

# INSTRUTIVO DO RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA CASA CIVIL

## 1. Observações Iniciais

As Ouvidorias, em sua constante atuação, encaminhando as manifestações dos usuários às instâncias competentes e mediando conflitos que porventura possam ocorrer nas atividades de seu órgão, estão em uma posição privilegiada para a captação de informações sobre o funcionamento da prestação dos serviços públicos. Trabalham em prol da eficiência e da transparência do Governo ao receber e encaminhar os mais diversos apontamentos daqueles para quem o Estado governa: o cidadão. O referido Relatório das Ouvidorias será enviado ao Sr. Governador, e é um instrumento essencial tanto para conhecer quanto para aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos no Estado de São Paulo.

Deste modo, visando facilitar o envio e a análise dos dados, o modelo proposto para o preenchimento dos relatórios tem como pontos principais **os serviços públicos prestados pelo órgão a que estão vinculadas as Ouvidorias e a operacionalidade dos dados apresentados**. Estes serão os centros para o quais devem convergir as manifestações dos usuários no relatório.

Os serviços públicos devem ser especificados no preenchimento das planilhas. Serão sempre a primeira coluna a preencher. Pede-se sejam colocados de forma clara e a mais detalhada possível. Os serviços públicos serão os guias para a análise posterior dos dados.

A operacionalidade dos dados será observada na medida em que utilizarmos não só os serviços especificados, mas também os conceitos que classifiquem as manifestações nas categorias e classificações técnicas adiante especificadas, e que já foram discutidas no Encontro dos Ouvidores realizado no dia 10 de junho do corrente ano na Fundap. Deste modo poderemos lidar não apenas com a especificidade das manifestações de cada Ouvidoria, mas também com a

possibilidade de análise dos dados agregados, enriquecendo a análise ao contemplarmos perfis gerais e particulares.

Informamos também que o envio dos relatórios, em conformidade com o § único do art. 9º da Lei Estadual 10.294/99, está regulamentado nas disposições do Decreto de nº 49.067/04.

## **2 Planilhas para as Classificações Iniciais**

O preenchimento do cabeçalho é essencial para a identificação da Ouvidoria. Atentar para a Secretaria, e ao Órgão/Setor a que está vinculada a Ouvidoria. Este último pode ser qualquer órgão de administração direta, indireta ou concessionária/permissionária. Ou até mesmo um setor específico dentro de um mesmo órgão, como Unidade de Emergência de um Hospital.

Cada planilhas corresponde a uma das Classificações Iniciais das manifestações, e recebem o seu nome. São as Classificações Iniciais: **Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia, Solicitação de Informações e Expressões Livres.** o Encontro:

Tabela 02: Conceitos para a Classificação Inicial das Manifestações dos Usuários

<b>RECLAMAÇÃO</b>	Expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica).
<b>SUGESTÃO</b>	Expressão com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento, ou à informação prestados.
<b>ELOGIO</b>	Expressão de opinião enfatizando satisfação
<b>DENÚNCIA</b>	Manifestação do usuário do serviço público, por meio da qual informa ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regulamento.
<b>SOLICITAÇÃO</b>	Solicitação de informação; expressão de interesse

<b>INFORMAÇÃO</b>	particular ou coletivo. Orientação.
<b>EXPRESSÕES LIVRES</b>	Manifestação que não contém nenhum elemento que permita sua classificação em um dos itens anteriores. Geralmente não contém qualquer pedido ou objetivo claramente expresso

Portanto, a manifestação do usuário deve primeiramente ser enquadrada em cada uma dessas categorias, e disposta na planilha correspondente.

Cada planilha de Classificação Inicial contém 5 (cinco) colunas. A primeira refere-se aos Serviços Prestados, a segunda às Manifestações, a terceira a Classificação Técnica dessas manifestações, a quarta e a quinta aos números e percentuais correspondentes dessas manifestações.

A Classificação Técnica é o tema da terceira coluna. Os termos de Classificação Técnica já foram discutidos no Encontro dos Ouvidores, e estão detalhados na Tabela 03 abaixo:

Conceitos para a Classificação Técnica das Manifestações dos Usuários

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Comunicação externa eficiência/atualização; Comunicação interna eficiência/atualização – vertical/horizontal; Necessidade de decisões: direção, chefia, atendente; Definição boa/má das tarefas dos servidores; Uniformidade e padronização de normas; Eficiência/definição/dependência nos processos de trabalho; Conhecimento de autoridade e responsabilidade; Cumprimento de prazos previstos; Informação/instrução; Equilíbrio na divisão do trabalho
<b>INFRA-ESTRUTURA</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação: hardware, software; recursos de rede; recursos de telecomunicação; Instalações físicas;

	Suporte técnico e tecnológico; Recursos materiais.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Cortesia; Destreza; Assiduidade; Limpeza; Urbanidade; Desempenho, motivação, capacitação: desconhecimento do processo de trabalho; Morosidade para realizar atividades
<b>LEGISLAÇÃO</b>	Tudo que orienta e/ou justifica legalmente a atividade ou procedimento do órgão: Obrigações, Direitos e Deveres; Normas Administrativas; Taxas; Fiscalização.
<b>COMPETÊNCIA DE OUTRO ÓRGÃO</b>	Secretaria; Fundação; Empresa Pública; Prefeitura; União.
<b>AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL (inconsistente)</b>	Falta de vínculo, de conexão, de ligação com a prestação de serviços.

Deste modo, as manifestações dos usuários serão classificadas nesta coluna conforme o tipo técnico em que se enquadram.

As duas colunas seguintes são referentes ao número e percentual de manifestações. O número expressa a quantidade de manifestações de uma determinada natureza que, diante da classificação inicial, foram realizadas para aquele serviço prestado. O percentual deve ser calculado em relação a classificação inicial, portanto, todas as planilhas terão o total de 100%, que serão distribuídos nas colunas conforme a proporção das manifestações.