



CIDADE DE
GUARULHOS
OUVIDORIA DA **GUARDA**
CIVIL MUNICIPAL

Relatório Anual

2023



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

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

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

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

Ouvidor: Fábio Pereira do Carmo

Ouvidor Adjunto: Antônio Laffratta Filho

Seção de Apoio Administrativo: Valquíria Barbosa da Silva Teixeira

Assistente de Gestão Pública: Rafael Miamoto Falchi



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

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 12



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

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.



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

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



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

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



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

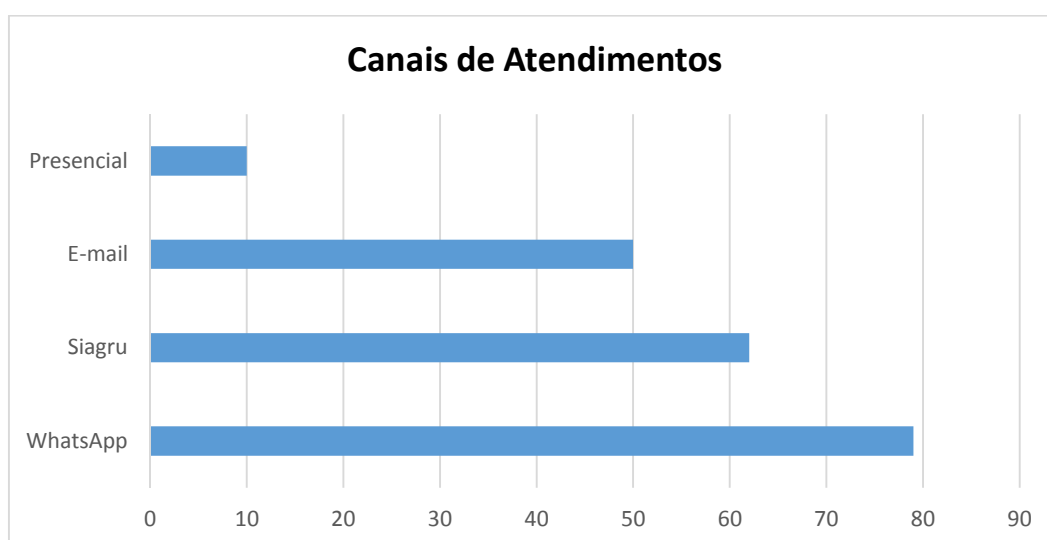
Dados Estatísticos das Manifestações

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

No **exercício de 2023**, obtivemos 201 manifestações conforme dados a seguir.

➤ Manifestações por Canais de Atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
WhatsApp	79
Siagru	62
E-mail	50
Presencial	10
Total	201



Obs: No exercício de 2023, recebemos em média 03 (três) ligações diariamente sobre orientações concernentes aos serviços oferecidos pela



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

municipalidade, sendo os munícipes/cidadãos devidamente orientados sobre os canais competentes.

➤ Manifestações por Competência

ÁREA DE COMPETÊNCIA	QUANTIDADE
Guarda Civil Municipal	98
Ouvidoria Municipal	44
Ouvidoria da Saúde	02
Ouvidoria da Educação	05
Secretaria de Transporte Mobilidade Urbana	06
Central de Atendimento ao Cidadão Fácil	03
Central de Penas e Medidas Alternativas	07
Outros Órgãos Municipais	25
Outros Órgãos/Diversos	11
Total	201



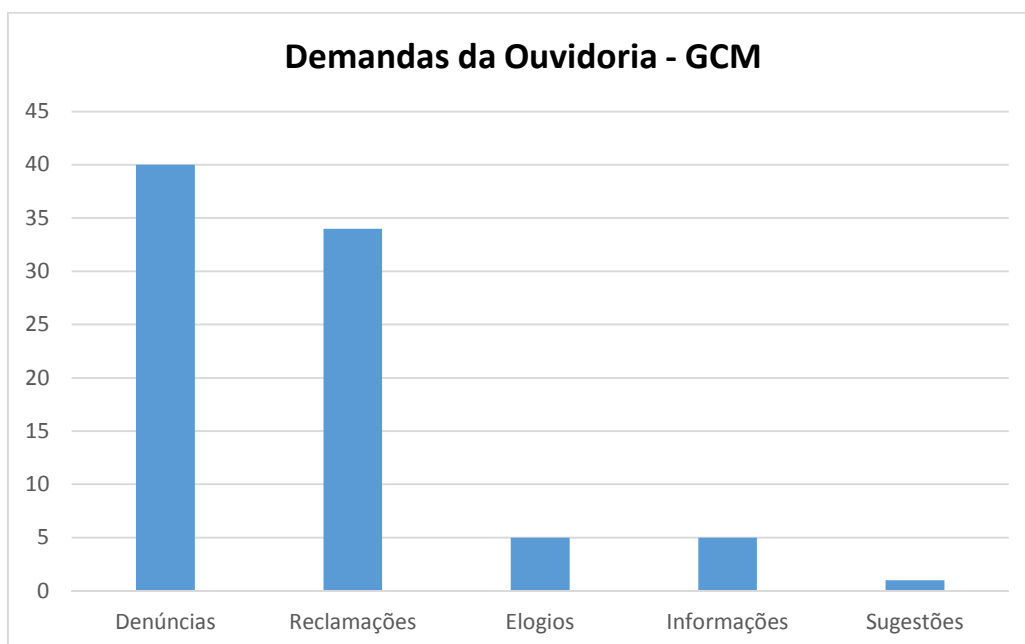


OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

➤ Demandas da Ouvidoria da GCM

No **exercício de 2023**, obtivemos 85 manifestações relacionadas a GCM que foram formalizadas, conforme descrição a seguir:

OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
Denúncias	40
Reclamações	34
Elogios	05
Informações	05
Sugestões	01
Total	85



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

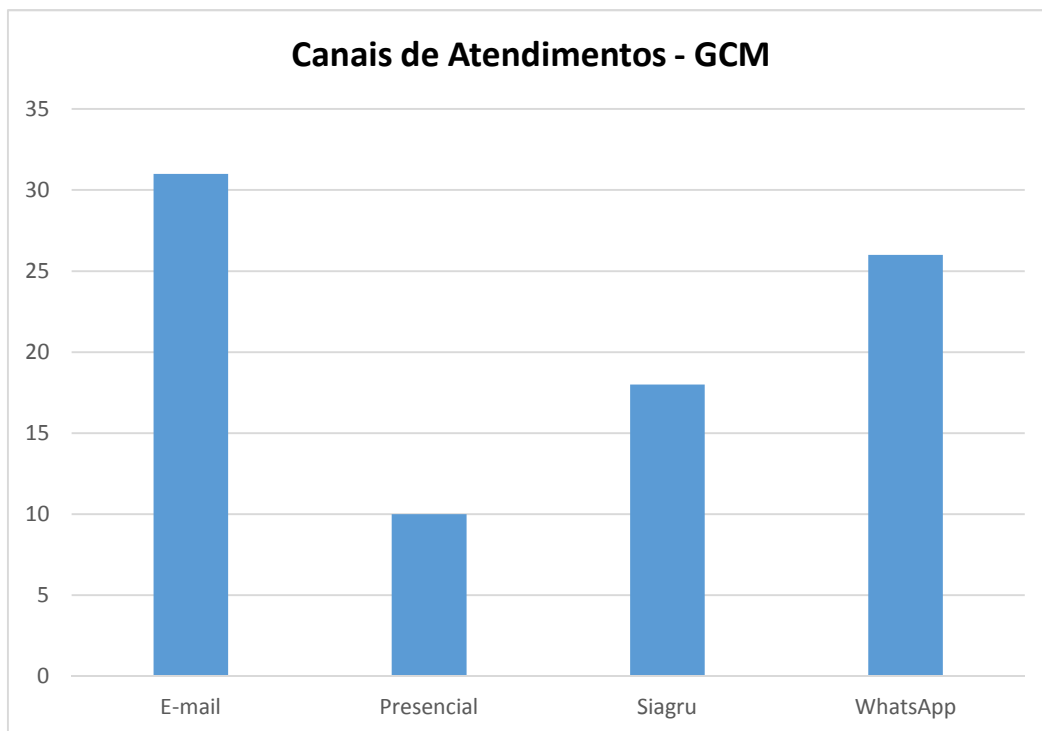
- 66 ao Comando Geral da GCM
- 13 à Corregedoria da GCM
- 06 ao Gabinete do Secretário - SASP



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

➤ Demandas da Ouvidoria da GCM por Canal de Atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-mail	31
Presencial	10
Siagru	18
WhatsApp	26
Total	85

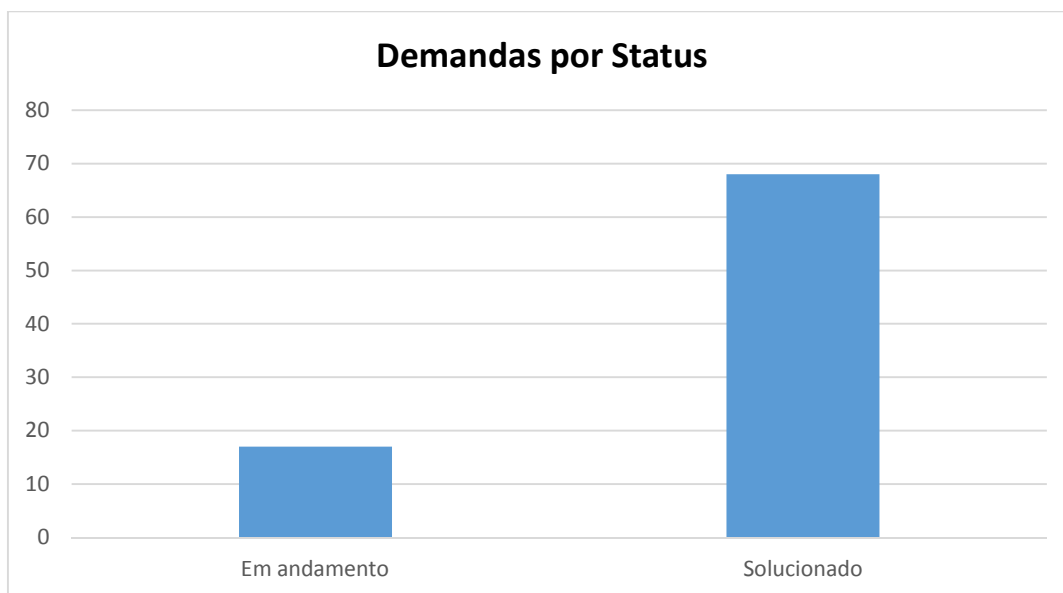




OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

➤ Demandas da Ouvidoria da GCM por Status

STATUS	QUANTIDADE
Em andamento	17
Solucionado	68
Total	85





OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

Pontos Recorrentes e Providências

Ao longo de 2023, recebemos inúmeras denúncias de perturbação de sossego decorrentes de vizinhos, pancadões, adegas, bailes funk e ruídos de veículos como motos e carros equipados com caixa de som.

De pronto, encaminhamos os casos para o Comando Geral da GCM que nos informou as providências cabíveis tomadas como apreensão de veículos e atendimento da ocorrência.

Quanto à perturbação de sossego causada por estabelecimento comercial como adegas, encaminhamos as demandas para a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, tendo em vista que a mesma possui competência legal para realizar a fiscalização de estabelecimentos.

Vale mencionar que algumas destas denúncias caracterizam também como falta de segurança por conta da presença de motoqueiros dirigindo em alta velocidade, o que apresenta risco aos pedestres.

No primeiro quadrimestre de 2023, em decorrência de uma significativa onda de ataques às Escolas, registramos um aumento expressivo de reclamações relacionadas à falta de segurança nas Escolas. Em resposta a essa demanda, a Guarda Civil Municipal de Guarulhos intensificou as operações de ronda nas 157 escolas municipais, além de manter agentes posicionados em pontos estratégicos.

Além disso, a GCM atuou de forma coordenada com o sistema de monitoramento em tempo real, empregando 4 mil câmeras com ampla cobertura das áreas escolares. Este serviço faz parte do Programa Escola Mais Segura, lançado pela Prefeitura de Guarulhos, o qual engloba iniciativas como a utilização de aplicativo e do botão SOS Escolas, permitindo o acionamento direto da GCM em situações de emergência.

A GCM também promoveu palestras e atividades interativas destinadas a pais e alunos de Escolas, visando abordar medidas de reforço à segurança no ambiente escolar, bem como a prevenção de casos relacionados à violência e vandalismo.



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

No quarto trimestre de 2023, houve a implementação do sistema SEI (Sistema eletrônico de informações) na Ouvidoria da GCM, na estrutura da Secretaria para Assuntos de Segurança Pública e na Prefeitura como um todo. Com isso, migramos nosso sistema de atendimento por Memorando físico para Processo Digital, o que agilizou as tramitações de documentos e, por conseguinte, as respostas dadas aos Munícipes.

Quanto às demandas de assuntos não correlatos à GCM, sobretudo em manifestações via telefone, informamos o canal de atendimento como a Ouvidoria competente e a Central Fácil de atendimento, inclusive, informamos o telefone e o novo site do Fácil – www.fazenda.guarulhos.sp.gov.br que agiliza o atendimento ao cidadão.

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 a aplicação de mecanismos específicos, se fazem necessárias na mesma proporção e diversidade que a demanda requer, sempre em busca de um melhor atendimento a fim de minimizar as necessidades e os anseios do Munícipe Guarulhense.