



**OUVIDORIA
GERAL**

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE GUARATINGUETÁ**

**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS 2013**

EQUIPE

Ivan Leyraud Moniz Ribeiro Filho – **Ouvidor Geral do Município**

Gabriele da Silva Henrique Marques de Oliveira – **Escriturária**

Jéferson Salvador de Freitas – **Escriturário**

CONCLUSÃO

O trabalho da Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá foi pedagógico interna e externamente, funcionando como uma Segunda Instância para solucionar demandas dos munícipes junto às Secretarias e órgãos da Prefeitura Municipal.

Os objetivos foram alcançados.

Internamente os setores da Administração Municipal atenderam na quase totalidade (95,8 %) as manifestações da população solicitadas pela Ouvidoria e esta, pôde registrar excelente nível de satisfação dos munícipes, atestados por agradecimentos.

RACIONALIZAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá extinguiu setor de controle de frequência de servidores da Secretaria Municipal da Educação que atuava em duplicidade com o Setor de Pessoal, no interior da Ouvidoria. Realizou inventário de equipamentos, transferiu mesa, computador, etc., para a Diretoria de Cultura. Devolveu pastas, arquivos e materiais para a Educação. E, não encontrou registros, relatórios, cadastros ou banco de dados da Ouvidoria deixados pela Administração anterior.

SOFTWARE

Constatou a inexistência de software para realizar atividades normais da Ouvidoria, descritas em Lei e acelerar os processos de atendimento, gerenciamento e pesquisa de satisfação dos munícipes. O Ouvidor negociou a migração do software de Santo André para Guaratinguetá sem sucesso. A EMBRAS se prontificou a criar software específico e não cumpriu. Então, a Ouvidoria confeccionou planilha Excel para atendimento presencial e controle provisório das manifestações. Para 2014 é *sinequa non* o desenvolvimento e implantação de software para a Ouvidoria.

TREINAMENTO INTERNO

Treinou dois Escriturários, Jeferson Salvador de Freitas e Gabriele da Silva Henrique Marques de Oliveira, capacitando-os para o Atendimento em Ouvidoria.

VAPT-VUPT, TREINAMENTO E CONTROLES

A Ouvidoria recebeu a Coordenação do Vapt-Vupt. Além de treinar seus dois servidores Andresa e Vinicius, introduziu Controle Diário e Mensal inexistentes até então. Ampliou o horário de atendimento aos munícipes para das 10 às 18 horas. Firmou parceria entre a Ouvidoria e o Vapt-Vupt e emprestou servidores da Ouvidoria para cobrir férias, faltas abonadas e licenças.

VISITAS EXTERNAS

Visitou algumas Ouvidorias (São Paulo, Taubaté e Santo André) para aquilatar experiências.

DIVULGAÇÃO

A Ouvidoria e o Vapt-Vupt utilizaram os meios de comunicação para divulgar suas atividades e receberam total apoio da Comunicação Institucional da Prefeitura.

TENDÊNCIA

Com o advento da entrega dos carnês de IPTU, ISS, Taxas de Licença, volta às aulas, reativação da Merenda Escolar e períodos de chuvas, sabemos que o número de manifestações dos munícipes irá decuplicar nos meses iniciais de 2014. Portanto, precisamos nos preparar com contratação de um Estagiário, pois, a Servidora Gabriele dará a luz em Fevereiro e só retornará em Julho.

PROGRAMA TRANSPARÊNCIA PAULISTA

A Ouvidoria assumiu a Coordenação Geral no Município do **Programa Transparência Paulista** do Governo do Estado de São Paulo, se capacitando e levando servidores de diversas Secretarias, à capacitação nas VideoConferências, em São José dos Campos e Taubaté, ao longo de 2013. A última Video Conferência “SIC e Ouvidorias” que completará a fase teórica do Programa deverá acontecer no início de 2014.

- Capacitação por vídeo conferência sobre o “**Portal Transparência Municipal e LC 131/09 – Módulo I**”, em 09/05/13, em Taubaté; (Ouvidor Geral e Servidores).
- Capacitação por vídeo conferência sobre a “**Lei de Acesso a Informação – Módulo II**”, em 19/07/13, em Taubaté; (Ouvidor Geral e Servidores).
- Capacitação por vídeo conferência sobre “**Gestão Documental – Módulo III**”, em 01/10/13, em Taubaté; (Ouvidor Geral e Servidores).

DEMAIS CAPACITAÇÕES REALIZADAS NO DECORRER DO ANO 2013

- Palestra noturna no CRASP (Conselho Regional de Administração de São Paulo) sobre “**Coworking e Mediação**”, em 23/05/13, na cidade de São Paulo; (Ouvidor Geral).
- Palestra noturna no CRASP (Conselho Regional de Administração de São Paulo) sobre “**Logística Reversa e a Política Nacional de Resíduos Sólidos**”, em 20/06/13, na cidade de São Paulo; (Ouvidor Geral).

- Curso no CEPAM sobre **“Organização e Funcionamento do Executivo Municipal”**, em 25/06/13, na cidade de São Paulo; (Ouvidor Geral).
- Participação no **38º Curso de Capacitação e 27º Curso de Certificação em Ouvidoria pela ABO Nacional (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman)**, em 19, 20 e 21/08/13, na cidade de São Paulo.
- Filiação da Ouvidoria Geral à ABO.
- **“Seminário de Educação Fiscal para a Cidadania”**, pela Escola Fazendária do Estado de São Paulo, em 24/11/13, na cidade de Taubaté.
- Capacitação ministrada pelo TCE-SP sobre **“Funcionalidades do Sistema AUDESP”**, em 31/10/13, na FEG/UNESP de Guaratinguetá; (Ouvidor Geral e Servidores).

CAPACITAÇÕES PREVISTAS PARA O ANO 2014

- Capacitação por vídeo conferência do IV Módulo (último) da Sequência Transparência Municipalsobre **“SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e Ouvidorias”** na cidade de Taubaté; (Ouvidor Geral e Servidores).

**Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS ATÉ 10 DE DEZEMBRO DE 2013,
PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARATINGUETÁ.**

TOTAL DE 423 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
95	100	60	17	27	24
22,46%	23,64%	14,18%	4,02%	6,38%	5,67%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
18	18	15	26	13	10
4,26%	4,26%	3,55%	6,15%	3,07%	2,36%

- REGISTROS IMPROCEDENTES – 16

- REGISTROS PROCEDENTES – 407 – a seguir status dos registros válidos e seu respectivo percentual:

STATUS	TOTAL - 407	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	7	1,7%
EM ANDAMENTO	10	2,5%
REGISTROS CONCLUÍDOS	390	95,8%

QUADRO COMPARATIVO DAS SECRETARIAS, AUTARQUIAS E GABINETE

SECRETARIAS/OUTROS	TOTAL - 458	PERCENTUAL
ADMINISTRAÇÃO	8	1,7%
AGRIC. E MEIO AMB.	17	3,7%
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7	1,5%
EDUCAÇÃO	27	5,9%
ESPORTE	4	0,9%
FAZENDA(5°)	35	7,6%
JUSTIÇA E CIDADANIA	7	1,5%
OBRAS PÚBLICAS(2°)	70	15,3%
PLANEJAMENTO	16	3,5%
SAÚDE(4°)	61	13,3%
SERVIÇOS URBANOS(1°)	110	24,0%
TURISMO	4	0,9%
SAEG E CODESG(3°)	78	17,0%
GABINETE	14	3,1%

- 458 direcionamentos para os 407 registros procedentes, porque alguns envolveram mais de um setor.

Ivan Leyraud Moniz Ribeiro Filho

Ouvidor Geral do Município