

Título da prática – A transparência da participação cidadã nas ações de combate ao coronavírus.

01) Descrição da prática

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, visando dar maior transparência das ações realizadas pelo Governo do Estado no enfrentamento à Covid-19 e estimular o exercício do Controle Social, disponibilizou na plataforma Ceará Transparente, na forma de transparência ativa, um painel demonstrativo para publicização das principais informações relacionadas ao enfrentamento da pandemia, dentre elas, a estatística das manifestações de ouvidoria como forma de prestação de contas do serviço de Ouvidoria e sua contribuição diante do atual momento.

O painel estatístico apresenta informações no formato de ranking por tipo de manifestação, principais assuntos, órgãos mais demandados e volume histórico de manifestação por mês.

Figura 1 – Página principal da plataforma Ceará Transparente

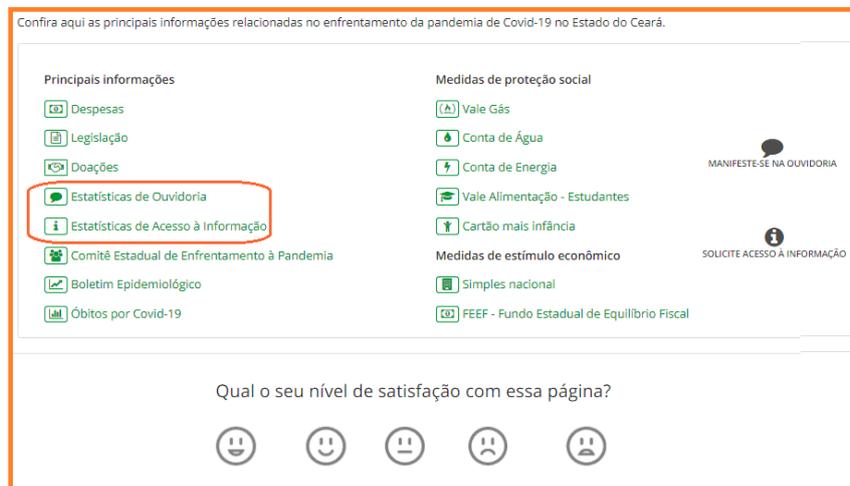


Na página principal da Plataforma Ceará Transparente foi disponibilizado um Banner – Coronavírus (Covid-19), com a criação de uma página específica para publicação das principais informações relacionadas às ações de enfrentamento à pandemia, dentre as quais destacamos, por estimular a participação social por meio da Ouvidoria:

- ✓ Benefícios Sociais;
- ✓ Medidas de Isolamento Social;
- ✓ Teletrabalho;
- ✓ Contratação emergencial;

- ✓ Boletim epidemiológico;
- ✓ Despesas.

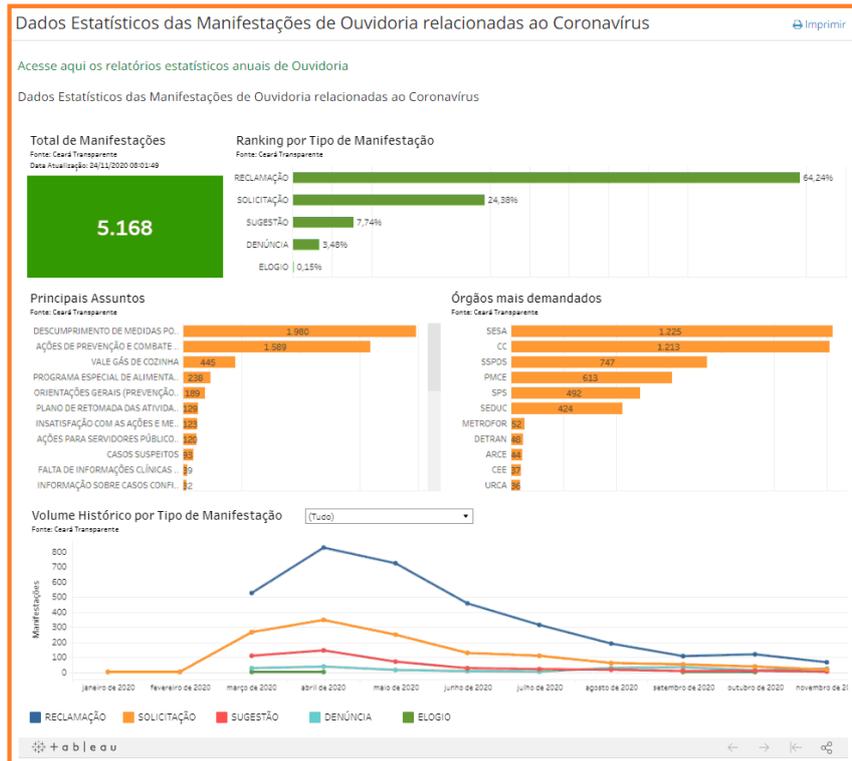
Figura 2 – Página específica com itens para informações relacionadas ao enfrentamento à pandemia



O painel dos dados estatísticos das manifestações de Ouvidoria referentes à Covid-19 compõe o rol dos tópicos das principais informações disponibilizadas na página Coronavirus da plataforma Ceará Transparente.

Nesse ambiente, além de consultar informações gerenciais relacionadas às ações do Governo do Estado acerca da Covid-19, incluindo as estatísticas de ouvidoria sobre o tema, os cidadãos podem registrar manifestações de ouvidoria e solicitações de informação. Dessa forma, estimulando a participação social e aproximando a população da administração pública para o exercício do Controle Social, sendo uma forma de fortalecer a transparência das ações do Governo do Estado no combate ao coronavírus.

Figura 3 – Página de Dados Estatísticos das Manifestações de Ouvidoria relacionadas ao Coronavírus



Os dados estatísticos das manifestações de Ouvidoria relacionadas ao Coronavírus estão organizadas por tipificação, assuntos e órgãos, por meio de gráficos onde as informações são atualizadas em tempo real diretamente da plataforma Ceará Transparente, no módulo de ouvidoria.

A página disponibiliza o quantitativo geral de manifestações sobre a Covid-19, detalhada por tipos, por assuntos e órgãos mais demandados, bem como um demonstrativo mensal do quantitativo de demandas (volume histórico). É possível ainda gerar informações gerenciais específicas a partir de alguns filtros, como por exemplo: Quais os principais assuntos relacionados à Covid-19 de determinado órgão, ou qual órgão apresentou mais denúncias acerca da Covid-19 e quais são os assuntos dessas denúncias. O painel pode ser acessado diretamente por meio desse link: [Ceará Transparente \(ceartransparente.ce.gov.br\)](https://ceartransparente.ce.gov.br)

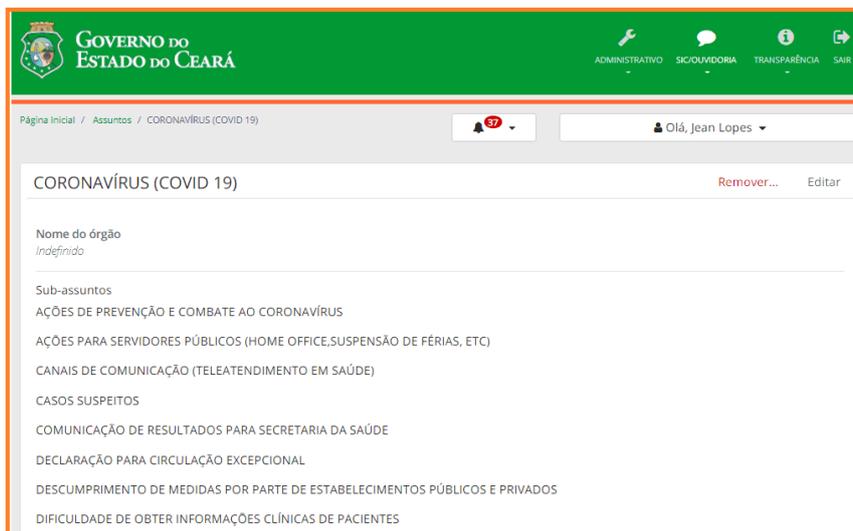
É possível ainda realizar algumas ações operacionais tais como: impressão e compartilhamento do conteúdo apresentado por e-mail e redes sociais e também acessar o link para os relatórios anuais de ouvidoria.

2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

Inicialmente, em março de 2020, foram criadas categorias de assuntos relacionadas ao Coronavírus (Covid-19), no módulo de Ouvidoria da plataforma Ceará

Transparente, visando facilitar a identificação e qualificação dessas demandas e proporcionar maior celeridade no tratamento e encaminhamento. A partir dessa classificação, foi possível obter informações gerenciais nos relatórios de forma mais otimizada, auxiliando as ouvidorias setoriais na análise e na tomada de decisão pela gestão do órgão/entidade.

Figura 4 – Tela de cadastros de assuntos de ouvidoria da plataforma Ceará Transparente (ambiente administrativo)



A criação de assuntos na plataforma Ceará Transparente é articulado com as Ouvidorias Setoriais, conforme foram sendo desenvolvidas ações de enfrentamento à Covid-19 no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sendo reforçado junto à Rede de Ouvidorias a importância da categorização dos assuntos. Esses procedimentos são monitorados pela CGE-CE, enquanto órgão gestor do Sistema Estadual de Ouvidoria, sobre a correta classificação das demandas pelas Ouvidorias Setoriais na plataforma Ceará Transparente.

No mês de maio de 2020, foi inserida mais uma melhoria na plataforma Ceará Transparente, com a criação da funcionalidade que permite o próprio cidadão inserir no formulário eletrônico o assunto temático de manifestação de ouvidoria, incluindo o assunto relacionado ao Coronavírus (Covid-19).

Figura 5 – Formulário eletrônico para Registro de Manifestações de Ouvidoria (ambiente externo – cidadão)

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação Denúncia **Elogio** Sugestão Solicitação

Órgão responsável

SESA - Secretaria da Saúde Não sei qual é o órgão responsável

Assunto

Selecione uma opção

corona Não sei informar o assunto

CORONAVÍRUS (COVID 19) Encaminhar para o órgão responsável

SESA - Secretaria da Saúde

Descrição

B I U

No procedimento de tratamento de manifestações, o ouvidor pode realizar a alteração do assunto, quando necessário, caso a opção selecionada pelo cidadão não corresponda ao conteúdo/objeto da manifestação, de forma a manter a fidedignidade das informações no relatório.

No mês de julho de 2020, foi implementado, na plataforma Ceará Transparente, o painel demonstrativo “Estatística de Ouvidoria”, voltado para a prestação de contas do serviço de Ouvidoria durante o enfrentamento à Covi-19, podendo ser acessado pelo endereço eletrônico: <https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/paginas/dados-estatisticos-das-manifestacoes-de-ouvidoria-relacionadas-ao-coronavirus?locale=pt-BR>

Figura 6 – Matéria institucional da CGE-CE, sobre a inclusão do Painel Demonstrativo na Plataforma Ceará Transparente



A matéria pode ser acessada pelo endereço eletrônico: <https://www.cge.ce.gov.br/2020/07/22/servico-de-ouvidoria-ganha-painel-demonstrativo-na-plataforma-ceara-transparente/>

Desde a sua inclusão na plataforma Ceará Transparente até novembro de 2020, o painel demonstrativo das estatísticas de ouvidoria acerca da Covid-19 teve 268 visitas, com um tempo médio de 2 minutos e 51 segundos de interação com a página, segundo informações extraídas do Google Analytics.

Figura 7 – Página do Google Analytics, contagem de visualizações de páginas

Página	Visualizações de página	Visualizações de páginas únicas	Tempo médio na página	Entradas	Taxa de rejeição	Porcentagem de saída	Valor da página
	15.282 Porcentagem do total: 0,45% (3.424.445)	12.679 Porcentagem do total: 0,57% (2.237.221)	00:02:03 Média de visualizações: 00:01:28 (40,39%)	5.658 Porcentagem do total: 0,80% (708.282)	77,27% Média de visualizações: 46,76% (65,25%)	53,11% Média de visualizações: 20,66% (156,80%)	US\$ 0,00 Porcentagem do total: 0,00% (US\$ 0,00)
1. /portal-da-transparencia/paginas/coronavirus?locale=pt-BR	9.128 (59,73%)	7.420 (58,52%)	00:01:25	2.311 (40,84%)	73,34%	46,56%	US\$ 0,00 (0,00%)
2. /portal-da-transparencia/paginas/coronavirus-despesas	5.122 (33,52%)	4.429 (34,93%)	00:03:51	3.171 (56,04%)	80,76%	67,08%	US\$ 0,00 (0,00%)
3. /portal-da-transparencia/paginas/dados-estatisticos-das-manifestacoes-de-ouvidoria-relacionadas-ao-coronavirus?locale=pt-BR	268 (1,75%)	212 (1,67%)	00:02:51	49 (0,87%)	59,06%	38,43%	US\$ 0,00 (0,00%)
4. /portal-da-transparencia/paginas/dados-estatisticos-das-solicitacoes-de-informacoes-relacionadas-ao-coronavirus?locale=pt-BR	268 (1,75%)	218 (1,72%)	00:01:57	17 (0,30%)	58,82%	41,79%	US\$ 0,00 (0,00%)

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

3.1 Criatividade e Inovação:

A partir das iniciativas que foram desenvolvidas desde o início da pandemia para o tratamento das manifestações de ouvidoria, tais como: a criação de um assunto específico para identificação das manifestações relacionadas à Covid-19 e a possibilidade do próprio cidadão inserir esse assunto, foi possível criar uma base de dados para elaboração de relatórios gerenciais sobre a temática.

Com a consolidação dessas informações acerca da Covid-19, no ambiente de ouvidoria, e com a utilização de recurso tecnológico de análise visual de dados do SIEC – Sistema de Informações Estratégicas de Controle, outra ferramenta institucional da CGE-CE, surge a oportunidade de disponibilizar essas informações como transparência ativa, como forma de fortalecer a transparência das ações do Estado durante o combate ao coronavírus e estimular a participação cidadã.

3.2 Custo-Benefício:

Para implementação do painel demonstrativo da estatística da ouvidoria foram utilizados apenas recursos internos (humano e tecnológico), aproveitando as iniciativas já desenvolvidas para consolidação desse projeto.

Foram realizadas adequações básicas, a partir da importação de funcionalidades já existentes na ferramenta SIEC, que já disponibiliza Painéis Estatísticos de Ouvidoria em que a base de dados é a plataforma Ceará Transparente. Essa funcionalidade de análise visual de dados, já existente no SIEC, contribuiu para a celeridade e sucesso dessa boa prática.

Destacamos que é utilizado no SIEC a tecnologia *Tableau*, que consiste numa plataforma de análise visual de dados.

Figura 8 – Sistema de Informações Estratégicas de Controle (Consulta por tema: Ouvidoria/Tipo de Manifestação)



Impactos da Iniciativa/Contribuição para efetividade:

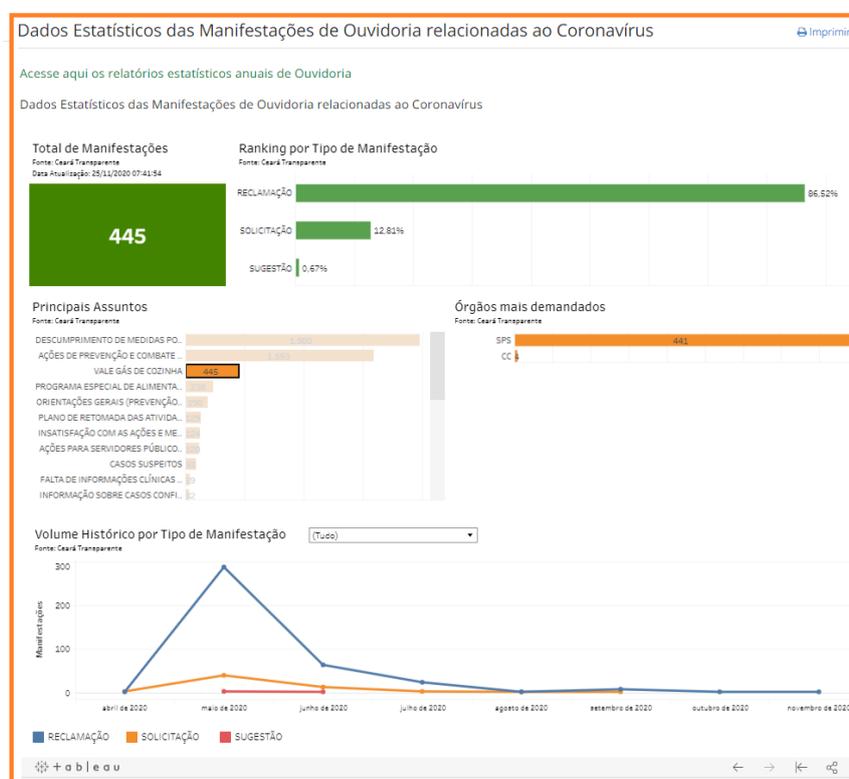
A inclusão do painel demonstrativo estatístico de ouvidoria é importante para o fortalecimento da transparência pública e estimular a participação social. Com a apresentação do perfil das manifestações dos cidadãos de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias relacionadas às ações de combate ao coronavírus desenvolvidas pelo Governo do Estado, a ideia é estimular a participação de outros cidadãos que tenham tido experiências com alguma ação relacionada à Covid-19.

A partir do momento que o cidadão toma conhecimento da existência de um canal efetivo por meio da interação expressiva de outros cidadãos, a ouvidoria passa a ter mais visibilidade e credibilidade, ganhando uma posição de destaque, principalmente pelo fator transparência, em dar publicidade do quantitativo dos resultados e síntese das demandas recebidas, o que contribui para o alcance de novos usuários e para o fortalecimento do controle social.

Os dados estatísticos organizados também funcionam como ferramenta de suporte à gestão, considerando que as informações apresentadas já estão disponíveis nos relatórios gerenciais de ouvidoria e podem contribuir para proposição de sugestões de melhorias e na tomada de decisão pelos dirigentes.

No exemplo da figura 9, a seguir, realizando um filtro pelo assunto: Vale Gás Cozinha, percebemos que é o terceiro assunto mais demandado das ações da Covid-19 e com o índice de 86,5% de reclamações. O Vale Gás de Cozinha foi um benefício social concedido pelo Governo do Estado às pessoas de baixa-renda, como uma das medidas de enfrentamento à Covid-19. A partir do feedback fornecido pelos cidadãos sobre a operacionalização desse benefício, é possível que o órgão responsável já adote algumas providências, com a análise preliminar do problema e eventuais soluções, caso seja procedente a insatisfação ou a solicitação do beneficiário. Essas informações contribuem também para que outros usuários que tiveram problema com o benefício possam se manifestar junto à ouvidoria e solicitar esclarecimentos e providências.

Figura 9 – Painel Dados Estatístico de Ouvidoria (Filtro pelo assunto Vale Gás)



Simplicidade e Replicabilidade:

Todas as iniciativas que foram desenvolvidas para a implementação do painel demonstrativo das estatísticas de ouvidoria sobre a Covid-19 podem ser replicadas a partir da interação ou integração com outras ferramentas informatizadas e com a utilização de recursos tecnológicos próprios e adequações básicas para disponibilização das consultas e desenvolvimento de layout.

O painel estatístico pode ser disponibilizado para qualquer tema na área de ouvidoria, considerando que a pandemia da Covid-19 é um evento temporal, o painel poderá ser utilizado para dar visibilidade a outras temáticas na área de ouvidoria, tais como Corrupção, Assédio Moral, Ética no Serviço Público ou prestar informações sobre programa, projeto ou algum serviço público que se deseja dar transparência ou monitorar.

A prática pode ser replicada por meio de simples ações, como reunião entre áreas de TIC e de negócio, para discussão sobre regras de negócio e códigos, onde a CGE-CE se coloca à disposição para contribuir com essa implementação.

Fortaleza, 30 de novembro de 2020

Larisse Maria Ferreira Moreira
Coordenadora de Ouvidoria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário de Estado-Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.