

## Extração do relatório de pedidos atendidos: informações técnicas



Este relatório explicita o processo desenvolvido para a extração do relatório de pedidos atendidos. Contém, na seguinte ordem: (a) fases de execução e metodologia; (b) Dicionário de dados da base disponibilizada; (c) Pedidos não registrados; (d) (d) Descritivo da base completa.

### (a) Fases de execução e metodologia

- Solicitação do banco de dados para a empresa de tecnologia PRODAM, contendo as tabelas e os arquivos anexados;
- Utilização de recursos humanos da COPI-CGM para execução da tarefa (tratamento de dados pessoais dos arquivos anexados nas respostas dos Órgãos);
- Exportação das tabelas em .XLSX, necessárias para o cruzamento dos dados (órgãos, data, perguntas, status\* e respectivas respostas)
- Substituição de vínculos do sistema (ex. cód. Órgão e Status do Atendimento)
- Cruzamento dos dados para obtenção do produto - planilha .XLSX, conforme campos indicados no Dicionário de Dados
- Divisão dos dados em 15 (quinze) planilhas para distribuição, análise e tratamento das informações pessoais dos pedidos pelos funcionários da COPI, visando a proteção dos dados pessoais de acordo com a legislação vigente (de acordo com análise subjetiva – orientação quantos aos dados pessoais)
- Revisão da análise da planilha de cada funcionário feita por outro para garantir a proteção de dados
- Unificação dos dados e nova divisão em três planilhas para melhor visualização e tratamento de eventuais dados pessoais remanescentes, com base em buscas realizadas nos campos “pedido” e “resposta” (termos pesquisados: NOME, EU, ATT, ATENCIOSAMENTE, CORDIALMENTE, GRATO, GRATA, AGRADEÇO, OBRIGADO, OBRIGADA, RUA\_R, AVENIDA\_AV, CNH, CCM, CPF, RG, CEP, SQL, CONTRIBUINTE, CADIN, CONCURSO, IMÓVEL, IMOVEL, TELEFONE\_TEL, @, ENCARECIDAMENTE e CUIDADOS)
- Nova revisão alternando as pessoas e unificação dos dados em uma planilha para divulgação.
- OBS.:

- Por regra, não foram ocultados os números da Ouvidoria, Serviço de Atendimento e Processos Administrativos, com as respectivas siglas OG, SAC e PA, assim como demais números de controle como TID (Tramitação Interna de Documentos), Ofícios e Memorandos. Como exceção, alguns foram ocultados levando em consideração a análise subjetiva de todo o contexto para a proteção de dados pessoais, de acordo com a Lei de Acesso à Informação.
- Upload dos arquivos anexado divididos em 9 (nove) blocos no formato .ZIP e 1 (um) bloco com todos os pedidos
- Indicada a data aproximada desses pedidos e quantidade de Mb de cada bloco
- Criação de área no Portal (Página) com a informação e a disponibilização das Fases, Dicionário de Dados e links dos arquivos anexados e sistema de busca.
- Observação:
- Dados Pessoais no e-SIC para ocultar:
- Nomes de pessoas físicas;
- Números de Documentos (RG, CNH, Dados de IPTU, Renavam, Cadastro de Benefícios (SUS), Conselhos de Classe quando não for de funcionário público em função (se funcionário público pode divulgar), Passaporte, CPF, CNPJ e quaisquer outros que tornem o requerente identificável)
- Localidades (Endereço, CEP quando identificável, n° de complemento, número de telefone e referências)
- Demais dados que identifiquem o requerente ou que o torne identificável (e.g. Sou Professor/Orientador de Doutorado da Faculdade XXX no Curso XXX no período noturno)
- CCM, SQL (Setor, Quadra e Lote) identificador de imóveis
- Número do Certificado de Conclusão de Imóvel
- Número de contribuinte do IPTU
- Nomes de blogs (nomes pessoais e divulgação)
- Dúvidas: Sobre dados pessoais?
- Endereços de serviços não são dados pessoais
- Número de Processo Administrativo não é dado pessoal (público por si) e se houver sigilo quanto ao conteúdo será protegido pelo competente de acordo com a legislação vigente
- Situações que contenham o nome do servidor público, mas por motivo de reclamação ou denúncia que possam constranger o mesmo. Não é dado pessoal, mas é recomendável proteger a honra. Nesse caso recomenda-se omitir
- Manter somente telefone institucional (Órgão), quaisquer outros excluir Conselho participativo pode manter os dados, pois atuam dentro da

Administração Pública. Nesse caso, a ideia é a de divulgação de tudo o que circula dentro da Administração Pública

- Arquivos de áudio não foram tratados e executáveis não sobem no Portal.
- Demais arquivos com extensões fora do padrão, mas que remetem a mapas e outros, foram disponibilizados
- Pedidos que estão em 3ª. Instância – Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI) podem estar sem resposta, pois alguns estão em acompanhamento para resposta. Lembrando que a divulgação da ATA das Reuniões da CMAI já ocorre no Portal da Transparência.

## (b) Dicionário de dados da base disponibilizada.

Model Name: S_SJ2502_eSIC	
Modelo Definition	
E-SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO Sistema que irá prover uma interface para os munícipes solicitarem informações a Prefeitura, atendendo desta forma o projeto de Lei de Acesso a Informação.	
Entity Name	Entity Definition
atendimento pedido	Tabela que irá armazenar os atendimentos dados a um determinado pedido, pois um pedido pode passar por diversos fluxos de atendimento, um fluxo diferente para cada status. Servirá como histórico do pedido.
orgao	Tabela que armazena os órgãos atendidos pelo sistema e o e-mail de contato que receberá os pedidos. Ex: Secretarias, autarquias, empresas públicas, etc...
pedido	Tabela que irá armazenar todos os pedidos do sistema e-SIC, não importando o canal de atendimento que recebeu o pedido.
status atendimento pedido	Tabela que armazena os possíveis status do pedido: Em tramitação Recusado Indeferido Atendido Recurso 1 Recurso 2 Prolongamento de resposta

Entity Name	Attribute Name	Attribute Definition
atendimento pedido	codigo pedido	Código do pedido
atendimento pedido	codigo 'status' atendimento pedido	Código do status do pedido
atendimento pedido	data resposta atendimento	Data da resposta do atendimento fornecido pelo responsável.
orgao	codigo orgao	Código do órgão no e-SIC
orgao	nome orgao	Nome do órgão no e-SIC
pedido	codigo pedido	Código do pedido
pedido	codigo orgao	Código do órgão no e-SIC

pedido	data abertura pedido	Data de abertura do pedido no sistema
pedido	descricao pedido	Descrição do pedido do solicitante
pedido	data encerramento pedido	Campo que armazena quando o pedido foi encerrado.
pedido	codigo ultimo 'status' atendimento pedido	Código do status do pedido. Aqui ficará armazenado o último status de atendimento para facilitar as buscas.
status atendimento pedido	codigo 'status' atendimento pedido	Código do status do pedido
status atendimento pedido	descricao 'status' pedido	Descrição do status

Table Name	Column Name	Column datatype	Null Option	PK	Validation Name	Validation value	Default
atendimento_pedido	cd_pedido	int	NOT NULL	No			
atendimento_pedido	cd_status_atendimento_pedido	int	NOT NULL	No			
atendimento_pedido	dt_resposta_atendimento	datetime	NULL	No			
atendimento_pedido	dc_resposta	varchar(7000)	NOT NULL	No			
orgao	cd_orgao	int	IDENTITY	Yes			
orgao	nm_orgao	varchar(150)	NOT NULL	No			
pedido	cd_pedido	int	NOT NULL	Yes			
pedido	cd_orgao	int	NOT NULL	No			
pedido	dt_abertura_pedido	datetime	NOT NULL	No			
pedido	dc_pedido	varchar(6000)	NOT NULL	No			
pedido	dt_encerramento_pedido	datetime	NULL	No			
pedido	cd_ultimo_status_atendimento_pedido	int	NULL	No			

### (c) Pedidos não registrados

O sistema registra os pedidos atribuindo um número de protocolo para cada solicitação. A ordem é sequencial, no entanto, alguns números de protocolos foram registrados sem obedecer à sequência cronológica, conforme segue:

**Protocolos não registrados**

**RESUMO DOS "BUGS" DO SISTEMA e-SIC**

<b>DATA</b>	<b>DE Nº PARA Nº</b>	<b>TOTAL Nº</b>
19/09/2013	1812 a 1825	13
23/09/2013	1827 a 1900	73
29/12/2013	2884 a 3855	971
04/02/2014	4073 a 5068	995
04/02/2014	5068 a 6068	1000
10/02/2014	6107 a 7099	992
---	---	<b>4044</b>

### (d) Descritivo da base completa

Base completa dividida em lotes (blocos) de acordo com o número do protocolo.

N° dos PROTOCOLOS por bloco	TAMANHO (MB) por bloco		QTD ARQUIVOS por bloco	PERÍODO APROXIMADO DO PROTOCOLO	
	Inicial e final	Arquivos descompactados	Arquivos compactados (ZIP)	Número de Arquivos	Data início
04 a 894	209	200	521	27/08/2012	14/05/2013
902 a 1251	250	156	268	16/05/2013	27/06/2013
1253 a 1525	254	230	201	27/06/2013	08/08/2013
1526 a 2548	255	192	280	09/08/2013	05/11/2013
2550 a 8319	244	203	447	06/11/2013	12/03/2014
8330 a 8798	231	154	222	26/03/2014	15/05/2014
8809 a 9333	460	414	394	16/05/2014	26/08/2014
9335 a 9799	266	219	221	27/08/2014	30/10/2014
9801 a 11512	734	641	592	31/10/2014	23/04/2015
11514 a 12957	456	348	625	23/04/2015	31/08/2015
12966 a 13371	82	60	301	01/09/2015	01/10/2015
13372 a 13571	112	85	177	01/10/2015	13/10/2015
13581 a 13934	120	84	283	13/10/2015	05/11/2015
13935 a 14610	125	100	360	05/11/2015	14/01/2016
14611 a 14788	38	32	71	14/01/2016	31/01/2016