CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

E

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO 2015

Aula 10

OUVIDORIA PARLAMENTAR

Relatórios e Indicadores de Desempenho

AULA 10

JULHO / 2015

Gestão por Processos

- a) Gestão da rotina
- b) Gestão de melhoria

- O que fazemos? (missão) Um aluno opinará
- Como fazemos? (RH, infra estrutura, procedimentos, conhecimento) Uns alunos opinarão
- Como melhoramos o que fazemos? (mudança, testar inovações) Uns alunos opinarão

Atribuições Pós- Atendimento

- Recomendar, sugerir ou propor ações;
- Promover estudos e pesquisas,
- Análises sistêmicas;
- Relatórios de gestão.
- Ex.: relatório de Março de 2013

Relatórios de Gestão

- "Relatório é um conjunto de informações utilizadas para reportar resultados parciais ou totais de uma atividade (projeto, ação, evento) que esteja finalizada ou em andamento".
- Apresentar um relatório completo da página da CMSP. Ex.: mês de Março de 2014

Significado e Valor dos Relatórios

- Relatórios gerenciais contendo dados quantitativos e qualitativos confiáveis baseado nos atendimentos registrados.
- Os dados estatísticos gerados devem ser utilizados na formulação de diretrizes da instituição.
- Objetivo: adoção de medidas, correção de eventuais falhas e redirecionamento de ações.

Conteúdo e Periodicidade

- Dados quantitativos;
- Análises qualitativas confiáveis;
- Avaliação e análise crítica da atuação;
- Recomendações.

- Próximo ao evento → corrigir, evitar ou superar erros;
- Sugestão: mensal, semestral e anual

Estrutura do Relatório

- Capa
- Folha de rosto
- Sumário /Índice
- Lista de tabelas, ilustrações, abreviaturas, siglas e símbolos
- Resumo (opcional)
- Texto (introdução, desenvolvimento, resultados, conclusões e recomendações)
- Anexos
- Referências bibliográficas

Integridade dos Dados

- Clareza
- Confiança
- Participação ativa dos usuários
- Sistema informatizado, software → integridade e rastreamento das manifestações

Indicadores

- Base de sustentação de decisões
- Um bom sistema de informações
- Fotografia da organização
- Reflexo das atividades

Características dos Indicadores

- Significativo para avaliação
- Validade, objetividade e consistência
- Coerente e sensível a mudanças
- Centrado em aspectos claros e práticos
- Enfoque integrador
- Fácil mensuração
- Permitir cruzamento de dados

Comunicação e Divulgação

- Estratégia: relatórios gerenciais → material educativo.
- Caráter pedagógico
- Prestação de contas