





## SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Planejamento</b> .....	<b>6</b>
2.1 O Diagnóstico Inicial .....	8
2.2 O que são Indicadores e Metas .....	9
<b>3. Plano De Trabalho e Fluxo de Atendimento</b> .....	<b>11</b>
3.1 Fluxo de Atendimento X Processo de Planejamento .....	11
<b>4. Relatórios Gerenciais: Ferramenta de Gestão e de Cidadania</b> .....	<b>12</b>
4.1 Como elaborar Relatórios Gerenciais? .....	14
<b>5. Ferramentas Tecnológicas e Manifestações de Ouvidoria</b> .....	<b>16</b>
5.1 Sistema e-Ouv.....	16
5.2 A Sala das Ouvidorias .....	17
<b>6. Conclusão</b> .....	<b>19</b>
<b>Revisando o Módulo</b> .....	<b>19</b>
<b>Referências</b> .....	<b>21</b>





































