatempo Piracicaba'.

Figure 1- Portal de Serviços de São Paulo

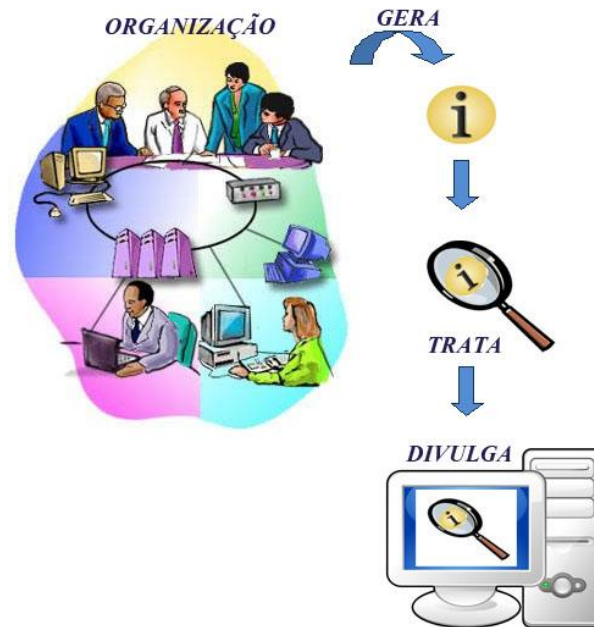


Figure 2 - Divulgação de informações organizacionais inteligentes

Para realizar a transformação das informações em informações que sejam compreendidas pelo cidadão, primeiramente, será necessário definir o conceito de entendimento e as operacionalizações necessárias para implementá-lo em um determinado contexto. Depois de definido esse conceito, é necessário estabelecer como implementá-lo. Para isso será necessário elaborar uma método para esta implantação.

3 Contribuições Científicas

Como resultado deste trabalho será realizado uma definição sistemática de Entendimento (uma meta-flexível), de modo que software de apoio organizacional possam ser avaliados no sentido de que existe mais transparência, medida por um melhor entendimento. Esta definição estará organizada em um catálogo possibilitando o uso deste conhecimento em diversas organizações e a evolução deste conhecimento.

Através desse projeto, estaremos validando os resultados até aqui obtidos na representação de catálogos de transparência, contribuindo também com retroalimentação no sentido de aprimora-los, principalmente quanto ao seu Entendimento.

Também será estudo os processos de elicitação focados para a explicitar o RNF (Requisito Não Funcional) Entendimento em Organizações de forma que uma organização seja mais transparente. A intenção é de que esta tecnologia possa ser

utilizada por organizações que desejam disponibilizar suas informações para os cidadãos, por meio de software, de modo que estes compreendam o que está sendo apresentado.

Será realizada também uma validação dos instrumentos propostos, verificando assim a sua usabilidade e potenciais melhorias. A maneira como esta validação será realizada ainda está sendo estudada pelos pesquisadores.

Este trabalho apresenta uma proposta para definir a característica de Entendimento, de modo a tornar as informações disponibilizadas, por meio de software mais transparentes. O trabalho ainda está em seu estágio inicial, havendo apenas a proposta de elaboração do trabalho e uma ideia inicial de como será constituído o catálogo que organiza as características de entendimento.

4 Trabalhos futuros e em andamento

Nosso objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a meta-flexível entendimento num contexto de informações organizacionais fundamenta-se na infraestrutura proposta por Chung[11], mas que carece de uma maior detalhamento, não apenas na instanciação, mas também na investigação de até que ponto a infraestrutura de Chung precisa ser adaptada para nosso caso. Isso implica, por exemplo, um estudo dos efeitos (conflitos) da operacionalização de entendimento em outras qualidades da transparência.

Além disso estaremos também estudando como armazenar esse conhecimento de forma mais apropriada e nesse caso estaremos estudando a ideia de padrões de NFR (Requisitos Não Funcionais), como também estaremos investigando possibilidades de automação e métodos experimentais para análise da qualidade do futuro catálogo.

Também será necessário definir uma estratégia para validação do catálogo e do método que serão propostos. As pesquisas de definição de SIGs (Softgoal Interdependency Graph) já existentes podem ser uma fonte de apoio para a definição da forma de validação. Os resultados podem ser oriundos de dados coletados através de observações, experimentos, estudos de casos e outras formas de coleta de informações definidas como adequadas para a pesquisa.

Referencias

1. Holzner B, Holzner L (2006) "Transparency in global change: the vanguard of the open society". University of Pittsburgh Press, Pittsburgh
2. SOX - Sarbanes-Oxley Act of 2002, Pub. L. No. 107-204, 116 Stat. 745 (codified as amended in scattered sections of 15 U.S.C.), 2002
3. BASEL - Basel Committee on Banking Supervision - <http://www.bis.org/>. Acessado em 20/03/2012
4. EITI – Extractive Industries Transparency Initiative - <<http://eititransparency.org/>>. Acessado em 20/03/2012.
5. LEI 131 – Disponibilização em tempo real de informações - https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp131.htm. Acessado em 30/04/2011

6. Lei do Acesso - Regula o acesso a informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm
7. DECRETO Nº 6.932, Provê a simplificação dos processos de prestação de serviço ao cidadãos <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm> . Acessado em19/02/2012.
8. CAPPELLI, C. Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos. D.S.c Departamento de Informática, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2009.
9. FUNG, A.; GRAHAM, M.; Weil D. Full Disclosure: the Perils and Promise of Transparency. Cambridge University Press, Londres, UK 2007
10. CAPPELLI, C. Leite, J. C. S. P. "Transparência de Processos Organizacionais" In: II Simpósio Internacional de Transparência Nos Negócios,. v. II. pp. 1-13, Niterói, Rio de Janeiro.2008
11. FUNG, A.; GRAHAM, M.; Weil D. Full Disclosure: the Perils and Promise of Transparency. Cambridge University Press, Londres, UK 2007