



Padrão de Serviço de Dados da Prefeitura da Cidade de Recife

O Padrão de Serviço de Dados estabelece 10 pontos para ajudar a Prefeitura da Cidade do Recife a construir e entregar dados governamentais transparentes, confiáveis e melhores sobre serviços e produtos para as pessoas que vivem e fazem negócios na Cidade do Recife. A Cidade adotou este padrão de serviço de dados para estabelecer um meio e um mecanismo que garantam a adequada provisão pública de conjuntos de dados e serviços de dados.

Este quadro estabelece as diretrizes para o armazenamento e o intercâmbio de dados da Cidade, com vistas a assegurar a coleta consistente e a interoperabilidade entre diferentes sistemas, fontes e usuários. O presente Padrão de Serviço de Dados, em conjunto com a Política de Dados Abertos e a Estratégia de Dados da Prefeitura do Recife, aplica-se a todas as secretarias da Prefeitura do Recife e abrange os dados públicos selecionados para divulgação em formato aberto, na maior granularidade possível e legível por máquina, ou para a criação de serviços de dados.

Em reconhecimento de que a tecnologia muda rapidamente, o Padrão de Serviço de Dados da Cidade deve ser revisado anualmente para revisões e/ou adições que continuarão posicionando a Cidade como líder em temas de abertura, eficiência, colaboração e melhores práticas em tecnologia da informação.

1. Descrição geral da equipe multidisciplinar

A Rede de Governança de Dados e Transformação Digital, como descrito na Estratégia de Dados da Prefeitura do Recife, é responsável por criar, operar e manter o padrão de Serviço de Dados de maneira contínua para garantir serviços de dados de qualidade para uso público e privado.

Porque é importante: a Rede de Governança de Dados e Transformação Digital é formada por pessoas com uma combinação diversificada de experiência e habilidades para servir como recurso para o enfoque holístico do serviço de dados.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital devem:

- Ser uma equipe de revisão multidisciplinar que inclua especialistas técnicos e não técnicos para garantir que o serviço seja útil para uma variedade de usuários.
- Os especialistas não técnicos podem incluir conhecimentos especializados, como conhecimentos jurídicos, ética de dados, políticas, aquisições, comunicações ou análises específicas da indústria.
- Desenvolver serviços de dados para proporcionar informações que possam ser usadas para apoiar a tomada de decisões baseada em evidências.
- Garantir que os novos serviços de dados se integrem com os sistemas existentes para maximizar a disponibilidade e usabilidade dos dados.

2. Publicar dados com um propósito

A Rede de Governança de Dados e Transformação Digital revisará os conjuntos de dados propostos para garantir que os dados e/ou o serviço de dados contribuam para promover as prioridades da Prefeitura da Cidade do Recife e satisfazer as necessidades da comunidade.

Por que é importante esta política: priorizar o esforço da cidade para criar serviços de dados e análises para ter um impacto máximo tanto para a cidade quanto para a comunidade em geral.

Cada produto de dados deve ter um propósito claro e ser desenvolvido para satisfazer as necessidades dos usuários e o que isso significa.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Documentar publicamente o propósito do serviço e suas possíveis aplicações.
- Compreender como o serviço contribui para as prioridades da cidade e as necessidades da comunidade e explicar como o serviço de dados pode informar os responsáveis políticos.
- Mostrar como os serviços de dados estão vinculados com outras iniciativas, planos e estratégias da Cidade.

3. Compreender os usuários e suas necessidades

A Rede de Governança de Dados e Transformação Digital deve concentrar-se no usuário e no problema que pode estar tentando resolver através de serviços de dados.



O processo de desenvolvimento de serviços de dados deve apontar para a compreensão das necessidades dos usuários diretos e as necessidades dos usuários finais e como os usuários finais podem utilizar os dados que lhes são proporcionados e por que isso é importante.

O contexto em que se desenvolve um serviço de dados é fundamental para satisfazer as necessidades dos usuários de uma forma simples e rentável.

Serviços de dados que se concentram no problema que um usuário enfrenta podem conduzir a outras necessidades ou soluções, por isso o Rede de Governança de Dados e Transformação Digital deve estar aberto a novos serviços de dados que surjam do desenvolvimento de serviços.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Concentrar-se em ações ou tarefas que ajudam um usuário a resolver um problema. Exemplos de tarefas incluem: Solicitar uma permissão ou licença para animais de estimação; Contestar ou Pagar multas; Apresentar inquietações cidadãs; Solicitar registros abertos; ou Localizar hospitais ou localizações de bibliotecas; entre muitos outros.
- Utilizar dados existentes que estejam disponíveis, como pesquisas e análises web, para melhorar a compreensão de um problema.
- Revisar e analisar periodicamente as solicitações de registros abertos e os chamados do Centro de Ação para aumentar e melhorar os serviços de dados que satisfaçam as necessidades atuais dos cidadãos e melhorem a eficiência para a cidade.

4. Garanta que os usuários tenham acesso rápido e fácil

Um serviço de dados publicado deve ser simples e intuitivo, permitindo que o usuário consiga acessar e compreender as informações já na primeira tentativa, sem necessidade de suporte. Para isso, sempre que possível, os dados devem ser apresentados também em formatos visuais - como gráficos, mapas e painéis interativos - que transformem dados abertos em informações acessíveis, facilitando a compreensão por cidadãos sem familiaridade com ferramentas analíticas e ampliando o entendimento sobre as dinâmicas e desafios da cidade.

A Rede de Governança de Dados e Transformação Digital realizará testes de usabilidade antes e após a entrada em funcionamento do serviço, promovendo os ajustes e melhorias necessários.

Por que é importante?

É importante que seja o mais fácil de usar e intuitivo possível para o usuário, independentemente do seu nível de habilidade ou necessidades de acessibilidade. Se um usuário experimenta problemas, deveria poder solucioná-los de forma fácil e remota.

Acesso assistido

Assistência necessária com o pessoal adequado para garantir que continuem sendo satisfeitas as necessidades de dados. Além disso, quando os usuários têm uma experiência fácil e clara com os serviços de dados, reforça-se a confiança entre o usuário e o Município.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Incluir uma breve descrição que explique o serviço de dados, a quem é dirigido e como usá-lo.
- Incluir informações de contato para que os usuários possam obter ajuda se precisarem.
- Testar minuciosamente os serviços de dados antes do lançamento e durante um período beta para garantir que a maioria dos usuários terá sucesso na primeira vez que tentarem usá-lo.
- Testar periodicamente os serviços de dados e responder aos comentários do público para garantir que o serviço de dados continue cumprindo o propósito original.
- Quando corresponder, utilizar análises para identificar em que parte do processo um usuário não completou uma tarefa utilizando um serviço de dados e trabalhar para melhorar o serviço de maneira oportuna.
- Informar a Rede de Governança de Dados e Transformação Digital quando ocorrerem falhas para compartilhar de maneira proativa lições que podem afetar outros serviços de dados.
- Fazer com que os serviços de dados sejam mais fáceis de encontrar no site da Cidade ao incluir palavras-chave que um usuário pode buscar na barra de pesquisa ou criando uma URL curta.

5. Tornar a informação acessível para todos

Todos os conjuntos de dados e serviços de dados publicados devem ser simples, intuitivos e compreensíveis para o público em geral.

O Oficial de Dados e a Rede de Governança de Dados e Transformação Digital serão responsáveis por realizar testes para verificar se cumprem os critérios. Isto inclui garantir que os



serviços sejam acessíveis para todos os usuários, independentemente de suas capacidades ou tipo de dispositivo.

Se os dados são colocados à disposição do público, devem funcionar facilmente e sem exceção. Se a informação é inconsistente ou demasiado difícil de usar, não será de utilidade para fins internos ou externos.

Tornar as coisas mais difíceis do que o necessário reduzirá ainda mais a confiança na Cidade – “Se isto não é exato, como posso confiar que qualquer informação da Cidade é exata?”

As ferramentas simples podem ser as mais fáceis de desenvolver e comunicar ao público. Se as coisas precisam continuar sendo complicadas, como campos abreviados ou termos técnicos consistentes, estes devem ser definidos em um documento ou página web complementar fácil de encontrar.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Garantir que os serviços de dados sejam fáceis de usar e fornecer guias de usuário fáceis de encontrar para os conjuntos de dados que podem não ser intuitivos para o usuário.
- Testar conjuntos de dados periodicamente com pessoas que realmente possam utilizar o serviço no futuro para garantir que não haja lacunas na informação disponível para um novo usuário.
- Testar todos os usos potenciais dos dados para garantir que todas as formas e usos dos serviços de dados sejam funcionais.
- Garantir que os serviços de dados possam ser utilizados em uma variedade de dispositivos e softwares ou sistemas para maximizar a usabilidade.
- Desenvolver o Portal de Dados Abertos e outros serviços de dados para que sejam consistentes tanto com o site da Prefeitura da Cidade do Recife quanto com as páginas do portal de dados abertos.
- Quando possível, os dados devem ser coletados e publicados para que sejam abertos e legíveis por máquina em formatos baseados em padrões de dados comuns que permitem o processamento automatizado.

A Rede de Governança de Dados e Transformação Digital deve identificar a maneira de tornar os serviços de dados existentes acessíveis para todos os usuários.

6. Inspirar o uso criativo dos dados com a comunidade de dados local

O propósito de proporcionar dados públicos é permitir que o público digira a informação e utilize-a para participar mais no desenvolvimento de políticas. A cidade deve regularmente demonstrar os tipos de dados que estão disponíveis e incentivar os usuários a revisá-los, analisá-los e sintetizar os dados para a resolução de problemas e a tomada de decisões.

Junto com residentes, desenvolvedores, donos de negócios e profissionais de pesquisa, os serviços de dados da cidade devem fomentar uma comunidade de dados ativa que maximize o potencial de produtos e serviços baseados em dados.

A Cidade esforça-se por ser líder em transparência governamental. Embora a cidade ofereça numerosos serviços de dados através do Portal de Dados Abertos e outras fontes, grande parte do público em geral não sabe o que está disponível nem como acessar.

De maneira similar, os desenvolvedores e analistas que sabem que podem acessar uma variedade de dados da cidade podem usar os dados existentes para gerar novos conhecimentos e melhorias de serviço para apoiar os processos internos e serviços externos. O uso cada vez maior dos dados da cidade é valioso para uma variedade de usos, incluindo esforços de desenvolvimento econômico para criar mais empregos com salários altos e benefícios econômicos adicionais.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Utilizar e fortalecer o Hub de Dados e o Portal de Dados Abertos que como instrumentos de disseminação e valorização dos dados municipais, promovendo a disponibilização de dados em formato aberto, o uso por meio de visualizações acessíveis e a divulgação de exemplos de aplicação de dados na melhoria de serviços, processos públicos, qualidade de vida da população e desenvolvimento econômico da cidade.
- Trabalhar ativamente com a comunidade de pesquisa para desenvolver fontes de dados adicionais que beneficiem a pesquisa e serviços internos e externos.
- Realizar periodicamente atividades de divulgação através do Escritório de Comunicações com o público geral, indústrias públicas e específicas para fomentar o uso criativo dos conjuntos de dados da cidade.
- Permitir a descoberta de conjuntos de dados através de uma maior otimização do motor de busca e clareza nas descrições de dados.

- Fomentar a interação com os serviços de dados convidando o público a proporcionar sugestões sobre quais dados deveriam ser uma prioridade para a publicação, dar feedback sobre os dados existentes e proporcionar informação geral.
- Explorar formas de melhorar e fomentar a cooperação com outras agências governamentais, instituições educativas e outras organizações para preencher as lacunas de dados para cumprir com as prioridades da cidade e necessidades da comunidade.

7. Faça com que o serviço seja coerente e fácil de usar

Os dados proporcionados pela Cidade devem ser simples e intuitivos para todos os usuários, sem importar seu nível de habilidade ou necessidades de acessibilidade. Os dados também devem ser coerentes para garantir que os usuários recebam a mesma qualidade de informação de dados para cada conjunto de dados. Os termos e acrônimos especializados devem ser explicados detalhadamente aos usuários como parte da informação do conjunto de dados.

Se os dados são colocados à disposição do público, devem funcionar facilmente e sem exceção. Se a informação é inconsistente ou demasiado difícil de usar, não será de utilidade para fins internos ou externos. Tornar as coisas mais difíceis do que o necessário poderia reduzir a confiança no governo.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Coletar e utilizar dados de uma fonte consistente e confiável. Quando possível, estes dados devem ser coletados localmente e consistentemente ano após ano para que os dados sejam comparáveis com o tempo.
- Utilizar a estimativa de 5 anos mais recente da Pesquisa sobre a Comunidade Americana (American Community Survey) do Gabinete do Censo para dados demográficos se os dados demográficos locais não estiverem disponíveis.
- Garantir que os serviços de dados sejam fáceis de usar e fornecer guias de usuário fáceis de encontrar para os conjuntos de dados que podem não ser intuitivos para o usuário.
- Testar conjuntos de dados periodicamente com pessoas que realmente possam utilizar o serviço no futuro para garantir que não haja lacunas na informação disponível para um novo usuário.
- Testar todos os usos potenciais dos dados para garantir que todas as formas e usos dos serviços de dados sejam funcionais.

- Garantir que os serviços de dados possam ser utilizados em uma variedade de dispositivos e softwares para maximizar a usabilidade.
- Desenvolver o Portal de Dados Abertos e outros serviços de dados, como o painel de Indicador-Chave de Desempenho (KPI), para ser consistente tanto com o site da cidade de Arlington [*Nota do tradutor: o texto original menciona "Arlington", possivelmente herdado de um modelo*] como com as páginas do Portal de Dados Abertos.

8. Seja transparente e responsável

As fontes de dados devem ser colocadas à disposição dos usuários, incluindo a forma em que se processam e apresentam e as limitações dos dados. Para manter a responsabilidade, a Rede de Governança de Dados e Transformação Digital deve revisar os dados trimestralmente e responder ao feedback sobre conjuntos de dados pouco confiáveis ou inexatos.

A Cidade deve ser totalmente transparente sobre seus dados e as formas em que são adquiridos e utilizados. Isto, além de manter a precisão dos serviços de dados publicados, é importante porque permite que os dados estejam disponíveis para todos por igual. Os serviços de dados da cidade devem compartilhar e promover o valor dos dados públicos para melhorar e fomentar uma maior atividade econômica, desenvolvimento e compromisso cívico.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Utilizar uma linguagem clara e simples para informar aos usuários como e por que os dados são coletados e compartilhados.
- Os metadados de todos os serviços de dados devem incluir, no mínimo, o nome e a informação de contato do departamento responsável por manter um conjunto de dados, frequência das atualizações dos dados com data e hora da atualização mais recente, e etiquetas e definições claras de dados incluídos.
- Quando corresponder, os metadados também devem incluir a legislação de autorização relacionada com coletar ou publicar dados.
- Esforçar-se por melhorar a qualidade dos dados de acordo com as necessidades do usuário.
- Garantir que os dados sejam utilizados de forma que se respeite a privacidade, a segurança e a consciência cultural.
- Encontrar formas de coletar e compartilhar dados entre os departamentos da cidade para reduzir a carga de usuários e melhorar sua experiência geral.
- Publicar e manter a lista de inventário de dados da Cidade.

9. Escolha as ferramentas e a tecnologia adequadas para os serviços centrados no usuário

Dados os recursos limitados da Cidade, é imperativo escolher as ferramentas e a tecnologia adequadas para apresentar dados ao público com o objetivo de evitar a necessidade de mudar de direção no futuro.

Escolher as ferramentas e a tecnologia adequadas permite aos usuários realizar um acompanhamento preciso das mudanças nos dados ao longo do tempo sem lacunas nos dados históricos. Às vezes, isso pode significar apelar à liderança da cidade para investir nas ferramentas adequadas em vez de "fazer funcionar", o que poderia resultar em resultados inexatos ou dados incompletos para uso interno e externo.

Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Identificar e utilizar padrões abertos e plataformas comuns.
- Favorecer as ferramentas abertas que sejam acessíveis e tenham um forte apoio da comunidade de desenvolvedores.
- Utilizar ferramentas e tecnologias apropriadas para criar e operar um bom serviço de maneira rentável.
- Otimizar a qualidade e pontualidade dos dados mediante o uso de métodos de coleta de dados online ou automatizar a coleta de dados, como a apresentação eletrônica, quando possível.
- Adotar um enfoque reflexivo para gerir a tecnologia legada que integra um serviço ou depende de garantir que os dados da cidade se mantenham disponíveis e possam ser pesquisados online de acordo com o documento da cidade.

10. Operar um serviço confiável

Os dados fornecidos pela Cidade devem estar disponíveis a qualquer momento e os usuários devem poder confiar nos conjuntos de dados que estão disponíveis. Operar um serviço confiável também significa preencher as lacunas de dados e melhorar a qualidade com o tempo.

Os usuários esperam poder utilizar os serviços online a qualquer momento e esperam que sejam precisos, completos e consistentes. Muitos usuários têm opções limitadas sobre como e quando acessar os serviços analíticos, e se um serviço não está disponível ou é lento, não pode ajudar o usuário no seu momento de necessidade.



Os membros da Rede de Governança de Dados e Transformação Digital e os funcionários da Cidade que produzem análises devem:

- Revisar a qualidade dos dados, o uso adequado de identificadores únicos, sua integridade e sua correção/documentação (metadados) antes de carregá-los no Portal de dados abertos e voltar a visitá-los com precisão trimestral.
- Ao ser notificado de que um serviço de dados é inexato, enganoso ou contém informação protegida ou privada, a Equipe de Governança de Dados deve eliminar imediatamente os dados do Portal de dados abertos ou outra localização, corrigir o problema ou erro e realizar uma nota pública quando os dados tiverem sido modificados.
- Dispor de mecanismos para informar aos usuários quando um serviço de dados pode ter exigido tempo de inatividade devido a manutenção ou outros problemas e mantê-los informados sobre o estado das interrupções não planejadas do serviço.
- Seguir as diretrizes de segurança e privacidade estabelecidas no Padrão de Segurança da Informação da Cidade e Política de Segurança da Informação.
- Garantir que seja fácil para os usuários informar sobre a inoperância dos serviços de dados e responder como corresponde o mais rápido possível para revisar a inquietação e atuar apropriadamente, de acordo com este Padrão de Serviço de Dados.

Próximos passos

Esta Norma de Serviço de Dados deve ser consultada quando existirem:

- Atualizações de serviços e produtos.
- Novos serviços e produtos no ambiente de testes.
- Dados mais antigos que são utilizados em uma função analítica pela primeira vez.

Contribuindo para o padrão

Podem e devem ser realizadas mudanças a este Padrão de Serviço de Dados à medida que se obtenha nova informação, ocorram erros que devem ser corrigidos ou os usuários forneçam recomendações à Rede de Governança de Dados e Transformação Digital.

Os comentários sobre este Padrão de serviço de dados devem ser enviados para o e-mail: seplan@recife.pe.gov.br