



PREFEITURA DE
GUARULHOS



OUVIDORIA

SECRETARIA PARA ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA DE GUARULHOS

Ouvir e agir!



**OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL
DE GUARULHOS**



Prefeito de Guarulhos

Gustavo Henric Costa

Secretário Para Assuntos de Segurança Pública

Márcio José Pontes

Secretário Adjunto

Ricardo Melchíades

Diretor de Departamento

Rafael de Araújo Lavras

Comandante da Guarda Civil Municipal

Francisco Borotta da Silva

Subcomandante da Guarda Civil Municipal

Ricardo Beserra Gentil

Corregedor da Guarda Civil Municipal

Messias Pires de Carvalho

Ouidoria da Guarda Civil Municipal

Praça Antônio Ranieri Testai, 63 – Jardim Bom Clima – Guarulhos - SP

(11) 2087-2922 - gcmouvidoria@guarulhos.sp.gov.br

Ouidor

Fábio Pereira do Carmo

Ouidor Adjunto

Antônio Laffratta Filho

Seção de Apoio Administrativo

Valquíria Barbosa da Silva Teixeira

SUMÁRIO

O que é a Ouvidoria da GCM.....	Pág 03
Competência da Ouvidoria da GCM.....	Pág 04
Canais de Atendimento.....	Pág 05
Dados Estatísticos das Manifestações	Pág 06
Manifestações por Canal de Atendimento.....	Pág 06
Manifestações por Competência.....	Pág 07
Demandas da Ouvidoria da GCM.....	Pág 08
Demandas da Ouvidoria da GCM por Canal de Atendimento.....	Pág 09
Demandas da Ouvidoria da GCM por Status.....	Pág 10
Pontos Recorrentes e Providências.....	Pág 11
Considerações Finais.....	Pág 11

O que é a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, criada nos termos da Lei 7.550/2017, constitui órgão dotado de autonomia própria, permanente e independente e eficaz na preservação dos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, imparcialidade, publicidade, razoabilidade, finalidade e eficiência dos atos praticados pelos integrantes da carreira da segurança pública da Guarda Civil Municipal de Guarulhos.

É um Órgão Administrativo que funciona como uma interlocução entre a população e a instituição. É um serviço aberto ao cidadão e aos Guardas Civis Municipais para receber as manifestações que são compreendidas em:

- **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação de serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também, as críticas e as opiniões desfavoráveis.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- **Informação:** Solicitação de informações quanto aos processos administrativos e serviços prestados pela Administração Pública .
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Competência da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

Propor políticas de qualificação e capacitação das atividades desenvolvidas pelos integrantes da Guarda Civil Municipal, com base em casos ocorridos ou estudos sobre segurança pública; (NR Lei nº 7.760/2019)

Receber, examinar e encaminhar reclamações e denúncias acerca da conduta de dirigentes, de integrantes e das atividades da Guarda Civil Municipal de Guarulhos, a qualquer órgão responsável por adotar providências cabíveis, acompanhando o andamento destas e cobrando respostas nos prazos regulamentares;

Receber sugestões e elogios acerca da conduta de dirigentes, de integrantes e das atividades da Guarda Civil Municipal de Guarulhos, encaminhando às autoridades competentes;

Requerer informações visando a obtenção de esclarecimentos junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da Corporação acerca de atos praticados em seu âmbito, encaminhando-as à Corregedoria da Guarda Civil Municipal, a fim de subsidiar inspeções e correições, propor soluções e oferecer recomendações ao Comando da Guarda Civil Municipal e à Corregedoria da Guarda Civil Municipal;

Informar ao interessado as providências adotadas pela Guarda Civil Municipal em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

Promover a definição de um sistema de comunicação para a divulgação sistemática do seu papel institucional à sociedade;

Definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

Elaborar e encaminhar ao Secretário para Assuntos de Segurança Pública e ao Prefeito, relatório trimestral referente às reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de

informações e sugestões recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;

Propor aos órgãos municipais as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Guarda Municipal.

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;

III - em decorrências de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Canais de Atendimento da Ouvidoria da GCM

Dentro dos serviços ofertados pela Ouvidoria da GCM, são disponibilizadas diversas formas de registro das manifestações, tal como a utilização do e-mail (endereço eletrônico), linha telefônica, linha WhatsApp, sistema Siagru, bem como o atendimento presencial na sede da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal.

Os canais de atendimento da Ouvidoria da GCM para manifestações, são os seguintes:

- **E-mail:** gcmouvidoria@guarulhos.sp.gov.br
- **Telefone:** (11) 2087-2922
- **WhatsApp:** (11) 99644-8868
- **Siagru:** ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/gcm/ouvidoria/login.php
- **Presencial:** Praça Antônio Ranieri Testai, 63 - Jardim Bom Clima - Guarulhos

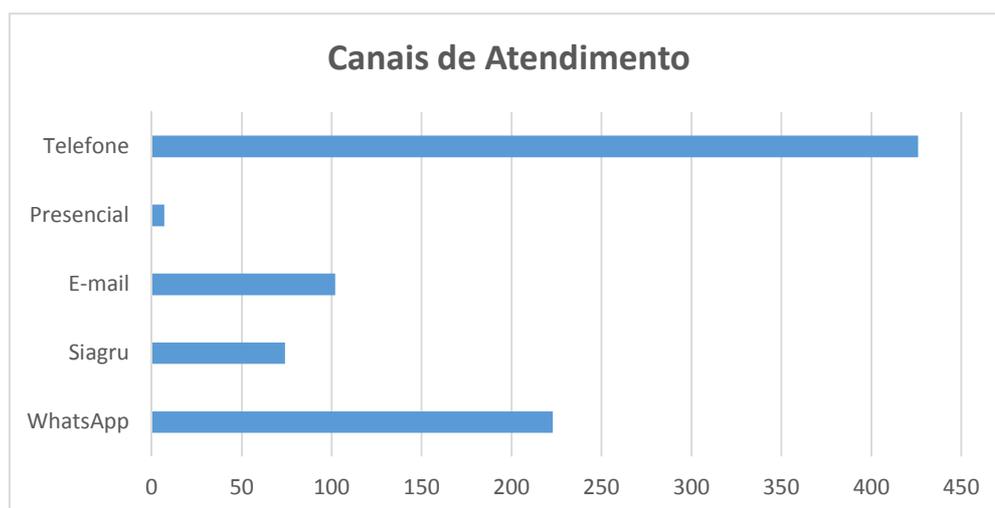
Dados Estatísticos das Manifestações

Todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da GCM são analisadas e após, direcionadas aos órgãos competentes.

No **exercício de 2022**, obtivemos 832 manifestações conforme dados a seguir.

Manifestações por Canais de Atendimento

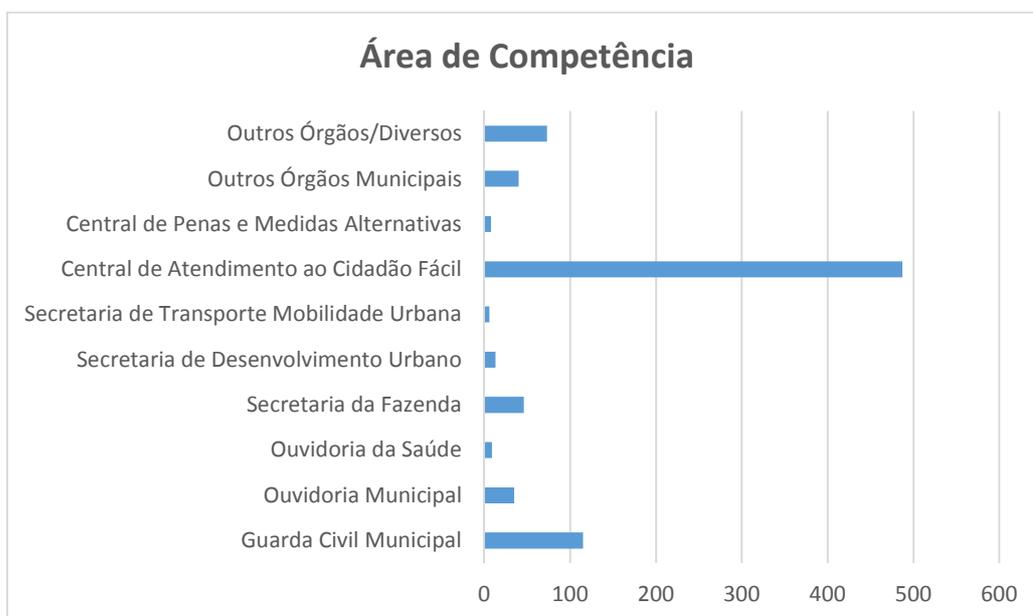
CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
WhatsApp	223
Siagru	74
E-mail	102
Presencial	7
Telefone	426
Total	832



Obs: No 1º trimestre houve uma alta nas demandas por assuntos não correlatos a GCM (certidões, licenças, 2ª via de IPTU, etc) na sua maioria manifestações via telefone, onde todas foram respondidas com a indicação dos canais competentes.

Manifestações por Competência

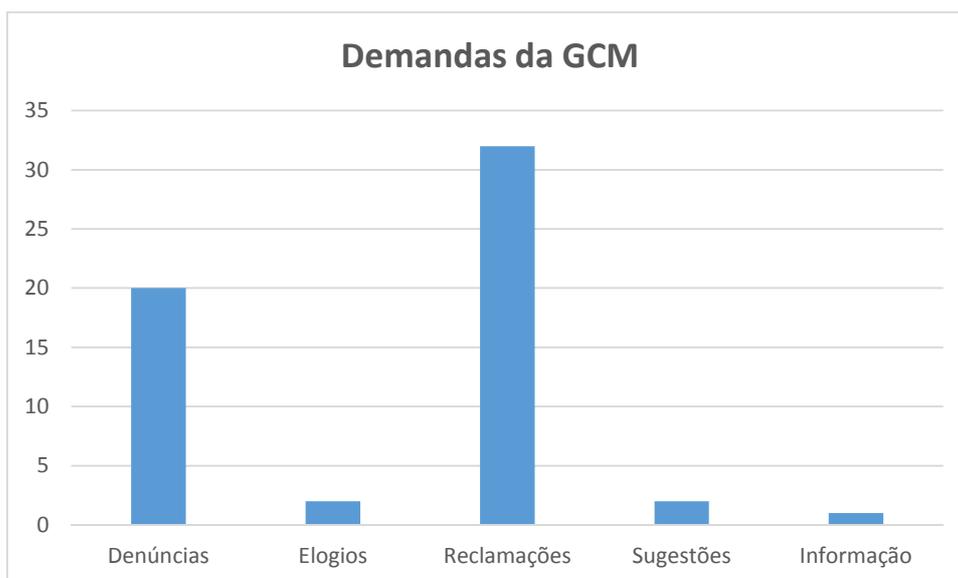
ÁREA DE COMPETÊNCIA	QUANTIDADE
Guarda Civil Municipal	115
Ouvidoria Municipal	35
Ouvidoria da Saúde	9
Secretaria da Fazenda	46
Secretaria de Desenvolvimento Urbano	13
Secretaria de Transporte Mobilidade Urbana	6
Central de Atendimento ao Cidadão Fácil	487
Central de Penas e Medidas Alternativas	08
Outros Órgãos Municipais	40
Outros Órgãos/Diversos	73
Total	832



Demandas da Ouvidoria da GCM

No **exercício de 2022**, obtivemos 57 manifestações relacionadas a GCM, que foram formalizadas conforme descrição a seguir:

OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
Denúncias	20
Elogio	02
Reclamações	32
Sugestões	02
Informações	01
Total	57

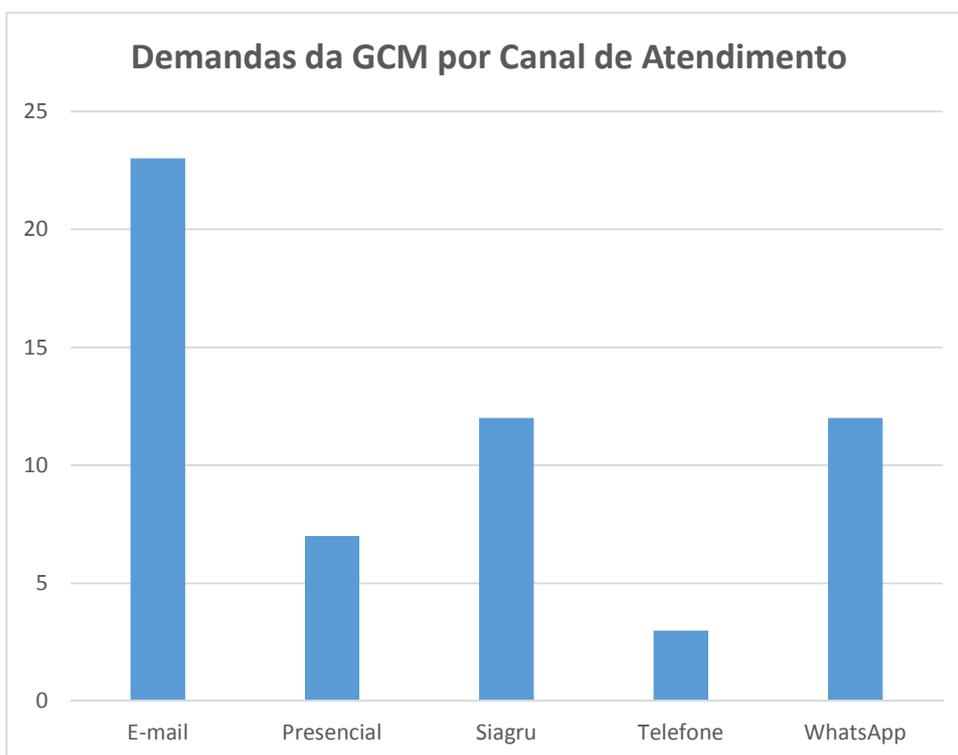


Após formalizadas, as Demandas foram encaminhadas ao setor competente, sendo:

- 41 ao Comando Geral da GCM
- 13 à Corregedoria da GCM
- 03 à SASP

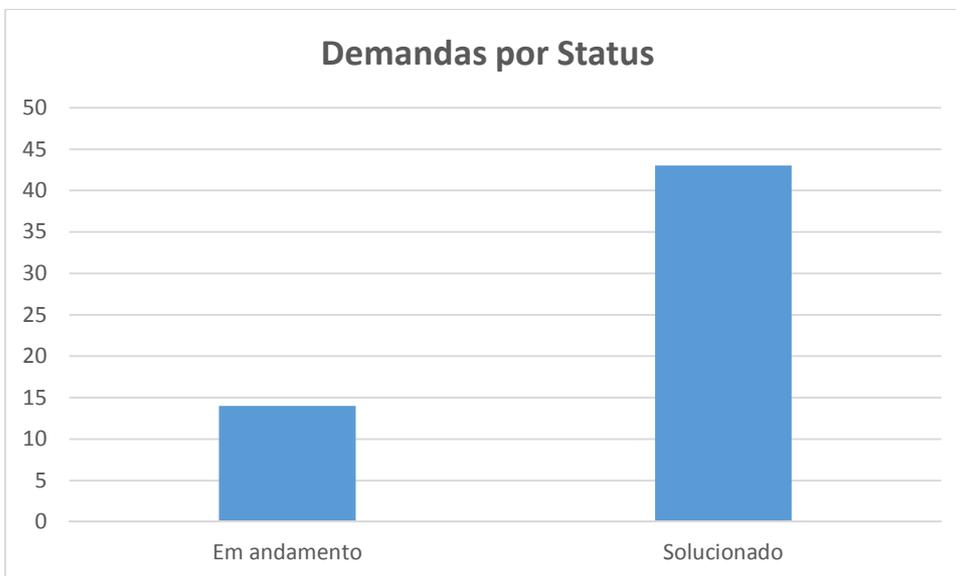
Demandas da Ouvidoria da GCM por Canal de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-mail	23
Presencial	07
Siagru	12
Telefone	03
WhatsApp	12
Total	57



Demandas da Ouvidoria da GCM por Status

STATUS	QUANTIDADE
Em andamento	14
Solucionado	43
Total	57



Pontos Recorrentes e Providências

No primeiro trimestre do ano de 2022 houve uma grande demanda de assuntos não correlatos a GCM (certidões, licenças, 2ª via de IPTU, etc) na sua maioria manifestações via telefone. Foi providenciado documentação junto ao setor competente no sentido de viabilizar a exibição de forma ostensiva dos canais de informação da Central Fácil de Atendimento ao Cidadão junto ao portal eletrônico da Prefeitura. Foram tomadas as medidas pertinentes e a situação foi minimizada.

No segundo semestre do ano de 2022 houve a implantação do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública - Central de Atendimento e Despacho (SINESPCAD), substituindo o antigo sistema utilizado a mais de 20 anos. Essa implantação tornou o sistema mais ágil, tendo em vista que as linhas telefônicas ficam livres ampliando assim a capacidade no atendimento. O sistema ainda está sendo aperfeiçoado, mas já apresentou melhora no atendimento, tanto que no quarto trimestre de 2022 não houve nenhuma reclamação quanto ao atendimento à central 153.

Considerações Finais

Diante de todo o exposto, o presente documento faz-se instrumento de transparência da administração pública e conclui que as atribuições previstas em lei que direcionam servindo como norte para o melhor atendimento ao munícipe, a aplicação de mecanismos específicos, se fazem necessários na mesma proporção e diversidade que a demanda requer.