



Guia Prático: Tratamento de Manifestações

Agosto de 2020

Sumário

Apresentação	3
1. Tipos de usuário por perfil	4
2. Tratamento das manifestações	5
2.1 Visão geral do tratamento de manifestações	6
2.2 Gerenciamento das manifestações no sistema	7
2.3 Tipos de resposta e prorrogação de prazo	8
2.4 Classificação das manifestações	8
2.5 Reclassificação de manifestações no sistema	11
2.6 Manifestações com pedido de acesso restrito	11
2.7 Tratamento de denúncia anônima	11
2.8 Registro de manifestações recebidas por outros meios	12
2.9 Conclusão das manifestações	13
3. Boas Práticas	14
3.1 Encaminhamento para área interna	14
3.2 Pesquisa de uma manifestação	14
3.3 Reabrir manifestações	15
3.4 Temas gerais e temas específicos	15
3.5 Encaminhamentos para outro órgão	19
4. Relatório Semestral	20
4.1 Preenchimento do relatório	20
4.2 Ciência do Secretário	21

Apresentação

Desenvolvido pela Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo), o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo” é utilizado por diversos órgãos para recebimento e tratamento de manifestações.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE-SP), por meio da Coordenação da Rede Paulista de Ouvidorias administra as adesões ao sistema, assim como auxilia as ouvidorias na sua utilização realizando treinamento do sistema e realiza ainda a intermediação junto à PRODESP nas questões técnicas, oferecendo assim suporte aos integrantes, quando necessário.

Os manuais de uso, que apresentam as funcionalidades do sistema para servidores e cidadãos, já estão disponíveis na *web*, assim como as legislações e normativas.

Neste contexto, e diante das atribuições elencadas no Decreto 61.175/2015, apresentamos este primeiro Guia Prático, que aborda o tratamento das manifestações, trazendo detalhes e exemplos, a partir de situações vividas pelas ouvidorias que utilizam o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”, com base nas dúvidas apresentadas em reuniões, contatos por e-mail, telefone e treinamentos.

Boa leitura!

Ouvidoria Geral do Estado (OGE-SP)

1. Tipos de usuário por perfil

Existem sete tipos de usuário no “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”. A seguir, o detalhamento de cada perfil:

Perfil	Descrição
Cidadão	Pessoa física/ jurídica que busca atendimento.
Ouvidor - servidor de ouvidoria	Usuário do órgão, Ouvidor, que aderiu ao sistema para recebimento das manifestações.
Assessor de Ouvidoria - servidor de ouvidoria	Usuário do órgão, apoio ao ouvidor. Acesso total, igual ao ouvidor.
Assistente de Ouvidoria - servidor de ouvidoria	Usuário do órgão compõe a equipe da ouvidoria, não tem acesso as manifestações sigilosas.
Atendente de Ouvidoria - servidor de ouvidoria	Usuário do órgão compõe a equipe da ouvidoria, não tem acesso as manifestações sigilosas e manutenção das tabelas auxiliares (serviços, temas, modelos de respostas, etc.).
Secretário	Parecer dos respectivos relatórios, Secretaria e órgãos vinculados. Conforme Decreto nº 50.656/2006.
Administrador do Sistema	Perfil restrito a Ouvidoria Geral do Estado, com acesso à visão geral do sistema.

2. Tratamento das manifestações

Todas as manifestações que chegam à ouvidoria por meio dos canais de contato (telefone, e-mail, carta, sistema, etc.) devem ser tratadas e concluídas. Para o usuário do sistema, com cadastro na ouvidoria, existe uma opção básica para iniciar o tratamento de uma manifestação: “**Relato**”, onde acessa o conteúdo da manifestação e identifica se compete ou não a sua ouvidoria.

Quando a manifestação não é de competência da sua ouvidoria, pode-se fazer o “**encaminhamento para outro órgão**”.

Nas manifestações com falta das informações para o seu devido andamento, pode-se dar um “**Retorno**” ao cidadão solicitando os dados necessários.

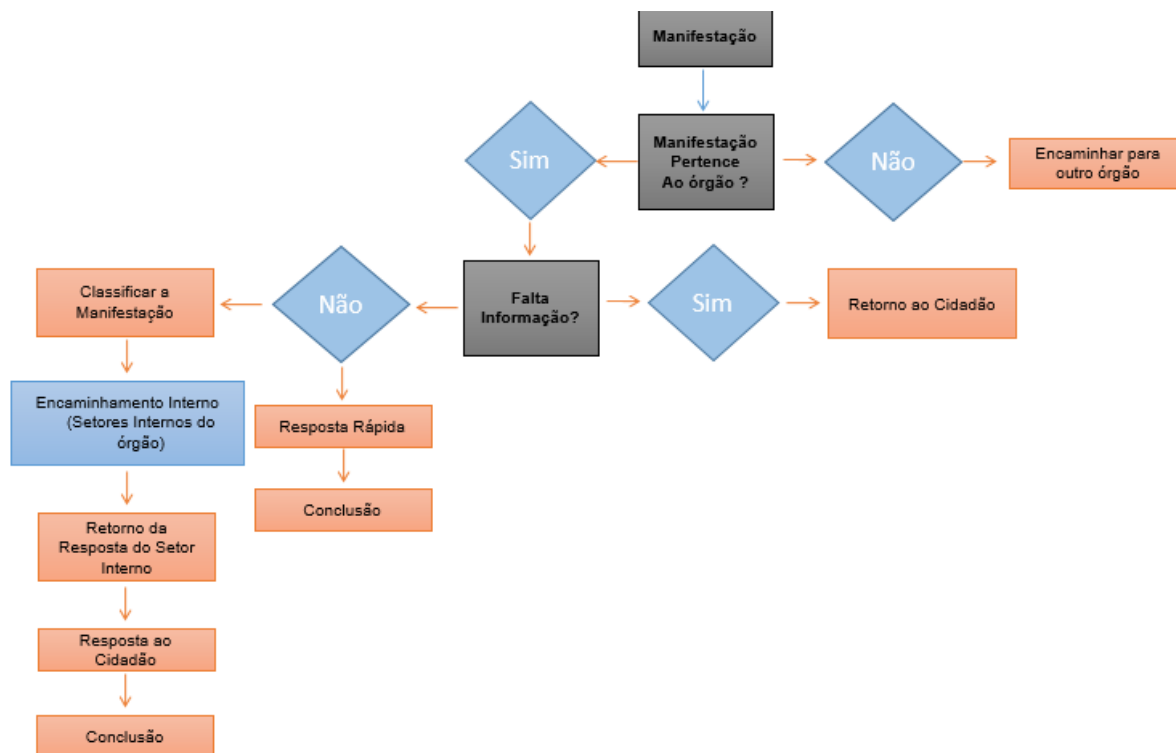
A “**Classificação**” da manifestação se dá quando: a manifestação compete à ouvidoria do órgão e tem todos os dados necessários para andamento.

Caso a ouvidoria já disponha de pronto da resposta para uma manifestação, não é necessário encaminhar para nenhum setor, deve-se dar uma “**Resposta Rápida**”.

O quadro abaixo resume essas ações, que serão detalhadas ao longo do Guia.

Funções para tratamento das manifestações	Definição
Relato	Manifestação do cidadão
Encaminhamento para outro órgão	Quando a manifestação não compete à aquela ouvidoria
Resposta rápida	Quando já se tem uma resposta
Retorno	Quando falta informação no relato do cidadão, ouvidoria solicita complemento
Classificação	Quando a manifestação compete à ouvidoria

2.1 Visão geral do tratamento de manifestações



Contato com áreas internas: Se a ouvidoria não possui um sistema interno de tramitação de manifestações ou documentos, deve encaminhar por e-mail, ou impresso. Se a ouvidoria desejar integrar o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo” deve entrar em contato com a OGE-SP, por meio do endereço ouvidoriageral@sp.gov.br.

2.2 Gerenciamento das manifestações no sistema

Antes de começar a análise, é importante conhecer as situações (*status*) que uma manifestação pode ter no sistema e aprender a manusear a lista de manifestações, que contém detalhes que podem ajudar a organizar o trabalho.

Tipos de Situação	Definição
Manifestação a classificar	Manifestação que não teve nenhum andamento ou foi dado retorno ao cidadão.
Aguardando Resposta da área responsável	Manifestação encaminhada para o setor, mas ainda não foi respondida
Em análise - Retorno da área responsável não finalizado	Manifestação que tem resposta da área, mas não teve a finalização da ouvidoria.

Tipos de Conclusão	Definição
Solucionada	Manifestação que teve sua solicitação atendida de modo integral.
Solucionada Parcialmente	Manifestação que teve sua solicitação atendida de modo parcial.
Encerrada	Manifestação que perdeu o objeto, que não apresenta dados suficientes para o encaminhamento, que não se enquadra nas atribuições e competências da ouvidoria.
Improcedente	Manifestação que não cabe encaminhamento, esclarecimento ou orientação; que após apreciação, análise ou encaminhamento não obteve comprovação fática, autoral ou nexos de causalidade.

2.3 Tipos de resposta e prorrogação de prazo

A **resposta** é a principal ação de tratamento da manifestação. Muitas vezes, a ouvidoria não tem elementos suficientes para oferecer uma resposta conclusiva dentro do prazo legal. Isso pode ocorrer quando aguarda posicionamento de outra área.

Caso seja necessária a prorrogação do prazo, deve se dar um retorno ao cidadão informando a prorrogação do prazo.

2.4 Classificação das manifestações

A Instrução Normativa OGE 01/2018 definiu alguns critérios para denúncias e reclamações graves recebidas pelas ouvidorias da Rede Paulista de Ouvidorias do Estado de São Paulo e critérios para remessa para a Corregedoria Geral da Administração-CGA, vinculada à Secretaria de Governo, e ao Departamento de Controle Avaliação – DCA, da Secretaria da Fazenda.

As ouvidorias encaminharão à Corregedoria Geral da Administração – CGA as denúncias e reclamações que tenham por objeto:

- I** – irregularidades em atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Estadual, direta e indireta;
- II** – violação de deveres funcionais, inclusive quanto ao cumprimento das obrigações prescritas pelos regimes e jornadas de trabalho;
- III** – recebimento indevido de vencimentos, vantagens, diárias ou passagens aéreas;
- IV** – irregularidades em obras públicas;
- V** – irregularidades em procedimentos licitatórios e de contratos administrativos;
- VI** – outras possíveis irregularidades que ensejem trabalho correcional nos termos das competências previstas no art. 6º do Dec. 57.500-2011.

As ouvidorias encaminharão ao Departamento de Controle e Avaliação – DCA as denúncias e reclamações relativas a:

I – situações cuja eventual irregularidade comporte auditoria, fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial;

II – manifestações que exijam o exame técnico especializado do registro contábil dos atos e fatos relacionados a órgãos e entidades que arrecadam receitas e processam despesas;

III – verificação de sistemas de controle, avaliação e de indicadores de desempenho que permitam mensurar a eficiência e eficácia da gestão econômico-financeira de órgãos e entidades;

IV – fiscalização sobre procedimentos de inclusão e exclusão de registros no Cadastro de Inadimplentes do Estado;

V – análise de custos de serviços públicos ou outras situações administrativas capazes de justificar atividades de auditoria governamental.

Outro impacto na rotina da ouvidoria é a possibilidade de encerramento da denúncia após o seu recebimento e encaminhamento à área responsável. Uma denúncia pode desencadear um processo complexo, que requer tempo, como um Processo Administrativo Disciplinar ou Auditoria. Neste tipo de situação, após realizar o encaminhamento para a área/órgão responsável pelas ações de controle ou correição, faculta-se o encerramento da denúncia, com uma resposta conclusiva, informando sobre o recebimento e o destino da manifestação. Na existência de novas informações após o encerramento da denúncia e que possam ser repassadas ao cidadão, o ouvidor pode reabrir a manifestação.

Por exemplo, uma denúncia é encaminhada para a Comissão de Ética do órgão e encerrada no sistema. Posteriormente, a comissão realiza a avaliação e emite uma decisão. Com a **reabertura da manifestação**, o cidadão poderá receber uma nova resposta, com essas informações.

Por outro lado, a depender da situação e do rito de apuração existente no órgão, pode ser viável que a ouvidoria acompanhe e informe o andamento, por meio de

retorno, até a conclusão da área responsável. Assim, cabe à ouvidoria fazer uma análise de cada caso.

O quadro a seguir apresenta os conceitos para cada tipo de manifestação e exemplos:

Tipos de Manifestação	Definição, conforme Manual do “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”.
Reclamação	expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável - um protesto, uma queixa, ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário, ao Órgão ou ao Governo.
Sugestão	expressão de uma opinião com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; ao Órgão; ou ao Governo.
Elogio	expressão de uma opinião favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; ao Órgão; ou ao Governo.
Denúncia	manifestação do cidadão que indica possíveis fatos contrários à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; ao Órgão; ou ao Governo.
Solicitação de Informação	expressão de interesse particular ou coletivo em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestados ao usuário; ao Órgão; ou ao Governo.
Outros	manifestação não relacionada a nenhum tipo descrito acima

2.5 Reclassificação de manifestações no sistema

Para alterar o tipo de manifestação, o servidor faz a classificação. Será computado o valor quantitativo no relatório semestral de acordo com a classificação da ouvidoria.

2.6 Manifestações com pedido de acesso restrito

O “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo” permite o envio de manifestação anônima, sigilosa ou identificada. Se o cidadão preferir se identificar, poderá ainda pedir sigilo dos seus dados pessoais. Neste caso, antes de realizar um encaminhamento interno, as ouvidorias devem estar atentas se o cidadão solicitou sigilo no relato, ainda que não tenha assinalado no formulário. Assim as ouvidorias devem fazer o encaminhamento da manifestação tomando o cuidado com os dados do cidadão, os dados podem ser ocultados pela ouvidoria editando informações que o identifiquem.

Caso a identificação do cidadão seja necessária para o atendimento à manifestação, a ouvidoria deve solicitar a autorização ao cidadão para encaminhamento dos seus dados à outra área. Para isso, deve utilizar *retorno* ao cidadão.

2.7 Tratamento de denúncia anônima

As denúncias anônimas devem ser tratadas e encaminhadas aos responsáveis pela apuração, desde que contenham elementos suficientes para a verificação dos fatos.

O cidadão não receberá uma resposta sobre o destino da denúncia. Isso ocorre porque ao optar por não se identificar, o cidadão deixa de informar seu nome e também o e-mail, que, por razões de segurança, é um item obrigatório para a consulta do andamento da manifestação.

Todavia, após o encaminhamento, o servidor da ouvidoria deve retornar ao sistema e encerrar a denúncia, por meio de uma resposta conclusiva, conforme o caso. Essa prática evita que a manifestação fique em aberto e conste como fora do prazo nos relatórios da ouvidoria.

Todas as denúncias (anônimas ou identificadas) devem ser finalizadas no sistema.

2.8 Registro de manifestações recebidas por outros meios

Nem sempre uma manifestação chega à ouvidoria pelo sistema. Dependendo das características do público da ouvidoria, pode chegar por carta, telefone, e-mail ou via atendimento presencial. No entanto, é necessário registrá-las, pois assim as informações são concentradas em uma única base de dados, o que facilita a gestão das manifestações e a elaboração de relatórios.

O órgão deve fazer uma avaliação dos canais de atendimento disponibilizados para verificar a adequação em relação ao perfil dos cidadãos que procuram a ouvidoria.

O servidor da ouvidoria pode registrar uma manifestação recebida por outros meios, utilizando uma funcionalidade própria: ***Transcrição de Manifestação***.

2.9 Conclusão das manifestações

Todas as manifestações que estão no sistema devem ser concluídas, sendo as opções Solucionada, Solucionada Parcialmente, Encerrada e Improcedente.

O quadro a seguir apresenta os conceitos para cada tipo de conclusão:

Tipos de Conclusão	Definição, conforme Manual do “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”.
Solucionada	Manifestação que teve sua pretensão/solicitação atendida de modo integral ou que indique elogio
Solucionada Parcialmente	Manifestação que teve sua pretensão/solicitação atendida de modo parcial
Encerrada	Manifestação que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou retorno do setor; que por circunstâncias outras teve sua situação alterada; que não apresenta dados suficientes para o encaminhamento ou que não possibilita o necessário contato com o cidadão; que não se enquadra nas atribuições e competências da ouvidoria. Quando o cidadão discorda das providências adotadas ou da resposta apresentada e não há outra alternativa de resolução em duplicidade ou quando a conclusão não se insere em outras definições.
Improcedente	Manifestação que, de modo fundamentado, não cabe encaminhamento, esclarecimento ou orientação; que após apreciação, análise ou encaminhamento não obteve comprovação fática, autoral ou nexos de causalidade

3. Boas Práticas

3.1 Encaminhamento para área interna

As manifestações que foram encaminhadas para área interna irão aparecer nos campos “**Aguardando**” *resposta da área responsável*, quando ainda não tem uma resposta, ou “**Em Análise**” – *retorno da área responsável não finalizado* teve resposta da área, mas ainda não foi finalizada a manifestação pela ouvidoria.

Lembrando que as áreas internas devem responder pelo link que vai junto do relato da manifestação.

Para o encaminhamento da Resposta ao cidadão deve-se inserir uma resposta no campo “**Resposta**”, não se esquecendo de fazer a “**Conclusão**”.

3.2 Pesquisa de uma manifestação

A busca de uma manifestação é uma ferramenta que pode auxiliar na resolução de um caso específico.

Um exemplo é o cidadão mencionar uma manifestação anterior, sem citar o protocolo. Pode se fazer uma busca por nome, data, tipo de manifestação, e-mail e assunto (é limitado período de 30 dias).

3.3 Reabrir manifestações

Após o encerramento de uma manifestação, podem surgir fatos novos, ou o servidor pode perceber que se equivocou e precisa enviar ao cidadão uma retificação da resposta. Nestes casos, é possível a **Reabertura da Manifestação** (uma única vez), que se comportará da mesma forma que uma manifestação cadastrada, isso é, em estágio inicial de análise. Isso significa que uma vez reaberta, a manifestação precisa ser encerrada, o que só é possível com uma resposta conclusiva, ou encaminhamento para outro órgão, se for o caso.

Assim, uma manifestação só deve ser reaberta nessas duas hipóteses: a existência de uma nova resposta ao cidadão ou a identificação da necessidade de encaminhar para outro órgão após o encerramento.

Não se recomenda reabrir a manifestação para acrescentar alguma informação, pois já houve tratamento e resposta ao cidadão.

3.4 Temas gerais e temas específicos

Os *Temas Gerais* foram criados pela Comissão de Centralização dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – CCISP, esses dados foram estudados e definidos para que as informações apresentadas nos relatórios sejam completos, detalhados e que possam influenciar nas políticas públicas.

Estão definidos 18 *Temas Gerais* que indicam características gerais da manifestação.

O quadro a seguir apresenta os **Temas Gerais**, definições e exemplos:

Tema Geral	Definições	Exemplos
Acesso	Refere-se às condições de acesso para solicitar o produto ou ao serviço (inclusive para obter informações)	Unidade fechada, falta de acesso para pessoas com deficiência; o telefone não atende o sistema ou site está inoperante; não consegue acessar o serviço ou solicitar o produto.
Atendimento	Refere-se ao desempenho do atendimento ao público (tanto da atividade meio quanto da atividade fim).	Embora disponível, houve a recusa do atendimento; qualidade do atendimento. <i>OBS:</i> Qualidade em geral do serviço. Observar: conduta do servidor (tema.6); procedimentos (tema 16).
Taxas/ Pagamentos	Refere-se a assuntos que envolvam relação monetária entre o usuário de serviços públicos e o órgão público (restituição / pagamento / isenção / devolução).	Pagamentos de taxas, multas, tributos; análises de isenção; contestações de cobranças e devolução ou restituição de pagamentos; débitos; dívida ativa; problemas relacionados a taxas e pagamentos.
Competência de outro órgão	Quando o órgão não presta o serviço a que se refere o cidadão.	
Comunicação	Refere-se a análise de qualidade das informações prestadas ou a falta de informações no material de comunicação disponibilizado aos usuários internos e externos	Informação equivocada/insuficiente ou não compreensível em sites, materiais de publicidade, folhetos, e-mail, entre outros; aprovação a informações ou ao meio pelo qual foram divulgadas.
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	Aprovação ou reprovação da conduta do indivíduo na prestação do serviço.	Cortesia, destreza; urbanidade, motivação desídia, morosidade; descumprimento do código de ética, do regulamento, etc.
Danos Materiais e/ou Pessoais	Prejuízo/Dano material decorrente de ato ilícito por ação ou omissão do Órgão	
Descumprimento de ordem judicial		Medicamentos, exames e consultas determinadas por

		decisão judicial; atos administrativos de recursos humanos não executados.
Fiscalização	Qualidade do serviço em geral	Não atendida / não houve resposta sobre a denúncia / não realiza. Aprovação ou sugestão sobre o tema.
Fornecimento de produtos / materiais / insumos	Prazos/não entrega.	Falta do medicamento distribuído habitualmente; aprovação sobre o tema.
Infraestrutura	Refere-se às condições físicas / estruturais do local de prestação do serviço, atendimento ou de trabalho.	<i>Hardware/software</i> ; recursos de rede e telecomunicações; instalações físicas; suporte técnico e tecnológico; recursos materiais.
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	Refere-se a execução de um processo, projeto, obra, contrato ou licitação.	Fraude em licitação; favorecimento de contrato; desvio de verba; superfaturamento; propina; desacordo ao estabelecido em contrato/ licitação/ projeto/ obra.
Legislação	Manifestação referente à legislação / norma / regulamento.	
Patrimônio público	Refere-se a bens e direitos públicos (uso indevido/mau uso/desvio/apropriação indébita ou manifestações positivas/sugestões)	Uso de recursos/equipamento para fins privados; Desvio de materiais de escritório; Apropriação indébita de merenda escolar; Uso de veículo público em atividade privada.
Políticas públicas	Referem-se a programas, ações e atividades que visam assegurar determinado direito de cidadania.	Sugestões, elogios ou críticas sobre a política pública em curso ou ausência.
Procedimentos	Refere-se a efetividade de procedimentos da organização que envolve métodos e normas preestabelecidas para a	Burocracia; desvio de normas; falta de organização; questionamento ou aprovação de métodos de gestão; falta de normas definidas e

	gestão técnica e administrativa do órgão público. Manifestações referentes à qualidade dos procedimentos e trâmites para a prestação do serviço ou gerenciamento de recursos humanos.	padronizadas; Processo de trabalho eficiente/indefinido/dependente de outro; não cumprir prazos previstos; o Deixar de informar/instruir; a Divisão do trabalho desequilibrada; Manifestações positivas ou sugestões sobre o tema.
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	Refere-se ao conteúdo/entrega de pareceres/laudos/relatórios/certidão ou outra forma de expressão de posicionamentos/decisões técnicas	Discordância da fundamentação técnica ou o documento não foi entregue ou produzido; Manifestações positivas ou sugestões sobre o tema.
Outros	Refere-se a todo assunto não previsto pelos temas gerais anteriores.	

As ouvidorias devem criar seus ***Temas Específicos*** ligados aos *Temas Gerais*, o mesmo tema pode estar em um ou mais temas, dependerá do conteúdo da manifestação.

Por exemplo: O tema específico *vale transporte*, pode estar ligado a fiscalização (se o relato falar da venda ilegal de vale transporte) e pode estar ligado também a política pública (se o relato falar sobre aumento da passagem).

O *Tema Específico* deve ser criado para a classificação da manifestação, sem a criação não é possível fazer o *encaminhamento interno*.

Existe a possibilidade de se criar *detalhes 1, 2 e 3* ligados ao *tema específico*, não é campo obrigatório.

3.5 Encaminhamentos para outro órgão

Muitas vezes o cidadão se confunde ou não sabe para qual órgão enviar a sua manifestação. Então, o registro é feito para um órgão que não possui competência para tratar do assunto. Neste caso, não é preciso encerrar a manifestação, pois o sistema oferece a opção de “**Encaminhar para outro órgão**”.

Por exemplo, a Secretaria de Habitação recebe uma manifestação sobre transporte, deve encaminhá-la para a Secretaria de Transporte Metropolitano, que dará continuidade ao atendimento pelo próprio sistema.

Mesmo que órgão não tenha aderido ao “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”, receberá a manifestação por e-mail e deverá dar andamento dentro do sistema que utiliza.

4. Relatório Semestral

O relatório semestral é confeccionado por cada órgão do estado que está integrado na **Rede Paulista de Ouvidorias**, o decreto que regulamenta é o DECRETO nº 50.656, de 30 de março de 2006.

4.1 Preenchimento do relatório

O preenchimento do relatório tem dois formatos:

1. Quem **utiliza** o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”.

O preenchimento será apenas para os dados Qualitativos, em relatórios ir ao item Manifestações Relevantes/ Recomendações/ Dificuldades.

2. Quem **não utiliza** o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”.

O preenchimento será dos dados Quantitativos, Qualitativos e Pesquisa de Satisfação. Segue passo a passo para o preenchimento:

2.1) Entrar no portal www.ouvidoria.sp.gov.br. No canto inferior direito clicar na palavra “**entrar**”. Na tela que irá aparecer colocar login e senha;

2.2) Entrar na função “**Relatórios**”

2.2.1) Clicar em “**Forma de Contato / Quantidade**”

a) Selecionar “**período**”;

b) Clicar em “**pesquisar**”.

i- No primeiro acesso aparecerá uma tela com a confirmação dos dados cadastrais, conferir os dados e clicar em Confirmar;

ii- O sistema abrirá o quadro a ser preenchido. Inserir todos os dados com o cuidado de conferir todos os números;

c) Clicar em “**Salvar**”.

2.2.2) Voltar à tela anterior, clicar em “**Manifestação/Tema Geral**”. Proceder exatamente como da forma acima: Selecionar período, pesquisar, inserir dados e salvar. Antes de salvar recomenda-se a conferência de todos os dados.

2.2.3) Voltar à tela anterior, clicar em “**Conclusão das Manifestações / Quantidade**”. Proceder exatamente como da forma acima: Selecionar período, pesquisar, inserir dados e salvar. Antes de salvar recomenda-se a conferência de todos os dados.

2.2.4) Voltar à tela anterior, clicar em “**Manifestações Relevantes/Recomendações/ Dificuldades**”. Preencher os campos com as informações e clicar em Salvar. O texto é livre e opcional.

Com a realização das instruções acima o relatório referente ao período para quem não usa o “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo” estará pronto para análise da Ouvidoria Geral do Estado. Será permitida a importação dos dados inseridos em planilha Excel para fins de conferência, impressão.

3. Preenchimento da Pesquisa de Satisfação

3.1. Entrar em Relatório Pesquisa de Satisfação/ Quantidade;

3.2. Selecionar o Período, Pesquisar;

3.3. Preencher as informações (apenas alguns dados são obrigatórios), Salvar.

4.2 Ciência do Secretário

No “Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo”, os secretários terão login e senha para visualizarem os dados da secretaria e órgãos vinculados. Devem entrar e darem ciência, sendo mais ágil e facilitando o envio das informações para a Ouvidoria Geral do Estado (OGE-SP).