



Relatório Anual

2024



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

Prefeito de Guarulhos

Lucas Sanches

Secretário Para Assuntos de Segurança Pública

Gilson Hélio Jesus dos Santos

Secretário Adjunto

Márcio José Pontes

Diretor de Departamento

Marcus Muriel Batista

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

Corregedor Adjunto da Guarda Civil Municipal

Arnaldo de Jesus Torres

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

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

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

Ouvidor: Eduardo Francisco Furtado

Ouvidora Adjunta: 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 que destoa dos preceitos da instituição, 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

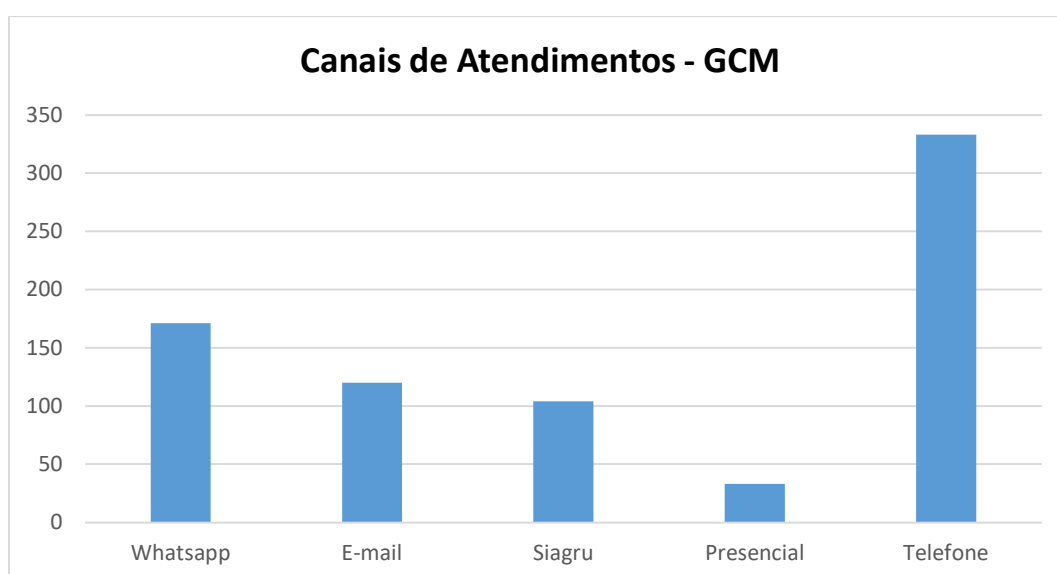
Dados Estatísticos das Manifestações

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

No **exercício de 2024**, obtivemos 761 manifestações conforme dados a seguir.

➤ Manifestações por Canais de Atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
WhatsApp	171
E-mail	120
Siagru	104
Presencial	33
Telefone	333
Total	761



➤ **Manifestações por Competência**

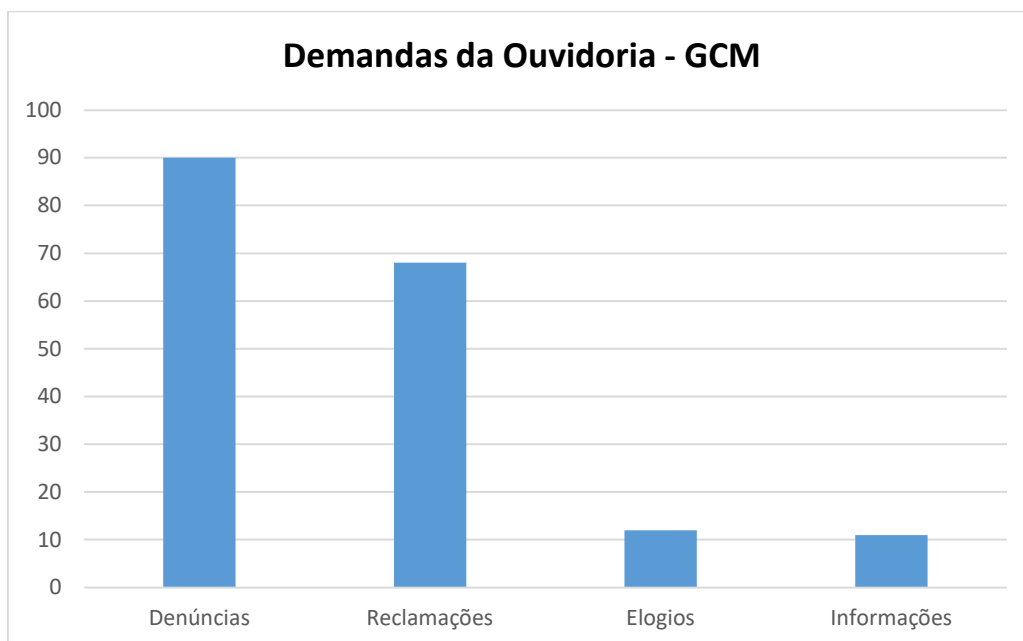
ÁREA DE COMPETÊNCIA	QUANTIDADE
Ouvidoria GCM	276
Ouvidoria Municipal	158
Ouvidoria da Saúde	109
Ouvidoria da Educação	18
Central de Atendimento ao Cidadão Fácil	73
Central de Penas e Medidas Alternativas	36
Outros Órgãos Municipais	58
Outros Órgãos/Diversos	33
Total	761



➤ **Demandas Formalizadas pela Ouvidoria GCM**

No **exercício de 2024**, obtivemos 181 manifestações relacionadas a GCM que foram formalizadas, conforme descrição a seguir:

OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
Denúncias	90
Reclamações	68
Elogios	12
Informações	11
Total	181

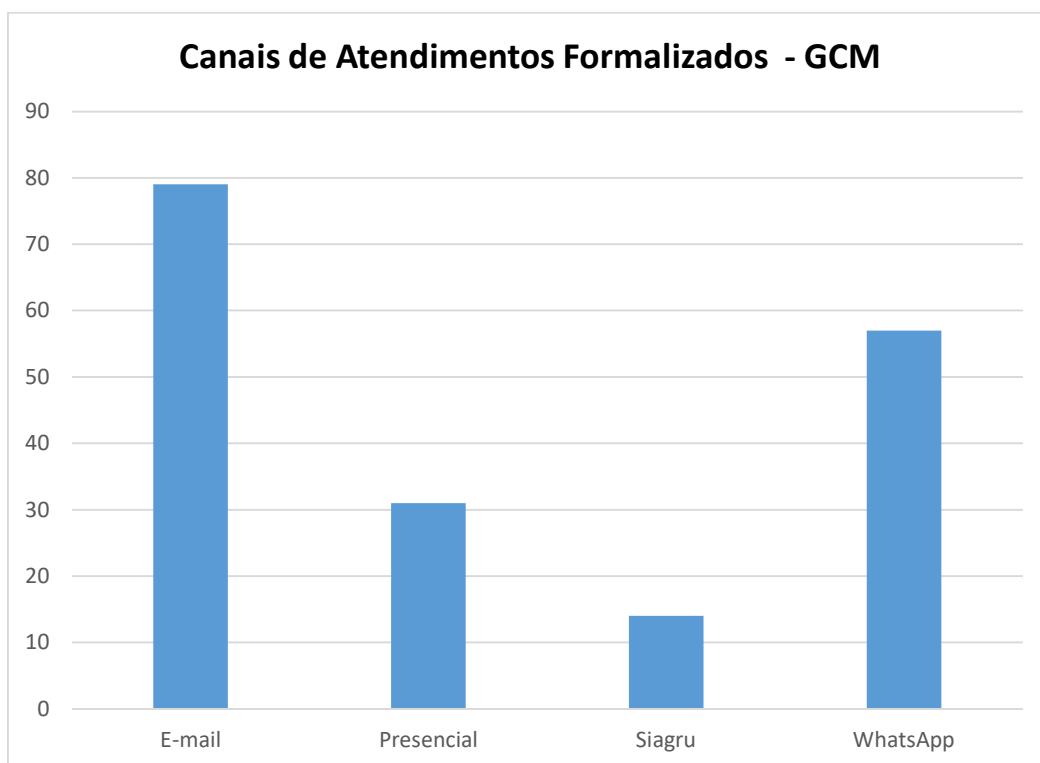


Após formalizadas, as Demandas foram encaminhadas ao setor competente, sendo:

- 120 ao Comando Geral da GCM
- 51 à Corregedoria da GCM
- 08 ao Gabinete do Secretário – SASP
- 02 ao Departamento Administrativo e Financeiro

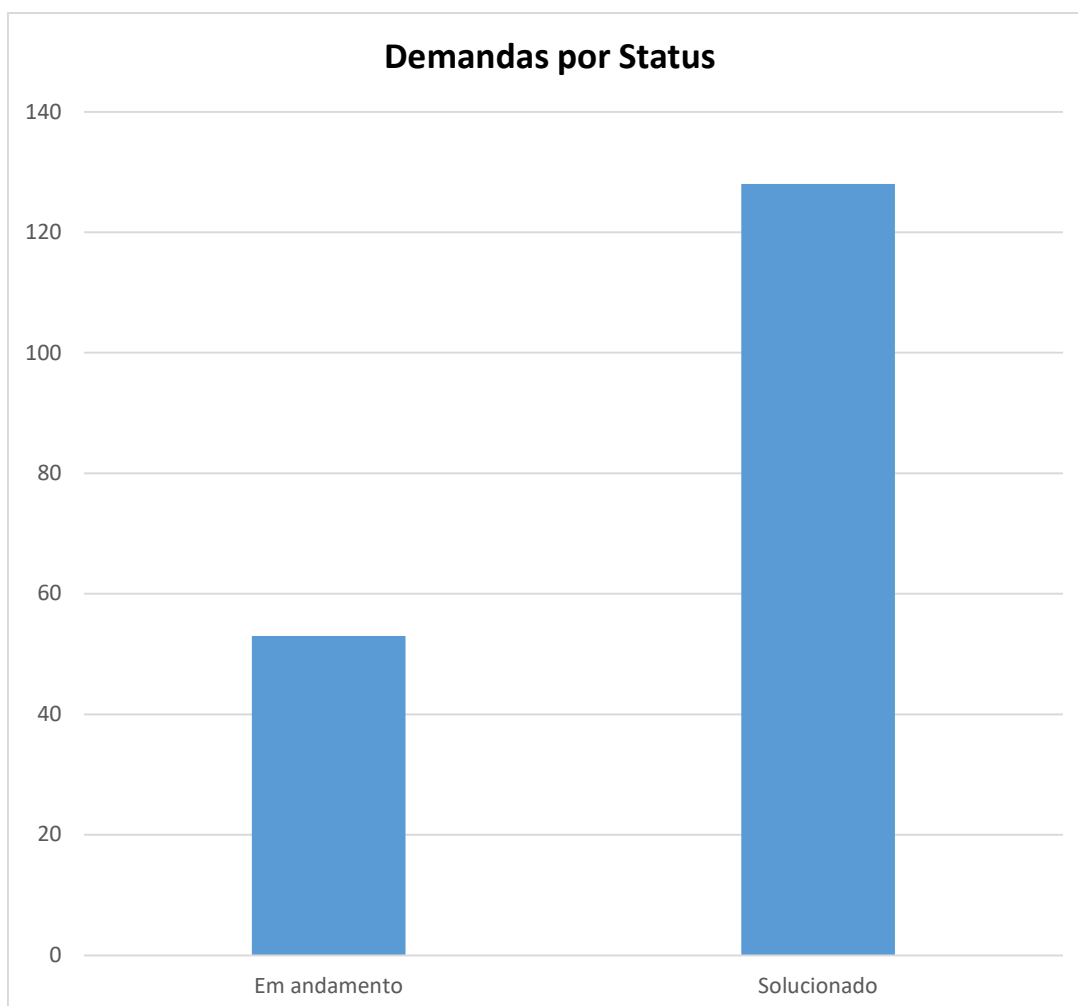
➤ **Demandas Formalizadas por Canal de Atendimento**

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-mail	79
Presencial	31
Siagru	14
WhatsApp	57
Total	181



➤ **Demandas da Ouvidoria da GCM por Status**

STATUS	QUANTIDADE
Em andamento	53
Solucionado	128
Total	181



Pontos Recorrentes e Providências

Ao longo de 2024, recebemos várias manifestações de perturbação de sossego decorrentes de vizinhos, “pancadões”, eventos não autorizados em via pública e ruídos provenientes de veículos equipados com aparelhagem potentes de som.

Vale mencionar que algumas destas denúncias estão vinculadas a presença de motos nos eventos acima elencados efetuando manobras arriscadas e circulando em alta velocidade que apresentam risco aos pedestres, bem como produzem ruído em excesso devido a alteração de componentes do motociclo.

De pronto, encaminhamos os casos para o Comando Geral da GCM para providências e conhecimento dos pontos onde há constância dos eventos e aglomeração de pessoas, cominando com a apreensão de veículos/motos e penalidade administrativa pecuniária aos infratores.

Quanto à perturbação de sossego causada por comércios como adegas, bares e similares encaminhamos as demandas para a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, face a competência legal para realizar a fiscalização de estabelecimentos.

Há se destacar que, a atuação da GCM recebeu elogios de munícipes residentes nas proximidades e áreas costumeiramente afetadas, face a atuar na contenção do ruído excessivo causado, sendo que os Agentes participantes da operação foram devidamente cientificados.

Além disso, a GCM atuou em operações de fiscalização de trânsito em área territorial do município, a fim de manter a eficácia das normas do Código de Trânsito Brasileiro (CTB), principalmente o transporte clandestino e redução de criminalidade. Consequentemente os autuados vieram a esta Ouvidoria registrar sua inconformidade e foram devidamente atendidos e orientados quanto ao recurso cabível.

Cabe mencionar que no terceiro e quarto quadrimestre de 2024, recebemos diversas demandas oriundas da Ouvidoria da Câmara Municipal e Ouvidoria do Município versando sobre desmatamento, solicitação de intensificação de rondas e perturbação de sossego. Todas demandas foram encaminhadas aos setores competentes e respondemos à ambas Ouvidorias informando as medidas adotadas a fim de cientificar o Munícipe.



OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE GUARULHOS

Quanto às demandas de assuntos não correlatos à GCM, sobretudo as manifestações via telefone e WhatsApp, a nossa Ouvidoria atua como canal de atendimento informativo, indicando o ente competente para solucionar a demanda fornecendo inclusive o site do Fácil Guarulhos que agiliza o atendimento ao cidadão.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal de Guarulhos tem executado sua missão de atuar como interlocutora entre os munícipes e a Guarda Civil Municipal de Guarulhos, recebendo e encaminhando reclamações, elogios, sugestões e denúncias acerca da conduta de dirigentes, integrantes e das atividades afim, assegurando o interessado uma devolutiva sobre as providências adotadas.

Ademais, a Ouvidoria vem continuamente se aprimorando, com vistas ao cumprimento do dever institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e a Guarda Civil Municipal de Guarulhos, com o objetivo de atender e melhorar todas as demandas cadastradas e atuando também como canal de orientação ao munícipe com relação a outros entes do município e que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem melhoria contínua dos serviços de nossa Corporação