



Relatório Anual da Ouvidoria GCM
Exercício de 2025

Prefeito de Guarulhos

Lucas Sanches

Secretário Para Assuntos de Segurança Pública

Gilson Hélio Jesus dos Santos

Secretário Adjunto

Francisco Borota da Silva

Diretor de Departamento

Marcus Muriel Batista

Comandante da Guarda Civil Municipal

Adjomar Sousa da Silva

Subcomandante da Guarda Civil Municipal

Elcio Luiz Armando Garcia

Corregedor da Guarda Civil Municipal

Messias Pires de Carvalho

Corregedor Adjunto da Guarda Civil Municipal

Arnaldo de Jesus Torres

Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

Av.Salgado Filho 427 - Centro – Guarulhos - SP

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

Ouvidor: Eduardo Francisco Furtado

Ouvidora Adjunta: Valquíria Barbosa da Silva Teixeira

Chefe de Seção Administrativa: Mario Aprígio Pereira Cotrim

Assistente de Gestão Pública: Rafael Miamoto Falchi

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 formalizadas – Ouvidoria GCM.....	Pág 08
Demandas formalizadas por Canal de Atendimento.....	Pág 09
Demandas formalizadas por Status.....	Pág 10
Comparativo das Demandas por período.....	Pág 11
Pontos Recorrentes e Providências.....	Pág 12
Considerações Finais.....	Pág 14

O que é a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

A Ouvidoria da Guarda Civil Municipal, conforme a Lei Municipal 8361/2025, 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.

Trata-se de Órgão Administrativo que atua como meio de interlocução entre a população e a instituição. Destinado atendimento ao cidadão (externo) e aos Guardas Civis Municipais (interno) 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 ou orientação:** 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

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

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 Municipais 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.

Canais de Atendimento da Ouvidoria da GCM

Dentro dos serviços ofertados pela Ouvidoria da GCM, são disponibilizadas diversas formas de registro das manifestações, através da 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:** Av. Salgado Filho 427 - Centro - Guarulhos

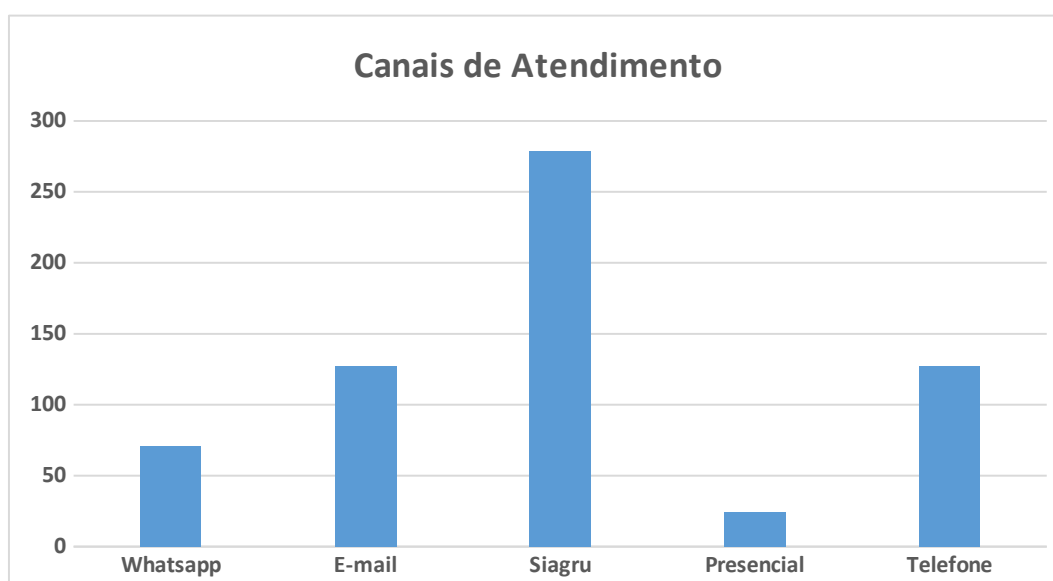
Dados estatísticos das Manifestações

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

No **exercício de 2025**, obtivemos 628 manifestações conforme dados a seguir.

➤ Manifestações por Canais de Atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
WhatsApp	71
E-mail	127
Siagru	279
Presencial	24
Telefone	127
Total	628



➤ **Manifestações por Competência**

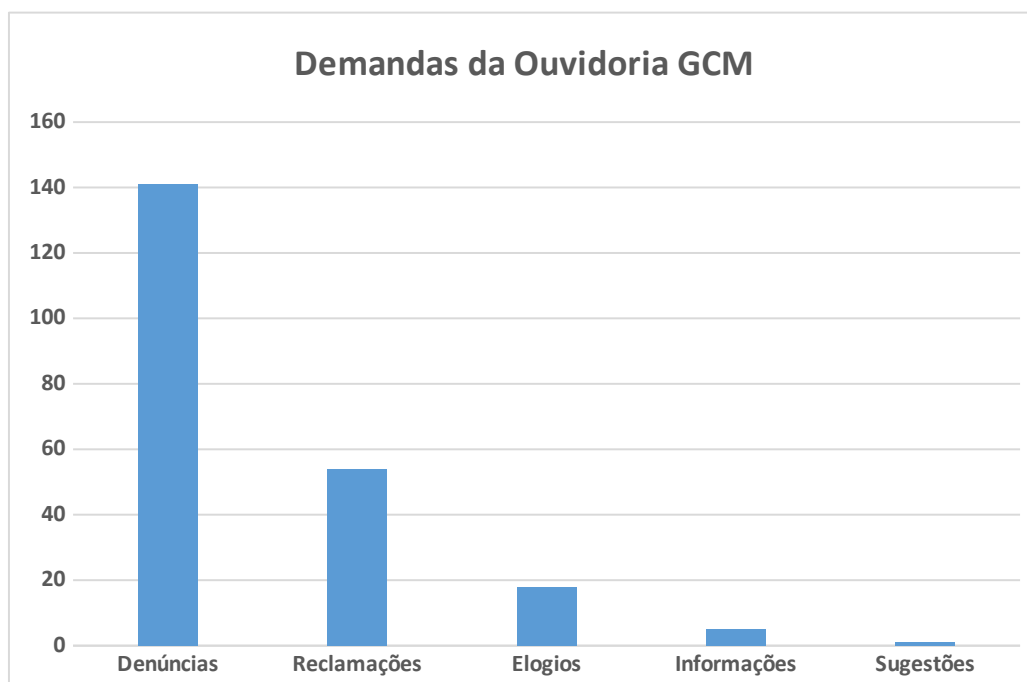
ÁREA DE COMPETÊNCIA	QUANTIDADE
Ouvidoria GCM	270
Ouvidoria Municipal	196
Ouvidoria da Saúde	73
Ouvidoria da Educação	20
Central de Penas e Medidas Alternativas	09
Outros Órgãos Municipais	36
Outros Órgãos/Diversos	24
Total	628



➤ **Demandas formalizadas - Ouvidoria GCM**

No **exercício de 2025**, obtivemos 219 manifestações relacionadas a GCM que foram formalizadas, conforme descrição a seguir:

OCORRÊNCIA	QUANTIDADE
Denúncias	141
Reclamações	54
Elogios	18
Informações	05
Sugestões	1
Total	219

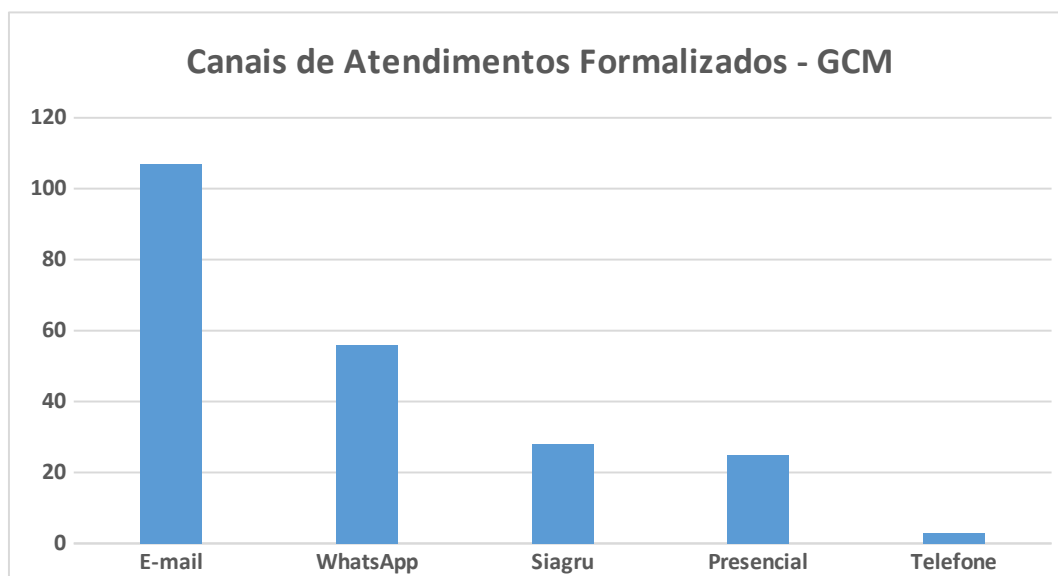


Após formalizadas, as Demandas foram encaminhadas ao setor competente, sendo:

- 160 ao Comando Geral da GCM
- 55 à Corregedoria da GCM
- 03 ao Gabinete do Secretário – SASP
- 01 à STMU

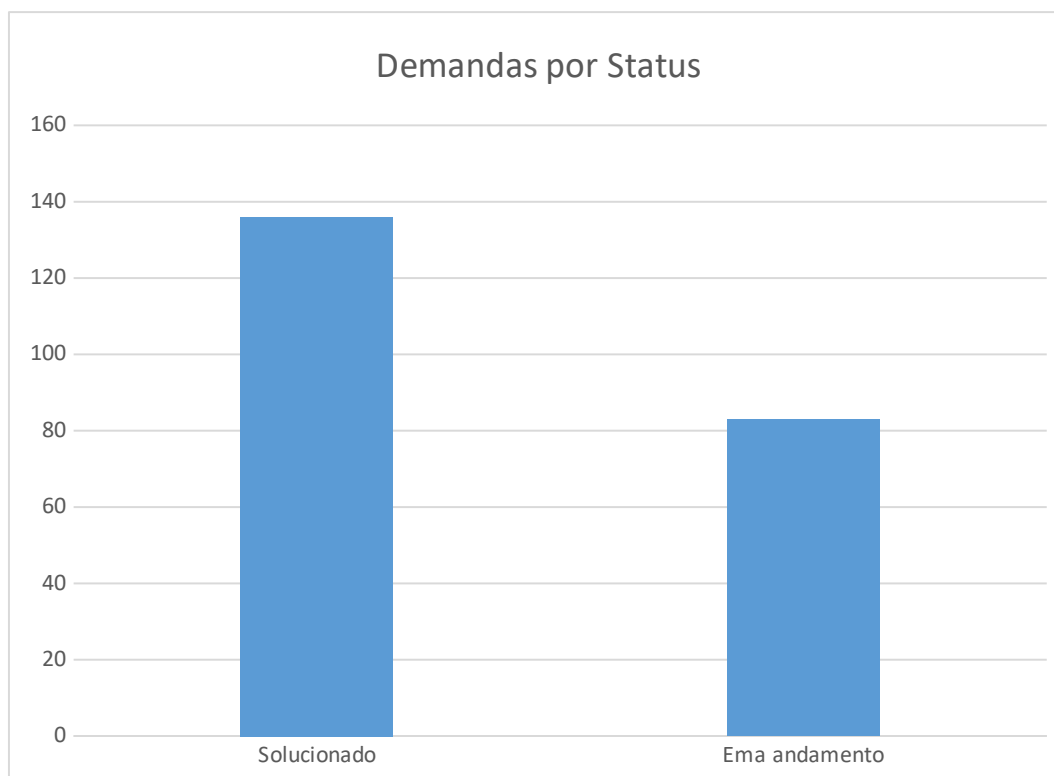
➤ **Demandas formalizadas por Canal de Atendimento**

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
E-mail	107
WhatsApp	56
Siagru	28
Presencial	25
Telefone	03
Total	219



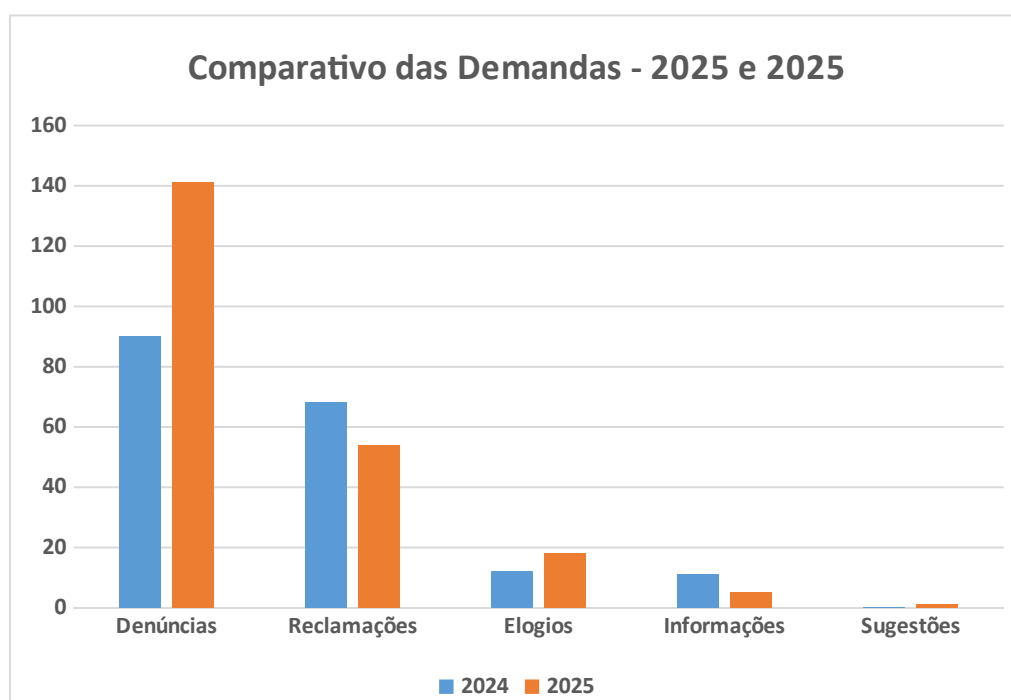
➤ **Demandas formalizadas por Status**

STATUS	QUANTIDADE
Solucionado	136
Em andamento	83
Total	219



➤ **Comparativo de Demandas formalizadas entre o
período de 2024 a 2025**

OCORRÊNCIAS	2024	2025
Denúncias	90	141
Reclamações	68	54
Elogios	12	18
Informações	11	05
Sugestões	0	01
Total	181	219



Pontos recorrentes e providências

Nos últimos tempos a GMC vem recebendo um aumento significativo de reclamações natureza perturbação de sossego, decorrentes de “pancadões”, eventos não autorizados em via pública e festas em residências que se estendem até altas horas da madrugada, incomodando pessoas que buscam descanso após um longo dia de trabalho ou finais de semana. Esses eventos frequentemente são acompanhados de música alta, gritarias e algazarras, desrespeitando as normas de convivência comunitária e causando um impacto negativo na qualidade de vida dos munícipes.

Vale destacar que alguns destes casos estão vinculadas à comércios e a presença de motos e veículos com potente aparelhagem de som, com alteração de componentes mecânicos, por consequência produzindo ruído excessivo e em alguns locais com o envolvimento do tráfico de drogas prejudicando a população circunvizinha.

De pronto, encaminhamos as demandas para o Comando Geral da GCM para providências e conhecimento dos pontos onde há constância dos eventos e aglomeração de pessoas para serem inseridos nas operações “*ORDEM E PAZ*” e “*GUARULHOS MAIS SEGURA*”, culminando com a apreensão de veículos/motos e penalidade administrativa pecuniária aos infratores e repreensão a mercancia de drogas.

Quanto a perturbação de sossego causada por comércios como adegas, bares e similares, após medidas adotadas pelo Comando Geral, são encaminhadas para a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, face a competência legal para realizar a fiscalização de estabelecimentos

Cabe mencionar que aporta nesta Unidade queixas sobre falta de atendimento de ocorrências natureza mencionada. Sobre o tema o Comando Geral esclareceu que vem se empenhando para sanar pendência, com a aquisição aparelho decibelímetro, novas viaturas e novos agentes oriundos do ultimo concurso, porém a face a extensão territorial do município e outras demandas que chegam simultaneamente, o pronto atendimento fica prejudicado em algumas ocasiões.

Recebemos diversos protestos de munícipes oriundos da Ouvidoria da Câmara Municipal e Ouvidoria do Município principalmente sobre solicitação de intensificação de rondas e perturbação de sossego que

foram repassados aos setores competentes, após devolutiva as Ouvidorias foram cientificadas sobre as medidas adotadas.

Com relação as manifestações que envolvem a transgressão funcional do funcionário, após análise são encaminhadas ao setor de Corregedoria da Corporação para a apuração dos fatos e ao termino o reclamante é devidamente informado sobre a conclusão.

Além disso, recebemos solicitações sobre recolhimento de veículos em estado de abandono e 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), e redução de criminalidade. Consequentemente os autuados vieram a esta Ouvidoria registrar sua inconformidade e são devidamente atendidos e orientados quanto ao recurso cabível ou em caso suposta transgressão funcional é acolhida a denuncia enviando ao órgão apurador.

Há se destacar que, a atuação da Corporação de Segurança Municipal na repreensão ao crime e a perturbação de sossego recebeu elogios de munícipes residentes nas proximidades e áreas costumeiramente afetadas, face a contenção do evento ou ações de combate a pontos de comercio de entorpecente, que resultando na apreensão de drogas e na prisão dos infratores, sendo que os Agentes participantes da operação foram devidamente cientificados sobre a manifestação de apreço da população.

Quanto às demandas de assuntos não correlatos à GCM, sobretudo as manifestações via telefone e aplicativo 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

Em síntese, 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, encaminhando para os órgãos competentes, assegurando o interessado uma devolutiva sobre as deliberações efetuadas.

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.